Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa

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

Análisis del Ejercicio 2007

- Informe Completo -

Subvencionado por:

SECRETARÍA GENERAL DE EMPLEO
DIRECCIÓN GENERAL DE LA ECONOMÍA SOCIAL, DEL TRABAJO AUTÓNOMO Y DEL FONDO SOCIAL EUROPEO

Quinta Edición

Observatorio

El presente estudio ha sido elaborado por el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa (www.observatoriorsc.org) bajo la dirección técnica de Sustentia (www.sustentia.com).

El Observatorio de RSC fue creado en 2003 de la mano de varias organizaciones que ya trabajaban de forma independiente en el estudio e impulso de la RSC. En la actualidad el Observatorio está compuesto por Economistas Sin Fronteras, Intermón Oxfam, Cáritas, Ingeniería Sin Fronteras, CECU, Fundación Luis Vives, SETEM, IPADE, Equipo Nizkor, el sindicato CCOO, Hispacoop, Greenpeace, Cruz Roja, Entreculturas y la Federación de Mujeres Progresistas, y cuenta con la cooperación de varias Universidades, entre ellas la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad Nacional de Educación a Distancia y la Universidad Complutense. Desde su nacimiento, el Observatorio ha publicado diversos informes y celebrado numerosos encuentros, además de posicionarse en redes internacionales de RSC como Red Puentes y la European Coalition for Corporate Justice.

El equipo de trabajo que ha participado en el estudio está formado por:

Coordinador del OBRSC:

- *Orencio Vázquez*

Director del Estudio:

- *Carlos Cordero.*

Equipo de Análisis:

Juanjo Cordero- Coord. Técnica y Análisis	*Ana Illescas - Análisis*
Mónica García - Análisis	*María Pazos - Análisis*
Ángel Bataller - Análisis	*Eba Armendariz - Análisis*
Ornella Sottile- Análisis	*Helena Ancos - Análisis*
Carmen Valor- Análisis	*David Gutiérrez - Análisis*
Daniel Bezares- Análisis	*Victor Saiz - Análisis*
Lorena Cabrerizo - Análisis	*Orencio Vázquez - Análisis*

Se quiere mostrar gratitud al Ministerio de Trabajo e Inmigración por la ayuda proporcionada para la elaboración del estudio.

Asimismo queremos agradecer su aportación a la Federación de Mujeres Progresistas.

Queremos dar las gracias a Maplecroft por la cesión de los mapas incluidos en el informe.

Por último, queremos dar las gracias a las personas y departamentos de aquellas empresas que han ampliado y facilitado el acceso a la información necesaria para la realización del estudio. Queremos reconocer especialmente la retroalimentación realizada por ANTENA 3, AGUAS DE BARCELONA, BANCO POPULAR, BANKINTER, BBVA, FERROVIAL, GAMESA, GAS NATURAL, INDRA, MAPFRE, REE, SACYR VALLEHERMOSO y TELEFONICA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN - EDITORIAL: 4

OBJETIVO DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS 22

1.1 Objetivo 22

2.1 Metodología 22
2.2.1. Alcance del estudio 22
2.2.2. Fases del estudio 23
2.2.3. Herramientas de análisis 31

3. RESULTADOS DEL ESTUDIO 41

3.1 Resultados generales 41

3.2 Resultados por Eje de Análisis 48
3.2.1. Conclusiones del Eje de Contenidos 48
3.2.2. Conclusiones del Eje de Sistemas de Gestión 89
3.2.2. Conclusiones del Eje de Gobierno Corporativo 110

3.3. Resultados por empresa 125
3.3.1. Empresas del sector Bienes de Consumo: 125
3.3.2. Empresas del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción: 144
3.3.3. Empresas del sector Petróleo y Energía: 223
3.3.4. Empresas del sector Servicios de Consumo: 356
3.3.5. Empresas del sector Servicios Financieros e Inmobiliarias: 443
3.3.6. Empresas del sector Servicios Tecnología y Comunicaciones: 569

ANEXO I 610

ANEXO II 614

ANEXO III 615

INTRODUCCIÓN - EDITORIAL:

INTRODUCCIÓN

Este quinto año consecutivo, se publica el estudio *"La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35"*, desde el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (www.observatoriorsc.org), en un esfuerzo por seguir apoyando los avances en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) con una visión crítica desde la sociedad. Este informe nace en un año de grandes turbulencias e incertidumbres económicas, sociales y ambientales, por una crisis previsible aunque no comprensible, donde grandes mitos se han derrumbado arrastrando a unos sistemas y mercados no tan perfectos como se afirmaba.

Ha sido un año en el que hemos sido testigos de diferentes iniciativas relacionadas con la RSC en nuestro país. Por un lado, el consejo de Ministros aprobó y publicó un Real Decreto en el se creaba y regulaba el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas en febrero de 2008. Sin duda, su creación es coherente con las recomendaciones que surgieron del informe elaborado por el Foro de RSC del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y por tanto es bienvenida la iniciativa, con la esperanza de que sus aportaciones sean significativas para aumentar el ejercicio de los derechos de las personas y el desarrollo sostenible de las sociedades. Aunque todavía no se ha reunido dicho órgano, por lo cual no conviene aventurar su aportación real a un avance de la mejora de los impactos, económicos, sociales y ambientales en la esfera de actividad e influencia de las empresas españolas, sí conviene reflexionar sobre su creación y composición. En este sentido en la composición del Consejo se ha decidido por parte del Gobierno no seguir el principio *multistakeholder,* fundamento del concepto de la Responsabilidad Social, al apostar por una composición no equilibrada, ni representativa, de las distintas partes interesadas, en este ámbito.

El modelo elegido se basa en primar la presencia de algunos actores, como son las empresas, las asociaciones sindicales y las administraciones públicas, que evidentemente son fundamentales para el desarrollo de una gestión adecuada de responsabilidad social por parte de las empresas españolas, en detrimento de las organizaciones de la sociedad civil. Este actor fundamental para entender cómo el discurso de la RSC ha llegado a penetrar en la agenda económica, política y social en España en los últimos años, se ha visto relegado a un papel muy secundario, con escasa representación en el grupo de *instituciones de reconocida representatividad e interés* en el ámbito de la responsabilidad social, en favor de un importante número de organizaciones empresariales con intereses en este ámbito. Sorprende y preocupa esta decisión política, que no técnica, por no estar alineada con las iniciativas internacionales de foros parecidos, y por lo que su composición puede condicionar los trabajos del mismo en el futuro.

Respecto a los foros de RSC en España no se puede evidenciar un gran adelanto en este ejercicio, a la espera de la puesta en funcionamiento del Consejo Estatal. Sigue siendo una asignatura pendiente la existencia de foros que realmente respeten y se basen en el principio *multistakeholder*, en su formación, representatividad y normas de gobierno, y que, por tanto, puedan ser legitimados por todas las partes interesadas relacionadas con la gestión de la RSC en nuestra sociedad global.

En el marco internacional, Desde que el Parlamento Europeo emitió la resolución "Responsabilidad Social Corporativa: un nuevo acuerdo" urgiendo a la Comisión a que amplíe las obligaciones legales a algunos aspectos clave de la responsabilidad corporativa, como por ejemplo las tareas de los directivos, la responsabilidad exterior directa y las comunicaciones obligadas para los *lobbyists* o miembros de los grupos de presión, no se han visto avances significativos desde las administraciones comunitarias europeas.

Una iniciativa reseñable, que partió de la sociedad civil europea, fue el debate a nivel europeo organizado por la European Coalition for Corporate Justice (ECCJ) que, junto a miembros del Parlamento Europeo y representantes de la sociedad civil, presentaron una serie de propuestas con el objetivo de fortalecer la legislación de la UE para fomentar una mayor responsabilidad de las empresas europeas cuando operan en el exterior. Entre las propuestas más reseñables se encontraban aspectos como la extensión de la responsabilidad de los impactos a la casa matriz, el deber de diligencia de la casa matriz y la obligación de reportes sociales y ambientales.

También en la esfera internacional tras la presentación al Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas del "Informe Ruggie" del Representante Especial John Ruggie, sobre derechos humanos y empresas, se han producido muchas reacciones, tanto de apoyo como críticas a las conclusiones y recomendaciones que propone. El último documento pese a reconocer la ineficacia de los actuales modelos normativos, nacionales e internacionales, para asegurar la responsabilidad de las empresas de sus impactos sobre los derechos humanos y los derechos de las víctimas, se inclina en profundizar en los modelos nacionales y de *softlaw* o autorregulatorio, frente a un esquema normativo y supervisor internacional. Sorprende esta apuesta más argumentada sobre un escepticismo pragmático, acerca de los obstáculos y duración en buscar el consenso internacional sobre una normativa y un esquema eficaz global, que sobre una base técnica o jurídica por parte del Sr. Ruggie. Parece que en el momento en el que existe un consenso global que una de las causas de la actual crisis económica son los modelos basados en la autorregulación y el *laissez faire,* desde el equipo del Sr. Ruggie se apuesta por esta vía, y la regulación nacional a la hora de garantizar los derechos humanos en la esfera de actuación e impacto de las empresas, y en especial el derecho a la justicia y reparación de las víctimas. Gracias a este encendido debate internacional y a los compromisos de presentar nuevos documentos con propuestas al Consejo de Derechos Humanos en un futuro, se prevé que esta línea será una de las relevantes en el futuro a la hora de definir la responsabilidad de las empresas sobre sus impactos en los derechos de las personas.

En este contexto nacional e internacional, el Observatorio presenta el resultado de su trabajo de análisis y evaluación de las memorias de RSC correspondientes al ejercicio 2007. Tal y como se ha descrito en las ediciones anteriores, el objetivo del Estudio es evaluar la calidad de la información sobre aspectos de RSC proporcionada en la documentación y en las memorias públicas y accesibles de las empresas que conforman el IBEX 35. Con este fin se ha medido tanto su grado de calidad técnica y coherencia, como los contenidos y los sistemas de gestión descritos. Se busca también calibrar el grado en el que las memorias de RSC son herramientas válidas para que la información generada sea útil para la gestión y el control interno de las propias empresas. Por lo tanto, también se trata de determinar el uso que las empresas hacen de las memorias: puramente informativo o como herramienta fundamental para la rendición de cuentas y la gestión y control internos de los procesos centrales de negocio. No obstante, es importante volver a hacer explícito que no es objeto del Estudio juzgar la veracidad de los datos publicados, ni la implantación real de las políticas y procesos identificados por las empresas en sus informes.

Este año, al igual que en el año anterior, la palabra *estancamiento* define las escasas variaciones registradas globalmente respecto a los resultados del año pasado. Es reseñable destacar que las mayores variaciones se deben a una mejora de las empresas que tenían más baja calidad de la información en anteriores ediciones y a una adaptación de los informes de gobierno corporativo al código unificado de buen gobierno. Dicho resultado confirma que las empresas no han considerado como un área estratégica ni prioritaria el avance en la definición y despliegue de sistemas de gestión de su RSC, por lo que se considera que esta conclusión debe servir para promover la reflexión sobre el escaso reflejo que los compromisos públicos asumidos están teniendo en las operaciones de las grandes empresas españolas. Son muchas las posibilidades de mejora identificadas en el presente informe, así como en sus ediciones anteriores, y se considera, un años más, que deberían ser asumidas como referencia a la hora de definir objetivos de evolución.

En referencia a los contenidos del presente informe, al igual que en ediciones anteriores, se comienza con la exposición de reflexiones sobre un tema relacionado con RSC. Este año el tema seleccionado ha sido *Crisis y Transparencia*, reflexionando sobre la responsabilidad de las empresas y de las administraciones públicas, en su papel de regulador, supervisor y garante de los derechos, en un periodo de muchas turbulencias, incertidumbre y distintas crisis que sufre la sociedad, local, nacional y global. Se recapacita sobre sus causas, responsabilidades y principios sobre los que deben partir las soluciones para un desarrollo sostenible.

En el siguiente capítulo, se describe en detalle la metodología utilizada en el análisis, exponiéndose el método y los criterios de evaluación, así como las mejoras que se han realizado en el *Modelo de Análisis* respecto al año anterior. Este año no hay novedades metodológicas significativas frente a los estudios de años precedentes, simplemente se ha seguido mejorando los criterios de análisis de los distintos indicadores, en especial este año sobre aspectos de género.

Después del capítulo dedicado a la metodología se presentan las conclusiones finales, que incluyen los resultados generales, los globales por cada uno de los tres ejes de análisis y los singularizados por empresa, de acuerdo con la estructura sectorial del IBEX 35.

Se considera importante especificar cuál es el alcance del Estudio, que, por motivos de representatividad y relevancia, adopta como muestra las treinta y cinco empresas que a 31 de diciembre de 2007 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores. En consecuencia, en esta edición quedan fuera Metrovacesa, Prisa y Fadesa que sí figuraban en la edición previa. El relevo lo toma, Inmobiliaria Colonial, Aguas de Barcelona y Bolsas y Mercados Españoles.

Como otros años, la documentación examinada proveniente de las empresas se limita a la información correlativa a las compañías de la selección, sin ampliarse a otros documentos adicionales publicados por empresas participadas, filiales o pertenecientes al mismo grupo empresarial. La base la constituyen las memorias del ejercicio 2007 elaboradas por las empresas. En los casos en que el equipo de análisis lo ha considerado relevante para las conclusiones del estudio, se ha incluido información suplementaria facilitada por las empresas, como otros documentos en materia de RSC del mismo periodo, de carácter público y accesible, preparados por las propias compañías (fundamentalmente, los entregados en sus Juntas Generales de Accionistas). En concreto, la investigación comprende información significativa sobre aspectos de gestión de RSC que puedan estar encuadrados en los Informes Anuales y de Gobierno Corporativo, las Memorias de Sostenibilidad, de RSC, Sociales y Medioambientales, los reglamentos de sus órganos de gobierno u otros.

En esta edición del Estudio sigue ocupando un lugar destacado la información pública relativa a las empresas analizadas procedente de diferentes fuentes (ONG, Asociaciones de consumidores y otros), todas ellas organizaciones reconocidas socialmente. El propósito ha sido contrastar si las empresas se hacen eco de denuncias públicas o reclamaciones, de consumidores o de otras partes concernidas, así como valorar si se da cuenta de la tramitación o la resolución de las mismas.

Un año más, desde el Observatorio de RSC se realiza este informe con el ánimo de continuar contribuyendo al impulso de la RSC, facilitando una evaluación objetiva que sea de utilidad, tanto para las empresas en la mejora en la gestión y la comunicación de su RSC, como para el resto de interesados que buscan referencias externas al sector para apreciar la calidad de la información que se publica.

CRISIS Y TRANSPARENCIA[1]

NUESTRO MUNDO, NUESTRA RESPONSABILIDAD

Nuestra generación se reconoce en un mundo interconectado, interrelacionado, donde tiene que afrontar problemas globales, y por tanto construir soluciones globales. Aunque es frecuente buscar en los comportamientos de las personas las causas de los problemas, en realidad las crisis no suelen tener un origen de fallos aislados en comportamientos personales, sino más bien por defectos en los sistemas y en su eficacia en identificar, prevenir y solventar los problemas y sus causas, de forma temprana.

Por otro lado en un ejercicio de realismo necesario conviene hacer un esfuerzo en entender que está fallando en los actuales sistemas para que no se estén produciendo los efectos buscados en nuestra economía, nuestro entorno y nuestra sociedad. Nuestro sistema político, económico y social no adolece de compromisos ambiciosos en sus efectos y objetivos positivos para la sociedad y los derechos de las personas. Por tanto, asumiendo este hecho, convendría, para no realizar un ejercicio más sin resultados, convenir que lo que hay que revisar no son sólo las ideas, ni los discursos, ni los compromisos, sino la coherencia entre estos y la realidad. Es ejercicio debería llevar a analizar por qué existe este divorcio entre el discurso y la realidad (resultados e impactos) que percibe nuestra economía, nuestra sociedad y nuestro entorno ambiental. Se deben buscar formulas para salir del círculo vicioso de la ficción, del autoengaño, de la autocomplacencia para volver a la realidad. Nada sirve en el largo plazo si los criterios, principios y lógicas de decisión personal, económica, de gestión o de administración se enmarcan en un mundo de ficción, de una economía de ficción, de una gestión de ficción, de una política de ficción, y definitiva de una sociedad de ficción. Por lo tanto uno de los primeros grandes esfuerzos que se deben de practicar es salir de la lógica de la especulación, la imagen, la ficción, para aterrizar en la realidad económica, social y ambiental de nuestro entorno local y global. Sin duda se perderá algo de glamour en este ejercicio pero seguro se ganará en eficacia y coherencia, y habrá personas concretas que se verán beneficiadas en el ejercicio de sus derechos humanos así como en la mejora de su vida, en calidad y dignidad.

[1] El contenido del capitulo 2 se basa fundamentalmente en diferentes textos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa elaborados y publicados por el director del presente estudio.

Por tanto se debe trabajar, para buscar soluciones, sobre variables y criterios de decisión reales, que producen resultados e impactos cotidianos, en muchas ocasiones dramáticos para la vida, dignidad y derechos de muchas personas. Se deben revisar las reglas, las herramientas y las responsabilidades, para hacerlas: **más justas** en sus contenidos y cumplimiento; **más eficaces** en la resolución de los problemas reales de nuestro mundo (los que afectan a las personas, su dignidad, calidad de vida y sus derechos); **más sostenibles** tanto por el uso de los recursos, su adaptación al entorno cambiante y diverso, como en su funcionamiento eficiente; y **más legitimadas** por los actores diversos de la sociedad, mediante el reconocimiento de su utilidad, adecuación y eficacia para afrontar los retos y problemas que busca solucionar, como por las personas que forman las sociedades, apropiándose de ellas y fomentando la cohesión social.

Esta generación no se puede dejar convencer por el realismo escéptico y cínico, no puede admitir que el mundo es así, y así permanecerá, no puede sentirse incapaz de empezar a definir soluciones alternativas y más eficaces a los graves problemas que tiene. Pero tampoco puede caer en una visión *naif*, creyendo que este reto no requiere esfuerzo, trabajo y costes a su generación, y posiblemente a las siguientes. Esta sociedad no puede dejarse caer en la depresión y el pesimismo, debe creer y convencer de que es posible, de que cada uno de sus miembros, asumiendo su papel y responsabilidad puede transformar esta situación de crisis, irresponsabilidad, injusticia e insostenibilidad. Se debe creer que merece la pena dedicar todos los esfuerzos en ello. Se debe de asumir que es un trabajo largo, difícil y duro, que puede que no vea esta generación todos sus frutos, pero seguro que los disfrutarán las siguientes generaciones, como así lo hicieron las anteriores. También debe saber que no siempre se verán los frutos de su esfuerzo, en su entorno más próximo, sino que sus resultados y efectos afectarán a la vida de personas que nunca llegarán a conocer. Desde el paradigma de la Responsabilidad Social los distintos actores de esta generación no pueden dudar en trabajar en este sentido. Se debe empezar ahora, pues no hay otra oportunidad mejor que esta. Puede que salgan otras más tarde, pero serán más caras, más complejas, más dolorosas y más largas.

En el paradigma global actual, todos los actores se necesitan y todos son necesarios. Obviamente esta interdependencia debe entenderse y asumirse. Cada uno en su función según su naturaleza, misión y objetivos, pero sin perder su coherencia de los objetivos de la sociedad. Esta necesidad del otro requiere evitar exclusiones, partidismos, unilateralismos, sectarismos, para entenderla en su totalidad. El camino de las soluciones ante el paradigma actual, requiere analizar las causas de las crisis con un pensamiento crítico y profundo. Se debe aplicar la autocrítica y autoexigencia, pero exigir también el cumplimiento de todas las responsabilidades en función de cada actor. Se debe apostar por la creatividad y la innovación en el proceso, no sólo en los contenidos de la agenda, sino también en los papeles, las relaciones, las formulas de cooperación y alianzas, rompiendo prejuicios y miedos, pero siendo conscientes de los límites y riesgos que se asumen por cada uno de los actores.

Se deben cambiar muchas cosas, pero no todas. Se debe construir sobre bastante de lo que, durante décadas e incluso siglos, se ha construido con esfuerzo, sangre y sudor de muchas generaciones que nos anticiparon. Se debe saber diferenciar en esta herencia, lo imperecedero de lo prescindible, lo valido de lo transformable, lo esencial de lo superfluo, lo eficaz de lo inútil, para así afrontar los retos graves y globales que afectan a millones de personas diariamente. El objetivo no es construir el nuevo mundo, sino hacer este más digno, justo y sostenible para las personas que lo habitan en esta generación, y una mejor herencia para las generaciones posteriores. Para ello habrá que cambiar o adaptar algunos valores, sistemas, comportamientos, normas,

modelos, responsabilidades, pero muchos otros servirán orientándolos hacia los objetivos de los nuevos retos y problemas de la sociedad global.

No obstante, sí se debe hacer una apuesta por nuevos modelos y herramientas. Se debe innovar en el enfoque y en los caminos, rompiendo la frontera de los prejuicios, dando fuerza a la creatividad de cada actor y a la sinergia de la cooperación. Se deben adaptar los modelos y herramientas al nuevo escenario global, diverso y complejo. Se debe trabajar en modelos que estén bajo esquemas reales (de esfuerzo, plazos razonables e impactos producidos), evaluando y reconociendo el grado de eficacia en el cumplimiento de objetivos, incorporando principios necesarios (de prevención, precaución, responsabilidad y sostenibilidad), y orientándolos a las personas (su dignidad, calidad de vida y derechos) de esta y de próximas generaciones.

El proceso de solucionar los problemas requiere el reconociendo el papel de cada uno en la crisis, y por tanto en la solución y prevención, así como el compromiso en las responsabilidades que cada actor o parte interesada de la sociedad debe asumir en el nuevo sistema. Todas las partes interesadas que componen la sociedad son necesarias, pero todas deben esforzarse y trabajar, desde su función y en la relación con los otros, en la construcción del nuevo modelo. Cada uno debe asumir su responsabilidad en la solución tomando decisiones y actuando, pero también exigir al resto que asuman la suya. No hay soluciones sostenibles si no incluyen a todos, tanto en la construcción de las mismas, como en las actuaciones de cada uno. Un actor puede intentar avanzar en solitario, sin la necesidad de contar con el resto, pero la sostenibilidad de los avances y la cohesión de la sociedad se pueden ver resentidos. Las soluciones deben incorporar la premisa de que la sociedad es fuerte y desarrollada, en el mismo grado de fortaleza que sea el actor más débil de la misma. Por lo tanto se debe avanzar por cada uno de los actores que componen la sociedad en sus ritmos y campos, pero coordinadamente y hacia los mismos objetivos generales.

Otro principio que debe inspirar el nuevo paradigma es el del valor de la diversidad. Integrar el principio del valor de la diversidad hace los procesos y las herramientas más complejos pero también más potentes en su posible impacto. El principio de inclusión de la diversidad requiere el reconocimiento del otro, su legitimidad, su papel, su necesidad y su valor a la hora de definir las soluciones, así como para descubrir áreas de cooperación y trabajo conjunto en esta definición. En este ejercicio no se debe, ni se puede, renunciar a ejercer las responsabilidades propias de cada actor, ni delegarlas o inhibirse de ellas, pues nadie sustituirá eficazmente ese papel necesario en la solución. Desnaturalizar los papeles de cada actor, con visiones incoherentes con su responsabilidad, alejadas de la propia misión, y desconectadas de sus actividades y esfera de influencia, genera confusión y no ayuda a construir soluciones sostenibles. Si cada actor no se reconoce en la solución global, ni asume las responsabilidades que de ello se derivan, no se podrá trabajar en modelos cooperación y alianzas, ni ayudará a la legitimidad de objetivos, campañas y retos, pudiendo generar confusión y escepticismo social sobre los verdaderos objetivos e intenciones de su comportamiento.

En el mundo actual, la empresa cada vez tiene un papel más relevante en la sociedad, no sólo por su presencia generalizada como actor básico de la economía y la sociedad, sino también por su gran capacidad de adaptación al nuevo entorno globalizado. La empresa ha sido uno de los actores de la sociedad que más se adaptado e incluso se podría decir que ha impulsado este proceso de la globalización. Precisamente en un momento de crisis económica, donde coinciden la crisis social con la de confianza en el sistema financiero, uno de los dilemas fundamentales que se

plantean es el papel de la empresa, como actor fundamental en la calidad y dignidad de vida de las personas, y como la misma puede incidir en la estabilidad y cohesión de las sociedades.

En este reto y este entorno la empresa tiene un papel muy importante que jugar (al igual que el legislador, el gestor y supervisor público, la sociedad civil, los sindicatos, los consumidores, el mundo jurídico, el mundo académico, y otros muchos actores imprescindibles) en la solución de muchas de las causas que han desembocado en las distintas crisis. La razón es que la empresa es, en la actualidad, un instrumento necesario, para la producción, el consumo, la comercialización, el empleo, la inversión, la innovación, y muchas otras actividades y relaciones que desarrollamos las personas en nuestra sociedad. Pero también es importante entender que por su diversidad la empresa cumple funciones distintas en la sociedad, y que (al igual que con el resto de actores de la sociedad) dependiendo cómo se gestionen y gobiernen, estas aportarán o restarán esfuerzo para solucionar los problemas globales, el desarrollo sostenible y la cohesión de las sociedades.

La responsabilidad social supone una visión sobre el papel de las empresas ante los desafíos y problemas que afectan a una generación. Esta visión parte del principio de reconocer a la empresa como integrante fundamental de la sociedad actual, no sólo como mero instrumento productivo y generador de empleo, sino como auténtico transformador de las sociedades en las que interviene, incidiendo en distinto grado en el ejercicio real de los derechos de las personas. Como es evidente esta incidencia puede provocar, y provoca, impactos positivos y negativos en las sociedades donde actúa. Cuestión por la cual el resto de actores que conforman la sociedad, en el caso de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) bajo la denominación de parte interesada, vuelven su atención a cómo desarrolla su papel y qué consecuencias tiene, para exigir una gestión responsable de las mismas.

TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

La necesidad de las personas de conocer, para de entender, las causas que produjeron hechos aparentemente incomprensibles e impredecibles que les afectan es natural. Esto lleva pensar que para tomar una decisión la persona busque y requiera la información más completa, correcta y en tiempo, de las distintas alternativas, costes y posibles consecuencias de la misma. Por ello no debe sorprender que, en general, se asuma que los distintos actores que toman decisiones, que afectan a las partes interesadas, han conocido, tenido en cuenta y evaluado las distintas opciones, sus consecuencias e impactos. Y por tanto se asume que estos actores han elegido la opción que consideren más positiva y oportuna para alcanzar sus objetivos. En esta lógica se construye la responsabilidad de las decisiones, actuaciones y omisiones, que una persona (jurídica o física) toma, así como de los resultados e impactos que produzcan las mismas en su esfera de actuación e influencia.

En sistemas interdependientes e interrelacionados, como os actuales, donde las decisiones, actuaciones e impactos se influyen y condicionan, no es comprensible trabajar bajo la lógica de toma de decisiones compulsivas, endogámicas y cortoplacistas. Esto haría que no consideraran los riesgos, ni las posibles consecuencias y externalidades asociadas a decisiones, que van afectar al resto de actores que componen la sociedad. Por esto el concepto de responsabilidad social es plenamente vigente para entender y corregir muchos de los problemas que la sociedad en su conjunto debe afrontar en los próximos años.

Por todos es sabido que el concepto de responsabilidad social pivota sobre, al menos, tres principios básicos, el de inclusividad (basado en la visión *multistakeholder, orientación a las* partes interesadas), el de estar fundamentada sobre los impactos económicos, sociales y ambientales en las partes interesadas (derivados de acciones u omisiones decididas), y el de rendición de cuentas de las actuaciones, resultados e impactos (a los *stakeholders* o partes interesadas y a la sociedad en general). Por ello, pese a argumentaciones contrarias, el concepto no sólo está en vigor, sino que puede servir para entender las causas de muchas de las crisis que sufre la sociedad en la actualidad, así como para plantear principios para un desarrollo económico, social y medioambientalmente, responsable y sostenible, de las sociedades.

En momentos donde hay apuestas de refundación de los sistemas, hasta ahora considerados como intocables y perfectos, conviene realizar un análisis en profundidad para entender qué conceptos y principios (en algunos casos asumidos como verdades absolutas) no han soportado el peso de la realidad, y cuales pueden mantenerse adaptándolos al nuevo contexto económico, social y ambiental.

Obviar las causas que han llevado a la crisis a los distintos sistemas es un mal ejercicio a la hora de diseñar otros nuevos. Por ello es importante entender que la crisis, no es un sola y asilada, sino que la financiera es una más, y probablemente no la última, de una cadena de ellas, que afectan de manera diferente a distintos colectivos, personas y países. Que en muchas ocasiones hay causas comunes en ellas, debido a pautas y principios de comportamiento en el consumo, la comercialización, la gestión, el gobierno, la reglamentación y la supervisión. Que normalmente para que se hayan producido estos efectos es necesario que se hayan alineado voluntades e intereses y que varios actores hayan actuado bajo los mismos principios. Por ello las responsabilidades de los impactos y efectos, son en distinto grado, atribuibles a varios de lo distintos actores que componen nuestra sociedad. Que es necesaria la rendición de cuentas sobre las actuaciones y omisiones de los responsables, con el fin de que las partes interesadas en particular, y la sociedad en general, afectadas puedan seguir confiando en el sistema de gestión y gobierno.

Construir un nuevo sistema partiendo de la ausencia de transparencia sobre las decisiones, actuaciones y responsabilidades que llevaron a las distintas crisis, y al colapso del sistema anterior, es probablemente uno de los pasivos que no puede permitirse la sociedad. Por esto, uno de los principios básicos sobre los que debe sustentarse, un sistema que quiera generar confianza, es la transparencia, como herramienta de rendición de cuentas, así como imprescindible para la participación e involucración de las partes interesadas en el funcionamiento del mismo.

Uno de los problemas que puede generar la crisis y el colapso de un, sistema es la falta de confianza en el mismo, provocando que los actores, que en teoría deberían actuar en él, caigan en un escepticismo sobre sus principios, reglas y funcionamiento, y busquen actuar ignorándolo o fuera de él. Este escepticismo de los distintos actores se alimenta de la ausencia de transparencia, el no ejercicio real de rendición de cuentas, la ausencia de responsabilidades ante las consecuencias, las reglas no percibidas como justas, equilibradas y eficaces, así como la arbitrariedad y el doble estándar.

La responsabilidad social no puede ser entendida sin un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, pero tampoco se puede entender la transparencia sin realizar un ejercicio real de responsabilidad sobre las externalidades e impactos que se han producido por las decisiones tomadas y omitidas. Ambos conceptos están relacionados y se autoalimentan, siendo inútiles ejercicios sobre uno, sin estar

vinculados al otro. En este sentido sorprende que todavía se hable, por algunos actores (económicos, sociales y políticos; públicos y privados) de transparencia, sin que ésta tenga asociado un ejercicio real de rendición de cuentas, asumiendo su responsabilidad sobre impactos y consecuencias, de las actuaciones y omisiones que decidieron.

Como ya se indicó en otros documentos, la confianza no se crea, ni se compra, se construye sobre la coherencia y la transparencia de las actuaciones y decisiones cotidianas. Por tanto si un sistema, de gestión o gobierno, no es capaz de generar confianza, es inútil intentar soluciones magistrales o campañas de comunicación masivas. Si las posibles soluciones no van acompañadas de las decisiones de gestión y gobierno cotidianas que realmente modifiquen su comportamiento, y por tanto sus resultados e impactos, el esfuerzo es baladí. A la postre las partes interesadas lo que van a percibir, y sobre lo que construirán su confianza o desconfianza, son los impactos que les afecten, o que vean que afectan a otras partes interesadas o a bienes públicos que valoren como necesarios (los derechos humanos, el trabajo, la educación, la paz, la justicia, la libertad, el medioambiente, la lucha contra corrupción, el desarrollo…).

RIESGO, CRISIS Y RESPONSABILIDAD

Cualquier sistema de gestión y gobierno de organizaciones, y por tanto el de empresas, debe de tener herramientas para identificar los potenciales riesgos que puedan poner en dificultades a la misma. Es obvio que entornos complejos, diversos, en proceso de cambio continuo, e interrelacionados, como se plantea el actual, los niveles de incertidumbre pueden ser elevados en algunos casos. Pero resultaría incomprensible asumir que las empresas, en especial las grandes, no identifican y conocen muchos de los riesgos que después se materializarán o no.

Pensar que las organizaciones no identifican los riesgos, así como los impactos y externalidades negativas asociados a ellos, nos llevaría a asumir como habitual el comportamiento negligente en la gestión y el gobierno de la misma. Por ello se hace difícil no cuestionarse si algunos de los efectos e impactos que sufre la sociedad en la actualidad no habían sido identificados como riesgos, con distinto grado de probabilidad, por algunos responsables. En esta misma línea convendría saber qué tipo de decisiones se tomaron frente a estos riesgos (medidas preventivas para disminuir su probabilidad de ocurrencia, medidas de mitigación de los potenciales impactos, intento de traspaso del riesgo o asunción del riesgo ignorándolo). Esta reflexión probablemente pasará por las mentes, de personas y sociedades, que sufren los impactos y externalidades negativas por las distintas crisis (en derechos, en calidad de vida, en recursos, políticas y bienes públicos, en el medioambiente). Es probable que quieran saber sobre si se pudieron evitar los impactos de unos riesgos no buscados, ni asumidos por ellas, sino causados por decisiones u omisiones de otros actores.

No es concebible que las organizaciones de gestión o gobierno no identifiquen los riesgos asociados a sus decisiones, riesgos que, unas veces pueden afectarles a ellas directamente, pero que en muchas ocasiones afectan e impactan en muy diversas formas a sus partes interesadas, en su calidad de vida, sus derechos humanos o simplemente en su propia supervivencia o la de sus descendientes. Ignorar y no gestionar los posibles riesgos que lleva aparejada cada decisión, no sólo es un síntoma de negligencia en la gestión, sino, lo que es peor, de una completa irresponsabilidad social.

Uno de los grandes fallos de la micro y la macro economía actual es que han dejado de ser consideradas ciencias sociales (nacieron dentro de la rama académica de ética y moral) pasando a ser interpretadas como simples instrumentos técnicos, asépticos y alejados de cualquier vínculo con la realidad social. Esto que al principio podría tener su sentido para estudiar de una forma simple las realidades y comportamientos complejos, terminó convirtiéndose en un cisma. Esta separación insalvable aleja a esta ciencia social la economía y la gestión empresarial de los efectos que causan sus teorías aplicadas en la sociedad y las personas. Quizás esta es la razón del por qué surgen las reglas y modelos perfectos del comportamiento económico, así como en algunos casos el llamado a la confianza absoluta (incluso fe) en estos modelos simplificados, cada vez más alejados de los impactos que se producen en las personas, sus derechos y calidad de vida, que forman la sociedad. En esta fe, generalizada, (en algunos casos fundamentalista y casi religiosa, en una sociedad incrédula) en modelos económicos considerados como perfectos, automáticos, autorregulables, y eficientes en aportar de soluciones absolutas, es comprensible el comportamiento de algunos responsables que no actuaron en ejercicio de sus funciones, confiando en que fuerzas invisibles corrigieran los posibles efectos negativos.

Este contexto de autocomplacencia y asentimiento general ante la no necesidad de gobierno desde lo público, donde el eslogan era *la mejor norma es la que no existe*, donde prevalecía la autorregulación o el *laissez faire,* donde se abogaba por una globalización económica, financiera, comercial, pero no de derechos, ni de justicia o fiscalidad, es donde hay que situar a las distintas crisis. Crisis que no se pueden aislar, sino que se deben analizar conjuntamente: la de los alimentos y las hambrunas, los conflictos y crisis humanitarias, del petróleo y la inflación, la inmobiliaria e hipotecaria, la financiera y de la economía productiva, etc. Por esto, no es sorprendente que en este entorno tanto la macroeconomía como la microeconomía, y en algunos casos hasta la gestión de las empresas, estuvieran más pendientes de la economía financiera, que de la economía real y productiva. Ello llevaba a tomar decisiones de beneficio bajo criterios cada vez más especulativos y de corto plazo, alejándose más, si fuera posible, de los impactos y externalidades que sus decisiones producían sobre las personas, y por tanto de unos criterios de desarrollo sostenible y responsable.

Bajo la teoría de la *generación de la responsabilidad* las crisis actuales no se deben entender como plagas o castigos divinos, sino a causas concretas y en muchos casos relacionadas con decisiones y omisiones de actores públicos y privados. Sorprende saber que la crisis alimentaría que afecta y ha afectado a la vida de millones de personas, tenía una base importante por la especulación de los mercados de alimentos como inversión refugio de capitales y fondos de inversión, así como por la apuesta del biocombustible como alternativa al petróleo como valor seguro de inversión. Tampoco tranquiliza saber que el incremento del precio del petróleo, produciendo problemas de inflación, en la economía real productiva, así como en la renta disponible de las familias, disparado en estos últimos años, no se debía únicamente a la demanda y oferta de tan preciado combustible, sino en gran parte también porque se estaba utilizando como valor refugio de los inversores, especuladores, debido a la perdida de atractivo de los rendimientos que ofrecían las bolsas y el mercado inmobiliario. Sobre la crisis de las hipotecas también asusta saber que un derecho como el acceso a una vivienda digna se ha visto muy limitado, por considerarse como valor dentro de una economía especulativa, donde no se construía bajo demanda natural debido al crecimiento de la sociedad, sino como inversión especulativa, por la expectativa de multiplicación de rendimientos sin esfuerzos. Saber que algunas entidades financieras en vez de haber actuado diligentemente con los ahorros y productos y servicios que comercializaba, asumía riesgos que transmitía a

sus clientes sin informar sobre los mismos, produciendo quebrantos profundos a los derechos de los accionistas y clientes, así como acudiendo a la subvención pública financiada con los impuestos de las personas, no ayuda a generar confianza en un sistema que la necesita. Todas estas crisis a parte de dejar victimas, que no son en muchos casos responsables de las mismas, generan unas externalidades negativas, con sus costes de corrección, que las pagarán las personas de esta o incluso generaciones futuras. Otro caso fundamental que se debe entender es el de la crisis climática, en el que debido a un comportamiento irresponsable, tanto en el consumo, como la producción, la comercialización y los servicios, hace que el medioambiente nos avise con externalidades e impactos en nuestra vida hasta ahora imprevisibles.

Ante esta situación de crisis continuas y relacionadas sorprende ver como la sociedad asume que, pese a haber cambiado el discurso, no se han cambiado los sistemas, ni por tanto los comportamientos y criterios en la toma de decisiones. Un ejemplo muy claro es ver cómo que en la gestión se asumen, y por tanto se contabilizan sólo una mínima parte de los costes que realmente se están produciendo a través de externalidades e impactos, tanto en el entorno como en las personas, sin embargo los ingresos y beneficios asociados a ellas están siendo íntegramente contabilizado por que produce y comercializa el producto o servicio. Esto lleva a entender que todos los costes, debidos a impactos, no incluidos en la gestión y economía de la organización productora de los mismos, van a ser asumidos por la sociedad, sea vía los derechos y calidad de vida de las personas o en el mejor de los casos con políticas públicas correctoras.

Todo ello está muy relacionado con el concepto de responsabilidad social y cómo las organizaciones, en su caso empresas, gestionan sus actividades incluyendo todas las variables y aspectos que influyen e impactan en el resto de partes interesadas que componen la sociedad actual, y los pasivos que se producen que tendrán que gestionar y asumir generaciones futuras. Como se puede observar muchos de los factores que producen los distintos tipos de crisis se deben a impactos de decisiones en la gestión y el gobierno de organizaciones e instituciones, y por lo tanto son gestionables y algunos casos evitables, aplicando criterios y herramientas de gestión. Uno los principios de la gestión es que la prevención o la corrección en un corto espacio de tiempo, desde que se han producido los impactos y externalidades, es más eficiente que buscar soluciones de corrección posteriores, por lo que interiorizar esta visión de integrar los criterios de responsabilidad de los impactos en la gestión es sin duda una forma eficaz y sostenible.

IRRACIONALIDAD, IRRESPONSABILIDAD E IMPUNIDAD

Sorprende que durante años pareciera natural crecimientos exponenciales de ingresos y beneficios de las empresas, hasta tal punto que las empresas que no los tuvieran en periodos cortos, incluso inferiores al año, eran penalizadas por el supuesto juicio del mercado. En realidad esta expectativa está más cerca del mercado especulativo que de la economía real productiva. Pero en pocas décadas este axioma era utilizado incluso en los crecimientos esperados de empresas productivas. Probablemente nadie se había parado a pensar en realidad en las estructuras productivas, los mercados, y las lógicas economías, así como en los procesos naturales y racionales de las mismas. Cualquiera que conozca la gestión de organizaciones, empresariales, publicas o sociales, sabe que los crecimientos exponenciales sólo pueden basarse en soluciones o contextos extraordinarios, y que no es lo natural, ni sostenible. Estos desde el punto de vista de la gestión, sólo pueden ser debidos a un incremento de

ingresos extraordinario, causado por el entorno y/o el mercado, o una reducción del coste también extraordinario, causado por una innovación tecnológica o por una reducción de recursos en la producción. Incluso se puede dar una conjunción de ambas situaciones. Obviamente en mercados productivos y de servicios maduros, donde el crecimiento del mismo no es exponencial (al no aumentar las necesidades de las poblaciones de dicho mercado), es difícil entender crecimientos exponenciales en los resultados de las empresas que trabajan en ellos. Por otro lado es también improbable que se produzcan recortes de costes por innovaciones tecnológicas de forma continuada, en plazos cortos y por parte de la misma empresa. Por ende la exigencia de crecimiento continuo y exponencial, puede ser natural en generaciones de nuevos mercados o bajo criterios especulativos, como aparentemente se ha estado produciendo estas últimas décadas. Estos criterios especulativos aplicados en la bolsa, están basados más en expectativas y apuestas de beneficio que en la realidad de la economía y los resultados de las empresas. Por ello es irracional emplearlos como criterios de decisión en la gestión de las organizaciones que producen, comercializan, productos y servicios.

La pregunta es ¿Cómo entonces durante años se han producido estos rendimientos en empresas que cotizaban en los mercados organizados? La respuesta puede ser que precisamente las empresas y sus responsables estaban muy preocupados por mostrar resultados extraordinarios en plazos de muy corto plazo, como se les exigía desde los analistas de dichos mercados especulativos. Por tanto existe el riesgo de considerar dichas expectativas como objetivo superior a la propia gestión eficaz, eficiente y responsable de la empresa. Esto puede llevar incluso a asumir riesgos no sólo para sostenibilidad de la empresa, si no para su propia supervivencia a largo plazo. En esta lógica, obviamente, se ha perdido a través de las décadas, la razón de existir de los mercados financieros organizados, la bolsa, que no es otra la de conseguir una financiación estable, comprometida y más barata, a través de la venta de acciones de la empresa, compartiendo riesgos y oportunidades con otros propietarios.

En este caso, como en otros muchos, el medio (la cotización en la bolsa) se convierte en el fin de las propias decisiones en la gestión. Por ello, no puede resultarle extraño a nadie afirmaciones como el objetivo de la gestión de una empresa es aumentar el valor de la acción. Esta afirmación como otras muchas en materia de gestión no es equivocada en si misma, siempre que se dimensione tanto el crecimiento del valor de la acción como el plazo en el que se espera el mismo. En este caso se confunde la causa, que la empresa tenga una gestión excelente y por tanto crezca aportando valor a la sociedad, con la consecuencia, que el valor de la acción suba en un mercado financiero, que se maneja bajo criterios especulativos.

Otra pregunta es cómo se ha podido hacer este crecimiento exponencial de empresas y mercados, una respuesta básica es porque se ha realizado bajo criterios de economía especulativa, o sea bajo expectativas de beneficio, que venían acompañadas por decisiones de gestión de las empresas. Pero esta explicación debe ser completada con otra más técnica, y es que obviamente no era posible mantener estos resultados, sin generar costes (laborales, sociales, ambientales, de derechos humanos, económicos, fiscales…) no internalizados en las cuentas de resultados. Estas externalidades, con sus costes asociados, se pagan y soportan otras partes interesadas (empleados, proveedores, clientes, consumidores, administraciones públicas, comunidades y la sociedad en general).

Por otra parte también se generan riesgos no gestionados, ni provisionados en su valor real, y que de materializarse los pagarán también los accionistas y las partes interesadas. Por ello es comprensible que se den cada cierto tiempo escándalos,

denuncias, crisis, por comportamientos de empresas que se manifiestan en graves impactos económicos, sociales o ambientales. Cuestiones como buscar beneficios extraordinarios buscando ventajas competitivas irresponsables socialmente, éticamente criticables e incluso jurídicamente punibles es uno de los riesgos que alguna empresa asume. Ejemplos son la búsqueda de reducción de coste laboral, mediante una dumping de derechos laborales, obviando las normas internacionales de la OIT, o acudiendo a entornos donde existe una alto riesgo que esto ocurra, la búsqueda de beneficios extraordinarios mediante ventajas que limitan la libre competencia, o mediante el recorte de derechos del consumidor, o en base a una estrategia de ingeniería fiscal utilizando paraísos fiscales, o buscando acuerdos abusivos de extracción de materias primas o de prestación de servicios básicos con administraciones públicas débiles o corruptas, o aprovechando lagunas de protección medioambiental, contaminando, deforestando…. Hay tantas formas y manifestaciones de externalidades negativas asociadas a decisiones de gestión, aparentemente inocuas, que son asumidas por las partes interesadas a costa de sus derechos y calidad de vida, o de las generaciones futuras, que es imposible prevenirlas si no hay una gestión orientada a ello.

Esta situación obviamente produce aparentes hechos inexplicables para la sociedad en general, pero que no deberían ser tan extraños para los conocedores del mercado, como son las populares *burbujas* especulativas de los mercados. Estas no son más que una manifestación higiénica del mercado especulativo, que llegado el momento no ve que pueda crecer más exponencialmente la expectativa de beneficio, y por tanto pliega sus demandas y busca otros terrenos novedosos donde esta lógica todavía puede atraer. La cuestión en si misma no sería preocupante si estos estallidos de burbuja no arrastraran a los actores de la economía real al precipicio, por haber acompañado ese crecimiento especulativo alejándose del suelo de su realidad cotidiana de gestión y mercado real. Por ello sectores tan reales como pueden ser la fabricación de equipos de telecomunicaciones, la producción de materias primas, la construcción y muchos otros han sufrido este tipo de crisis. Una vez la economía especulativa estalla el problema real se produce en la economía real (empresas, subcontratas, comercios,…), y en las personas (empleados, clientes, accionistas minoritarios, jubilados, parados, familias, estudiantes, emigrantes, comunidades locales, colectivos vulnerables, países en desarrollo…), que sufren realmente este tipo de externalidades negativas, no asociadas a comportamientos económicos racionales y naturales, sino a ciclos de economía especulativa.

Ante la crisis ya manifestada surge la incredulidad de algunos, la indignación de otros, la indiferencia de los menos, la sorpresa de la mayoría y la responsabilidad de ninguno. Es llamativo lo fácil que es olvidar las responsabilidades y obviar las causas, en el momento de pensar en la solución de la crisis y los impactos concatenados que ésta produce en la sociedad. Probablemente es socialmente terapéutico no dedicar mucho tiempo en el análisis, para no obsesionarse en los problemas y en algunos casos tragedias, que algunas personas, colectivos, sociedades y países tienen que soportar. Pero sin duda alguna no es muy inteligente no reflexionar sobre las causas y por ende las responsabilidades que han originado estas situaciones de crisis.

No ha pasado inadvertido en este caso de la crisis financiera de las hipotecas *subprime* como algunos máximos responsables de la Banca de Inversión responsables de la misma, han tomado actitudes frívolas e irresponsables ante la situación de crisis que han producido en la economía y sociedad, norteamericana y global. Pero sorprende y escandaliza aún más el nivel de impunidad con el se manejan estos directivos y consejeros. Una de las cuestiones que seguro más ha llamado la atención es la desproporción de blindajes e indemnizaciones por sus ceses, pero no la única, también los ingresos extraordinarios y exorbitantes, ya sea a través de su sueldo,

como de las *stockoptions*, a todas luces desproporcionados al valor que pudieran haber aportado a la gestión de la empresa, en condiciones normales. Obviamente tras ver los resultados de su gestión y gobierno de estas empresas no sólo parecen desproporcionados e irracionales, sino que podría dudarse de su legalidad y legitimidad.

Pero es necesario entender que éste es un ejemplo, exagerado, de lo que permiten los sistemas de buen gobierno de las empresas, y las leyes que los regulan, ya que en la mayoría de las grandes empresas tanto los blindajes de los consejeros y la alta dirección, como las retribuciones de los mismos, son propuestos y aprobados por el mismo consejo. En algunos casos esta información es presentada ante la junta general de accionistas y puede ser votada a modo consultivo, pero no vinculante. Estas recomendaciones sobre las cláusulas de blindaje y remuneraciones, dentro del buen gobierno, son voluntarias y orientativas, por lo que no todas las empresas las siguen. Se puede entender que en un sistema de buen gobierno con este nivel de equilibrios y supervisión definido quede al albur de la ética de los miembros del consejo que no reproduzcan situaciones irracionales e irresponsables, como el ejemplo de los bancos de inversión norteamericanos.

Pero, si este es el nivel de impunidad que se respira por los responsables de una de las mayores crisis financieras globales desde hace casi setenta años, que va afectar a los recursos y políticas públicas, a los ahorros, a las empresas, al nivel de vida de amplios sectores de la sociedad, al empleo,…, y ha afectado de lleno a los derechos de los accionistas y propietarios, ¿Qué se puede esperar respecto a otras crisis y sus responsabilidades? Los millones de personas victimas de crisis humanitarias, crisis medioambientales, crisis de salud, crisis alimentarias, crisis de derechos humanos, crisis económicas, crisis de sectores productivos, crisis sociales y otras muchas crisis que pueden ser originadas por decisiones negligentes e incluso ilegales en la gestión de inversiones, comercialización, operaciones, producción, gobierno, supervisión ¿Pueden esperar rendición de cuentas y responsabilidades?

Este es uno de los dilemas en la actualidad para nuestra sociedad globalizada. Pero sólo globalizada en la parte de instrumentos económicos, financieros, comerciales, de información, de comunicación, pero no en los modelos de gobierno, regulación y supervisión, no en derechos, no en justicia y tribunales, no en otras herramientas que las sociedades han ido construyendo a lo largo de los siglos, con mucho esfuerzo. Los modelos y herramientas actuales eficaces en alcances de soberanías nacionales son tremendamente ineficaces en escenarios globales. Uno de los problemas básicos para la ausencia cohesión social es la no confianza o escepticismo de la sociedad en la eficacia de las normas y su aplicación justa y equilibrada. En el inconsciente de muchas personas está el escepticismo social ante las posibles responsabilidades que puedan asumirse por decisiones de actuaciones que generaron grandes impactos en la sociedad. Percibe y asume que es distinto el *di jure* y el *di facto*, o lo que es lo mismo la no confianza en la garantía de sus derechos humanos reconocidos, pero no garantizados en la realidad. En definitiva la idea es que al concepto de irresponsabilidad se le asocia el de impunidad.

LA RESPONSABILIDAD DEL LEGISLADOR Y SUPERVISOR

La empresa en el nuevo escenario de la Globalización toma una relevancia muy importante en todas las materias, pero en el caso de la RSC es importante por la capacidad e intensidad que tiene de incidir e impactar en Bienes Públicos Globales y, en especial, sobre los Derechos Humanos, relacionados con derechos civiles, económicos, políticos, laborales, sociales, culturales y con el medioambiente a través de su actividad, su comportamiento, sus decisiones e incluso su propia existencia. Por tanto, la empresa, al igual que los Estados, tiene responsabilidad en materia de Derechos Humanos, siendo ésta una lógica todavía no siempre aceptada. Aunque el derecho y los organismos internacionales reconocen que la primera responsabilidad en materia de velar, respetar, proteger, asegurar y promover los derechos humanos recae en los Estados, también existe una responsabilidad clara en proteger esta materia en las empresas y las personas.

Es, por tanto, responsabilidad de los Estados y de las Administraciones Públicas el establecer las normas y mecanismos para garantizar los derechos fundamentales de las personas, la generación y conservación de los Bienes Públicos Globales, así como que prevalezca el interés general de la sociedad sobre intereses particulares. En este sentido, es importante reseñar que son las Administraciones Públicas los principales garantes de la protección y el respeto, y de asegurar y promover el ejercicio real de los derechos de las personas a través de sus políticas, normativas y organismos, así como de poner los medios a su alcance para hacer que todas las personas físicas o jurídicas los respeten y protejan. Las Administraciones Públicas no tienen un papel de mero espectador o árbitro en cómo se gestiona la RSC por parte de las organizaciones, sino que deben actuar para prevenir la vulneración de los derechos, así como para condicionar a los actores económicos y sociales con el fin de evitar altos impactos y costes a la sociedad.

Respecto a un análisis de alcance geográfico, la gestión de poderes y recursos públicos genera una responsabilidad ante sus ciudadanos que no se circunscribe a los límites del Estado que representa, ya que muchas veces con sus políticas se incide en la creación o destrucción de Bienes Públicos Globales. La gestión de Bienes Públicos Globales como la seguridad, el medioambiente, la salud, la justicia, en la medida que deben ser disfrutados por todo el planeta, genera una responsabilidad de carácter universal. De ahí la justificación de la jurisdicción internacional (TPI) para crímenes de guerra, el control de armamento por la agencia de la energía atómica, los acuerdos de Kyoto, las sanciones e intervención de NNUU en situaciones de conflicto, el trabajo de la Organización Mundial de la Salud, etc., todas ellas consecuencia de la paulatina globalización de los problemas y la toma de conciencia de que las soluciones y por tanto las responsabilidades deben ser globales también.

Esta nueva realidad de la empresa en la sociedad, como se indicaba anteriormente, le hace asumir otro papel tanto en funciones e influencia, como en responsabilidades. Según la teoría de la “generación de la responsabilidad” todo individuo o empresa que toma una decisión en un contexto de libertad y con distintas opciones, y se produce una acción, con la obtención de unos resultados, que a su vez generan unos impactos (deseados o no), es responsable de estos últimos, al menos desde la percepción de las partes interesadas que han disfrutado o sufrido estos impactos, de forma directa o indirecta. Esta responsabilidad puede no tener grandes consecuencias si los que perciben estos impactos no tienen influencia sobre el agente que los genera, o no existe un sistema legal que defina la responsabilidad en este sentido. Esto es lo que

ocurre en los países o poblaciones más vulnerables, donde tanto el nivel de protección legal e institucional, como la capacidad de influencia de sus sociedades, son casi inexistentes. Es allí donde se hace más patente la necesidad de crear un sistema de acceso a la justicia para las victimas, regulando y supervisando, y que prevenga de la vulneración de los derechos humanos, que se producen debido a la debilidad de algunos Estados, legislaciones o la vulnerabilidad de las poblaciones.

En la actualidad el contexto de la globalización ha conducido a que el mercado global no tenga regulador, ni supervisor global aparejado, lo que ha llevado a que se esté produciendo, por parte de algunos agentes empresariales, un "Dumping social" basado en la vulneración de los derechos humanos, laborales, económicos, del consumidor, sociales o ambientales. No sería justo indicar que este comportamiento es del mundo empresarial en general, sino de unos "Free Riders", pero que tienen un impacto muy significativo en el entorno global. Estos "Free Riders" empresariales aprovechan las lagunas que la globalización ha dejado en las legislaciones y políticas públicas nacionales e internacionales para sacar unas ventajas competitivas frente a otros, vulnerando, siendo cómplices o aprovechándose de la vulneración de los derechos, mediante su actividad empresarial.

Las Administraciones Públicas deben velar, por mandato de sus compromisos internacionales, así como por su función constitucional, por el cumplimiento de los derechos humanos desde una dimensión global. El Estado debe garantizar que los agentes privados, incluidas las empresas, no cometan abusos en la esfera de su actividad e influencia. La Administración debe disponer de información objetiva y verificable en lo que concierne al impacto generado por la actuación de la empresa, sobre todo en aquellos casos en los que ésta actúa en ámbitos geopolíticos y sectores de actividad especialmente sensibles a riesgos sociales.

En este sentido se entiende perfectamente la necesidad de desarrollar las responsabilidades de las Administraciones Públicas en el ámbito, a través de normas, políticas y mecanismos públicos, del derecho a la información cuando se trata de información crítica para los ciudadanos y la sociedad en general. Esta información crítica puede ser considerada como la relativa a Derechos Humanos, Laborales, Sociales, Medio Ambiente, Seguridad, Consumo, Salud, o información sobre los impactos que la actuación empresarial pueda tener sobre el medioambiente y el desarrollo y la cohesión social, o sobre los bienes públicos globales que la Administración tiene la obligación de proteger y garantizar.

El acceso a la información necesaria sobre impactos en derechos y sobre aspectos básicos protegidos en las normativas internacionales, así como las nacionales, debe ser garantizado por las Administraciones Públicas. La actuación de los Poderes Públicos es, así, imprescindible para que las partes interesadas puedan estar informadas y puedan generar una opinión sobre las actuaciones de las organizaciones, sin dejar únicamente a voluntad del informador el decidir sobre los que puede o no ser comunicado.

Por ello, es papel de las Administraciones Públicas, tanto la definición de un esquema en el que el derecho de Acceso a la Información pueda ser ejercido por parte de las personas, como supervisar que la información de la RSC más relevante de las empresas, desde un punto de vista de impacto y riesgo, esté accesible y sea pública, al igual que lo es en la actualidad la económica-financiera. Por tanto, es responsabilidad de las Administraciones Públicas, no sólo el garantizar el derecho de acceso a la información sobre los distintos aspectos de la RSC, sino también establecer sistemas que garanticen que la información disponible aporta datos

relevantes sobre el comportamiento y los impactos que la empresa genera en sus actividades, y que es fidedigna y precisa.

En suma, se puede considerar como prioritaria la necesidad de normativas y políticas públicas transversales, con el fin de garantizar el derecho de Acceso a la Información de los ciudadanos en los aspectos relevantes de la gestión de la RSC de las empresas, de más riesgo e impacto sobre los derechos consagrados en la normativa internacional y nacional.

Como se ha apuntado anteriormente, si las Administraciones Públicas no deberían limitarse a jugar un mero papel de espectadores en materia de la RSC, aún menos en cuanto a la ordenación de los sistemas de verificación y reconocimiento.

Parece evidente que, si gran parte de los aspectos de la RSC están en realidad relacionados con derechos fundamentales, y en especial con derechos humanos por cuyo cumplimiento los Estados se han comprometido a velar, las Administraciones Públicas deberían actuar para que tanto la transparencia al respecto sea real como para que la información que se maneje por las partes interesadas sea adecuada, así como lo más completa y fiable posible, con el fin de que éstas tomen las decisiones oportunas. Como se ha mencionado, las actividades de verificación tienen como principal objetivo la generación de confianza en la información que se proporciona por parte de las organizaciones. Por tanto las administraciones públicas son los principales responsables de velar, a través de reglamentos, intervenciones, políticas o instrumentos públicos, por la transparencia, disponibilidad y accesibilidad de la información sobre los aspectos relevantes de la RSC. Y por ende de que las organizaciones verificadoras, los sistemas y las metodologías de verificación empleados sean eficaces, sigan los principios básicos para la verificación en materia de la RSC y que por tanto generen confianza en las partes interesadas.

Como se indicaba en apartados anteriores de este mismo informe, el papel de los estados y de las distintas administraciones públicas es clave si se quiere promover, diseñar e implantar un esquema eficaz para la gestión adecuada de la responsabilidad de los distintos agentes económicos y sociales. Esto es evidente si se considera la Responsabilidad Social Corporativa como un Bien Público necesario para las sociedades, ya que por tanto las distintas administraciones deben velar por su adecuada gestión.

Las Administraciones son sin duda el agente dinamizador que condiciona con mayor eficacia a los distintos agentes económicos y sociales en la implantación de políticas y prácticas socialmente responsables que sean acordes con los valores universalmente aceptados.

Es llamativo observar el distinto grado de avance en la gestión de aspectos de RSC, según hayan sido tratados o no en las políticas públicas. Ejemplos claros son los relativos a calidad, derechos del consumidor, medioambiente, prevención de riesgos laborales, derechos laborales, derechos y obligaciones fiscales, información y transparencia, entre otros, donde se ha percibido un impulso diferente dependiendo de si se han establecido, o no, marcos regulatorios que concreten las distintas políticas públicas posibles.

Por tanto, el papel más evidente de las administraciones es el de diseñar y ordenar las políticas públicas en los principales aspectos de la RSC, empleando su capacidad reguladora. Aunque este papel es el más significativo a la hora de influir y dinamizar el entorno donde actúan los distintos agentes socio-económicos, no se debe considerar

como el único, sino que debe estar siempre integrado y coordinado, de forma coherente, con el resto de papeles ejercidos por las administraciones. Desde el punto de vista de actuaciones regulatorias, éstas deben ser vistas más como conjuntos de intervenciones transversales y coordinadas, en los distintos marcos legales, con independencia de que se pueda decidir desarrollar normativas concretas para cubrir aspectos relevantes no regulados.

Las administraciones públicas no sólo desarrollan su función dinamizadora con su papel regulador, sino también con otras actuaciones muy significativas en el condicionamiento de los mercados o como agentes que participan en ellos. Entre estos papeles cabe destacar, por su influencia, el que ejercen en la realización tanto en los procesos de contratación como de inversión pública. La inclusión de criterios basados en aspectos de RSC en estos procesos de decisión permite influir sobre el mercado y el entorno, facilitando que los distintos agentes se alineen a la estrategia de gestión adecuada de la RSC, promovida desde las administraciones.

También es importante destacar la existencia de otro tipo de políticas públicas, dinamizadoras de la gestión de la RSC, como son las relacionadas con la financiación de proyectos, subvenciones y diversos apoyos de la administración. Los mercados y los agentes se alinean y orientan a las políticas y a las estrategias de las que éstas emanan, por lo que se facilita la introducción de procesos e interiorización de costes, de una forma progresiva y no traumática para las cifras de negocio.

Otras políticas, que facilitaría la introducción de aspectos de RSC en las lógicas y comportamientos de los agentes socio-económicos son las relacionadas con la formación, información y comunicación. Las administraciones públicas pueden establecer políticas que promuevan la formación tanto académica como profesional de los distintos agentes en este campo. También es importante el papel de las administraciones públicas en condicionar dos actividades del mercado fundamentales, como son el consumo y la inversión privada. Respecto a la primera, las administraciones pueden jugar un papel importante a través de políticas que promuevan la información y sensibilización sobre los aspectos e impactos relevantes de la RSC.

Por último es evidente también el papel de las administraciones como agentes supervisores, estableciendo sistemas que garanticen la implantación real de las políticas y el cumplimiento de la regulación definida en el ámbito de la RSC. Sin embargo, al igual que son importantes las políticas de promoción y de incentivos positivos, también los son las que definen medidas eficaces que permitan disuadir a los distintos agentes por el riesgo percibido que se incurre al incumplir algunos aspectos de la reglamentación establecida al respecto.

OBJETIVO DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS

1.1 Objetivo

El objetivo del estudio "La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35" es evaluar la calidad de la información sobre aspectos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) proporcionada en la documentación y en las memorias públicas y accesibles de las empresas que conforman el IBEX 35.

Con este fin se ha medido tanto su grado de calidad técnica y coherencia, como los contenidos y los sistemas de gestión descritos. El análisis se ha realizado a través de un modelo basado en las cinco herramientas descritas posteriormente.

El Estudio busca también evaluar el grado en el que las memorias de RSC son herramientas válidas para que la información generada sea útil para la gestión y el control interno de las propias empresas. Por lo tanto, también trata de determinar el uso que las empresas hacen de las memorias: puramente informativo o como herramienta fundamental para la rendición de cuentas, y la gestión y control internos de los procesos centrales de negocio de la compañía.

No obstante, no es objeto de este estudio evaluar la veracidad de los datos publicados, ni la implantación real de las políticas y procesos identificados por las empresas en sus informes.

Con el fin de extraer conclusiones significativas que permitan conocer la calidad de esta información y la situación actual de la comunicación en materia de RSC de las empresas españolas analizadas, se han trasladado las valoraciones cualitativas a valoraciones cuantitativas mediante la metodología descrita en el *'Modelo de Análisis'*.

El análisis, tal y como se describe con más detalle en el apartado *'Alcance del estudio'*, se limita únicamente a la información correlativa a las compañías de la muestra, no ampliándose a otros documentos adicionales publicados por empresas participadas, filiales o pertenecientes al mismo grupo empresarial.

2.1 Metodología

2.2.1. Alcance del estudio

Con la finalidad de proporcionar homogeneidad al análisis, se han tomado como base las memorias del ejercicio 2007 elaboradas por las empresas españolas que contuvieran información sobre aspectos de RSC.

En los casos en los que el equipo de análisis lo ha considerado relevante para las conclusiones del estudio, se ha incluido información adicional facilitada tanto por las empresas y por algunos de sus *stakeholders*, como otros documentos en materia de RSC del mismo periodo, de carácter público y accesible, elaborados por las propias compañías (entregados fundamentalmente en sus Juntas Generales de Accionistas).

En concreto, en el análisis se incluye información relevante sobre aspectos de gestión de RSC que pueda estar incluida en su Informe Anual, Memoria de Sostenibilidad, Memoria de RSC, Memoria Social, Memoria Medioambiental, Informe de Gobierno Corporativo u otros. En el análisis individual por empresa se especifican qué documentos han sido considerados para la evaluación de la calidad de la información de cada empresa.

Por motivos de representatividad y relevancia se decidió tomar como muestra las treinta y cinco empresas que a fecha 31 de diciembre de 2007 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores.

De acuerdo a este criterio, en el estudio de este año no se incluyen a las empresas PRISA, METROVACESA Y FADESA, que sí se analizaron el año pasado. Por el contrario, se incluyen por primera vez en el informe a Bolsas y Mercados Españoles (BME), Aguas de Barcelona (AGBAR) e Inmobiliaria Colonial que figuraban en el IBEX 35 el 31/12/2007.

2.2.2. Fases del estudio

A. Definición y desarrollo del Modelo de Análisis

El estudio se basa en un Modelo de Análisis que cumple con las siguientes características:

- Integración de los diferentes aspectos relativos a la RSC al máximo nivel de detalle, teniendo en cuenta el amplio espectro de conexiones entre la RSC y las operaciones de una gran empresa.
- La garantía y la credibilidad que ofrecen herramientas relacionadas con la RSC ampliamente aceptadas a nivel nacional e internacional.
- Posibilidad de transformar valoraciones cualitativas en cuantitativas que permiten dotar de objetividad a los resultados, facilitan la comparabilidad de los mismos y permiten el seguimiento de su evolución en el futuro.
- Minimización de la incertidumbre generada en la evaluación, a través de la aplicación de criterios comunes, así como de revisiones y comparaciones de los resultados por parte de los analistas.

Este año, para dar cabida a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se ha incluido en las diferentes herramientas de análisis, el criterio de género, recogiendo las recomendaciones de la Federación de Mujeres Progresistas (FMP).

Para el análisis, se utilizan cinco herramientas, que se presentan a continuación.

Global Reporting Initiative (*GRI*)

Incluyendo las diferentes secciones: Índice y Perfil GRI, Indicadores GRI y Principios GRI. Los *indicadores adicionales* se han aplicado en todos los análisis, sin embargo únicamente se han agregado al cálculo final cuando su inclusión implica una mejora en la puntuación por aspecto. En el caso de los sectores de Banca y Comunicaciones, se ha incluido el análisis de los indicadores GRI Sectoriales.

Gobierno Corporativo

Los requisitos valorados en la presente edición del Estudio, se basan en las recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el *Código Aldama*, las recomendaciones adicionales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la exigencia de la Ley Sarbanes Oxley para compañías que cotizan en EEUU (que exige 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").

Es importante señalar que en ningún caso los resultados del análisis 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).

Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de NNUU (*Normas de NNUU sobre DDHH para empresas transnacionales*).

Los indicadores provenientes de las "Normas sobre empresas Transnacionales" están completados para analizar aspectos relacionados con corrupción y derechos del consumidor, como en la tercera edición del estudio, con:

- Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del consumidor (incluyen la ampliación de NNUU de manera que incluyan directrices sobre modalidades de consumo sostenible).
- Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.

AA1000 (AccountAbility)

Incluyendo *Requisitos AA1000* y *Principios AA1000.*

Modelo de New Economics Foundation (NEF)

En la sección 3.2.3 '*Herramientas del análisis*' del presente informe se ofrece una descripción más detallada de las mismas, de sus objetivos y características generales. Asimismo, en el Anexo al estudio (Bibliografía), se incluyen referencias al organismo que las origina y su página web, en la que se ofrece información adicional sobre dichas herramientas.

Los criterios establecidos en cada una de estas herramientas se han agrupado en tres niveles:

- Nivel 1: Categoría/Principio (máximo nivel de agrupación).
- Nivel 2: Aspecto.
- Nivel 3: Indicador/Requisito (máximo nivel de desagregación). el Modelo de Análisis se ha ido mejorando anualmente, tras los cambios realizados en la edición anterior, se cuenta con un total de 541 indicadores /requisitos.

Las evaluaciones numéricas se han realizado al máximo nivel de desagregación (Nivel 3).

Posteriormente las puntuaciones se han agrupado mediante las medias de los distintos niveles y de los distintos ejes de análisis (Contenido, Sistema de Gestión y Gobierno Corporativo), tal y como se explica posteriormente.

B. Recopilación de la información

Para la realización del estudio, y con el fin de promover la participación de las empresas en el mismo, se ha establecido previamente contacto telefónico y a través de correo electrónico con las compañías analizadas. A través de dicho correo, se les explicó a las empresas los objetivos del Estudio, solicitando su colaboración en el envío de información referente al ejercicio 2007 de cada una de sus empresas.

El nivel de respuesta de las empresas fue muy elevado recibiéndose información de todas, salvo de 1 de ellas, ALTADIS, motivo por el cual no pudo ser analizada y todas las puntuaciones aparecen como cero.

En el informe individual de cada empresa, se especifica en un listado qué documentos se han analizado, citando la denominación empleada por la compañía informante.

C. Análisis básico y valoración

Los documentos de cada empresa han sido estudiados por un analista utilizando el ***Modelo de Análisis*** definido, evaluando la información contenida en ellos según los indicadores/requisitos de las herramientas empleadas.

Con objeto de facilitar el trabajo y el tratamiento numérico de los resultados, el *Modelo de Análisis* es una plantilla construida en hojas de cálculo. Así, para cada empresa de la muestra se utiliza un *'libro'* propio en el que, a su vez, se incluye una *'hoja'* para cada sección de las herramientas (*Índice y Perfil GRI, Indicadores GRI, Principios GRI, Normas de NNUU sobre DDHH para empresas transnacionales, Requisitos AA1000, Principios AA1000, NEF y Gobierno Corporativo*). Estas *'hojas'* recogen la siguiente información por indicador/requisito, según sea aplicable: descripción de evidencias documentadas, páginas del documento de la empresa en la que se encuentra dicha información, valoración numérica del indicador/requisito y conclusiones.

Los criterios de valoración empleados difieren en función de las herramientas, pudiendo considerarse tres grandes grupos:

> i) Los indicadores/requisitos reflejados en *GRI*, *AA1000* y en las *Normas de NNUU sobre DDHH para empresas multinacionales* se puntúan, dependiendo de la naturaleza de los datos analizados, según las siguientes tablas:

Puntos	Criterio
0	No hay evidencia cumplimiento
1	Cumplimiento anecdótico
2	Cumplimiento parcial
3	Cumplimiento total
4	Supera requisitos

Puntos	Criterio
0	No se menciona/no hay evidencia documental
1	Se declara compromiso público (convenios, acuerdos, tartados, políticas y códigos de la empresa)
2	Identifican responsables, procedimientos operativos y gestión, sistemas, normas internas
3	Descrben el grado de implantación y/o plan de implantación
4	Describen sistemas y resultados de seguimiento, verificación, evaluación y mejora del cumplimiento de las normas

ii) La valoración de los indicadores/requisitos relativos a Gobierno Corporativo se ha realizado en función de los siguientes criterios

Puntos	Criterio
0	No se menciona/no hay evidencia documental
1	Se declara o informa sobre existencia de requistito
2	Informa genéricamente
3	Informa dando los principales procesos
4	Incluye o describe los procesos empleados

iii) La puntuación de los indicadores/requisitos basados en *NEF* se ha basado en el sistema de evaluación propuesto por el propio modelo *NEF*, adaptándolo a una escala de 0 a 4 que permita homogeneizar estos resultados con los obtenidos en el resto de herramientas.

Las puntuaciones por herramienta y la puntuación total por empresa se obtienen mediante medias aritméticas de sus respectivos componentes.

Para facilitar la interpretación de los datos, las valoraciones obtenidas se agrupan en dos tablas: la primera presenta el resultado diferenciado por herramientas y estándares (Tabla 1). La segunda, presenta el resultado para cada eje de análisis considerado (Tabla 2), que se explican posteriormente. Ambas tablas se muestran en cada uno de los informes individuales de cada empresa.

TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

En la Tabla 1 se presenta la valoración obtenida en cada una de las cinco herramientas, incluyendo en GRI y en AA1000 la valoración de las secciones que los componen. Su estructura es la siguiente:

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	
Indice&Perfil GRI	
GRI Indicadores	
Principios GRI	
GOBIERNO CORPORATIVO	
ONU	
AA1000	
AA1000 Requisitos	
AA1000 Principios	
NEF	
TOTAL	

Las puntuaciones por herramienta y la puntuación total por empresa se obtienen mediante medias aritméticas de sus respectivos componentes.

TABLA 2: Valoraciones por eje de análisis

Los resultados que se presentan en la Tabla 2 se enfocan en función de tres ejes de análisis o conceptos a evaluar:

- Contenido: 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 NNUU* (incluyen derechos humanos, derechos laborales, medioambiente, desempeño económico, desempeño social, derechos del consumidor, corrupción, etc.)

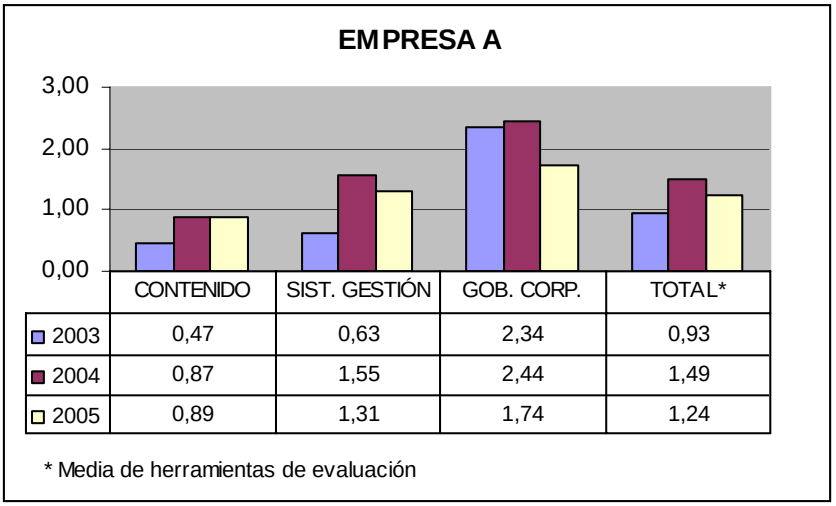
- Sistemas de Gestión: analiza la información relativa a los procesos y sistemas de gestión implantados en materia de RSC conforme a lo incluido en *Índice y Perfil GRI, Principios GRI, Requisitos AA1000, Principios AA1000 y NEF*.

- Gobierno Corporativo: evalúa la información acerca de las prácticas de Buen Gobierno, tal y como se ha explicado anteriormente. Es volver a señalar que en ningún caso estos resultados deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.[2]

A continuación se muestra un ejemplo de Tabla 2 de una empresa ficticia en la que se presentan los resultados obtenidos por cada eje de análisis (con los resultados de 2003, 2004 y 2005). Los datos se presentan en una tabla y se combinan con una

2 Las razones para que Gobierno Corporativo se presente como un eje de análisis diferente son dos: la primera es que es un área de la RSC sujeta a legislación por lo que los resultados alcanzados respecto al nivel de buenas prácticas son muy homogéneos entre empresas; la segunda es que es una disciplina dentro de la RSC diferenciada y con características y grupos de interés muy particulares.

representación gráfica de barras por eje de análisis comparando los 3 años. Adicionalmente se muestra la valoración total que obtiene la empresa. Es importante matizar que dicha nota total no se obtiene a través de la media de los resultados de cada eje, sino a través de la media aritmética de los resultados de las herramientas de evaluación (ya que es la misma nota total que se presenta en la Tabla 1).

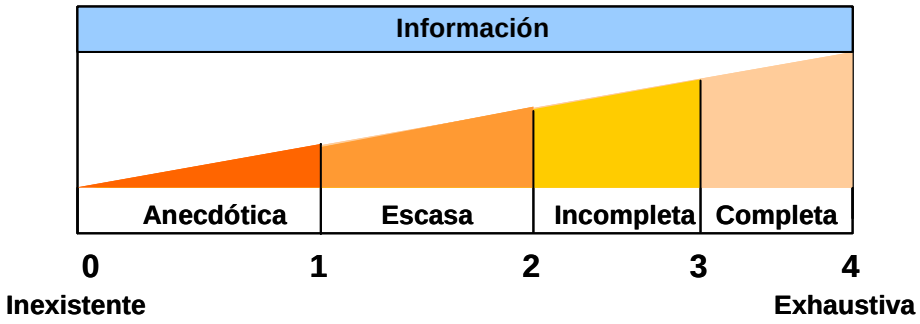


	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,47	0,63	2,34	0,93
2004	0,87	1,55	2,44	1,49
2005	0,89	1,31	1,74	1,24

* Media de herramientas de evaluación

Para facilitar la interpretación de las calificaciones cuantitativas y cualitativas derivadas del análisis se adjunta la siguiente tabla de grados de calidad de la información:

Grados de calidad de la información



	Inexistente		Apenas se ha encontrado información relacionada con los aspectos evaluados en la documentación analizada
0	**Anecdótica**		Se ha detectado información relacionada con al menos el 25% de los aspectos evaluados, pero esta es mayoritariamente anecdótica y no relevante frente al alcance de actividades, productos y/o geográfico de la empresa
1	**Escasa**		Se ha detectado información relacionada con al menos el 50% de los aspectos evaluados, pero esta es bastante limitada, y/o no es significativa frente al alcance de actividades, productos y/o geográfico de la empresa
2	**Incompleta**		Se ha detectado información relacionada con al menos el 75% aspectos evaluados, pero ésta no se podría considerar todavía completa, y/o no cubre completamente todo el alcance de actividades, productos y geográfico
3	**Completa**		Se ha detectado información relevante y descriptiva relacionada con el 100% de los aspectos evaluados, cubriendo todos los alcances de la organización
4	**Exhaustiva**		Se ha detectado información relevante, descriptiva y detallada relacionada con todos los aspectos evaluados, cubriendo todos los alcances de la organización

D. Elaboración de los Informes por Empresa

Una vez realizado el análisis básico de cada empresa en los '*libros'* con sus hojas de cálculo descritas anteriormente, se elabora un informe por compañía. En él se reflejan tanto las puntuaciones obtenidas en las Tablas 1, 2 y de grados de calidad, como un resumen de los aspectos más destacados en cada caso, incluyendo ejemplos y citas de los documentos consultados, de las empresas.

En esta quinta edición del Estudio se han incluido algunas informaciones públicas relacionadas con las empresas analizadas proveniente de diferentes fuentes (ONG, Asociaciones de consumidores, otros), todas ellas organizaciones reconocidas socialmente. El objetivo ha sido contrastar si las empresas se hacen eco públicamente de situaciones relacionadas con denuncias públicas o reclamaciones, de consumidores o de diferentes partes interesadas, así como valorar si se aporta información sobre el tratamiento o la gestión dada a las mismas. En el Anexo III se presenta un listado con la información de las diferentes fuentes externas, ordenadas por los nombres de las empresas a las que hacen referencia en los informes individuales.

E. Agregación de los datos y redacción del informe final

Posteriormente se agrupan las valoraciones individuales por empresa, con el objeto de lograr una visión global de la información en materia de RSC publicada por las compañías españolas y así elaborar las conclusiones generales que se presentan en el siguiente apartado.

Debido a la aplicación en esta edición del informe por primera vez de la Clasificación Sectorial Bursátil en vigor desde el 01/01/2005, se han producido cambios en los sectores que pueden afectar a la comparabilidad de los datos. Por ello, se ha decidido presentar en tablas distintas los resultados sectoriales del 2007, y los resultados de ediciones anteriores del informe (2003-2006).

A continuación se muestran qué empresa compone cada sector y a cuál pertenecía según la clasificación empleada en anteriores ediciones del presente informe.

Nueva Clasificación Sectorial	Empresa	Anterior Clasificación Sectorial
Bienes de Consumo	ALTADIS	BB. Consumo
	INDITEX	BB. Consumo
Mat. Básicos, Industria y Construcción	ACCIONA	Construcción
	ACERINOX	BB. Inversión
	ACS	Construcción
	FCC	Construcción
	FERROVIAL	Construcción
	SACYR VALL.	Construcción
Petroleo y Energía	AGUAS DE BARCELONA	SS. Mdo
	ENAGAS	Energía
	ENDESA	Energía
	GAMESA	BB. Inversión
	GAS NATURAL	Energía
	IBERDROLA	Energía
	REE	Energía
	REPSOL YPF	Energía
	UNION FENOSA	Energía
Servicios de Consumo	ABERTIS	SS. Mdo
	ANTENA 3TV	Comunic.
	CINTRA	SS. Mdo
	IBERIA	SS. Mdo
	NH HOTELES	SS. Mdo
	SOGECABLE	Comunic.
	TELECINCO	Comunic.
Servicios financieros e Inmobiliarias	BANESTO	SS. Financieros
	BANKINTER	SS. Financieros
	BBVA	SS. Financieros
	BCO POPULAR	SS. Financieros
	BCO SABADELL	SS. Financieros
	BOLSAS Y MERCADOS ESP.	SS. Financieros
	INMOB. COLONIAL	SS. Mdo
	MAPFRE	SS. Financieros
	SCH	SS. Financieros
Tecnología y Comunicaciones	INDRA	Comunic.
	TELEFONICA	Comunic.

F. Diálogo con las empresas objeto del estudio

Los informes individuales se han remitido a las respectivas empresas para informarles de los resultados obtenidos y solicitar sus comentarios y aclaraciones con el fin de subsanar posibles errores del estudio.

Como resultado se establece un diálogo constructivo con las compañías a través de correos electrónicos y, en algunos casos, conversaciones telefónicas y reuniones.

G. Gestión de la incertidumbre en la evaluación

En un estudio como el que presentamos, con la complejidad asociada a su desarrollo, es importante garantizar al máximo la homogeneidad de criterios a la hora de valorar, como única forma de asegurar la comparabilidad y representatividad de los resultados. El número de empresas incluidas es alto, las herramientas de análisis también son varias así como los criterios de valoración. También el hecho de transformar una valoración cualitativa en cuantitativa y finalmente la participación de diferentes personas, hace que exista un riesgo real de falta de homogeneidad.

Para mitigar dichos riesgos se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Definición conjunta del Modelo de Análisis utilizado para valorar a las empresas así como de los criterios de valoración para cada herramienta.
- Asignación de sectores de actividad completos a los miembros del equipo para garantizar una visión global del sector por una misma persona.
- Reuniones de revisión conjunta de valoraciones de empresas en los Análisis Básicos.
- Reuniones de revisión conjunta de los Informes por empresa.

El objeto, como se ha apuntado, ha sido homogeneizar al máximo el resultado del análisis, intentando asimismo eliminar, en la medida de lo posible, las subjetividades individuales de los componentes del equipo, función que asegura la visión general de la que dispone el Director del equipo. Sin embargo, a pesar de este esfuerzo realizado, los resultados de la evaluación tienen incluidos un cierto grado de incertidumbre y de subjetividad inherente a cualquier estudio en el que la participan distintos analistas.

2.2.3. Herramientas de análisis

A continuación se describen **las cinco herramientas utilizadas** en el presente estudio incluyendo un resumen del contenido de cada una de ellas, sus objetivos y enfoque, así como los principios básicos que la rigen.

HERRAMIENTA I: GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Hasta la edición anterior la herramienta utilizada empleaba como soporte de medición la versión 2002 del Global Reporting Initiative.

Para la cuarta edición del Informe, y ante la evidencia de que una gran parte de las empresas analizadas habían elegido reportar mediante la versión 3 (G3), se optó por incluir esta última también.

No obstante no se procedió a la sustitución sin más de GRI 2002 por GRI versión 3. Por el contrario se llevó a cabo un ejercicio de acumulación de indicadores u simplificación de aquellos repetidos, disponiendo al final de un conjunto de indicadores de mayor precisión y exactitud respecto a lo que hubiera supuesto el análisis exclusivamente mediante la guía de GRI de 2006 (G3).

En el análisis según GRI se han distinguido tres áreas: *Índice y perfil GRI, Principios GRI e Indicadores GRI.* En las dos primeras, *Índice y perfil GRI* y *Principios GRI* se evalúa la calidad de la información proporcionada sobre sistemas de gestión de RSC en la empresa, mientras que en la última. *Indicadores GRI*, se valora la calidad de los contenidos en términos de RSC aportados en la documentación analizada.

En la sección ***Índice y Perfil GRI*** se incluyen las siguientes categorías y aspectos:

- Visión y estrategia.
- Perfil:
  - Perfil de la organización.
  - Alcance de la memoria/documento.
  - Perfil de la memoria/documento.
- Estructura de gobierno y sistemas de gestión:
  - Estructura y gobierno.
  - Compromiso con las partes interesadas.
  - Políticas globales y sistemas de gestión.
- Índice.

En cuanto a la utilización de los ***Indicadores GRI*** es necesario especificar previamente dos cuestiones:

Los *indicadores adicionales* se han aplicado en todos los análisis, sin embargo únicamente se han agregado al cálculo final cuando su inclusión implica una mejora en la puntuación por *aspecto*.

Asimismo, se han considerado los *indicadores sectoriales* recogidos en los suplementos específicos por sector que, hasta la fecha del presente estudio, ha elaborado GRI. (Subsector Telecomunicaciones y sector Servicios Financieros).

Los indicadores analizados se agrupan en las siguientes *categorías* y *aspectos*:

- Desempeño económico:
  - Clientes.
  - Proveedores.
  - Empleados.
  - Proveedores de capital.

- Sector público.
- Desempeño Económico
- Presencia en el mercado

- Desempeño medioambiental:

  - Materias Primas.
  - Energía.
  - Agua.
  - Biodiversidad.
  - Emisiones y vertidos.
  - Proveedores.
  - Productos y servicios.
  - Cumplimiento de la legislación.
  - Transporte.
  - General.

- Desempeño social - prácticas laborales:

  - Empleo.
  - Relaciones empresa/trabajadores.
  - Salud y seguridad.
  - Formación y educación.
  - Diversidad y oportunidad.

- Desempeño social - derechos humanos

  - Estrategia y gestión.
  - Prácticas de inversión y abastecimiento
  - No discriminación.
  - Libertad de asociación.
  - Trabajo infantil.
  - Trabajo forzoso y obligatorio.
  - Medidas disciplinarias.
  - Medidas de seguridad.
  - Derechos de los pueblos indígenas.

- Desempeño social – sociedad

  - Comunidad.
  - Corrupción.
  - Contribuciones políticas.
  - Competencia y precios.
  - Comportamiento respecto a normativa

- Desempeño social - responsabilidad de producto

  - Salud y seguridad del cliente.
  - Productos y servicios.
  - Publicidad.
  - Respeto a la intimidad.
  - Cumplimiento de la normativa

Finalmente, la sección ***Principios GRI*** recoge los fundamentos sobre los que la organización informante debe basar su comunicación en materia de responsabilidad social. Al igual que con los "Indicadores" e "Índice y Perfil" los principios bajo los que se han producidos los análisis han sido tanto los procedentes de GRI 2002 como de GRI 2006 (G3), tras una racionalización de su definición. Estos principios son:

- **Transparencia.-** La entidad debe exponer de forma completa los procesos, procedimientos y supuestos implicados en la elaboración del documento. Ésta es una cuestión esencial para la credibilidad de su contenido.

- **Inclusividad y Participación de los Grupos de Interés-** La organización debe explicar cómo ha implicado sistemáticamente a sus grupos de interés en el enfoque y mejora continua de la calidad de sus memorias e informes. También ha de describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables

- **Auditabilidad y Fiabilidad.-** Los datos y la información publicados deben recopilarse, analizarse y divulgarse de modo que permita a los auditores internos y/o a los encargados de verificaciones externas avalar su veracidad.

- **Materialidad.**- La información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

- **Exhaustividad.-** Todos los datos sobre desempeño económico, ambiental y social de una organización que sean esenciales para la evaluación por parte de los usuarios de dicha información deben aparecer de forma coherente con el marco temporal, el alcance y los límites manifestados.

- **Relevancia.-** Es el grado de importancia asignado a cada aspecto, indicador o dato concreto y constituye el umbral en el que la información adquiere la suficiente trascendencia para presentarse.

- **Contexto de Sostenibilidad.-** Supone situar la actuación de la empresa en el más amplio contexto de restricciones ecológicas, sociales o de otro tipo, añadiendo un significado importante a la información publicada.

- **Precisión.-** La información tiene que ofrecerse con la mayor exactitud y el menor margen de error posibles para que los usuarios puedan tomar sus decisiones con un elevado grado de confianza.

- **Neutralidad y Equilibrio.-** Implica evitar sesgos en la selección y exposición de los datos presentados, mostrando de forma equilibrada la actuación de la organización informante. La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización.

- **Comparabilidad.-** Coherencia en relación a los límites y alcance de la memoria, dar a conocer los cambios de un año a otro. Permitiendo

analizar interna o externamente la evolución y tendencias de los comportamientos en el tiempo, así como con otras organizaciones. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo.

- **Claridad.-** Los informes deben orientarse hacia los *stakeholders* y ser también accesibles y comprensibles por el mayor número de partes interesadas.

- **Periodicidad.-** La periodicidad tiene que adecuarse a las necesidades de los grupos de interés y a la naturaleza de los datos e informaciones presentadas.

HERRAMIENTA II: GOBIERNO CORPORATIVO

Tal y como se explicaba anteriormente, los 82 requisitos que conforman la herramienta de Gobierno Corporativo del Modelo de Análisis, son un compendio de las recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el Código Aldama, recomendaciones adicionales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) así como las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV ("Código Conthe").

También se incluyó como requisito para evaluar a todas las empresas, la exigencia de la Ley Sarbanes Oxley para compañías que cotizan en EEUU que exige habilitar un canal de comunicación anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos, algo que consideramos como una buena práctica a seguir.

Por último es importante recordar que en ningún caso los resultados del análisis 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).

Los requisitos de esta Herramienta II, se han aplicado, desde una perspectiva amplia, a la comunicación que las empresas del IBEX 35 realizan de aspectos de gobernabilidad en los documentos considerados en el presente estudio.

Los requisitos incluidos en el análisis realizado se han estructurado en las siguientes cinco categorías:

1. Sociedad, grupo y administradores (en la que se tratan 20 aspectos generales sobre buen gobierno corporativo).
2. Junta general de accionistas.
3. Consejo de administración.
4. Retribuciones.
5. Comisiones del Consejo.

HERRAMIENTA III: ANÁLISIS DE COBERTURA DE LOS REQUISITOS RECOGIDOS POR LAS NORMAS DE NACIONES UNIDAS PARA EMPRESAS MULTINACIONALES EN EL ÁMBITO DE LOS DERECHOS HUMANOS

En agosto de 2003 fueron aprobadas por la Subcomisión para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos de las NNUU las ***Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de NNUU*** (Normas de NNUU), U.N. Doc. E/CN.4/Sub.2/2003/38/Rev.2 (2003). Se trata de 32 artículos que, sin disminuir la responsabilidad primordial de los Estados en este ámbito, establecen unas obligaciones mínimas en derechos humanos para las empresas.

En el análisis básico se ha evaluado el grado de satisfacción en las memorias e informes de las empresas del IBEX 35 de los requisitos en Derechos Humanos recogidos en estas Normas de NNUU para empresas multinacionales y otras empresas comerciales. Se han considerado los riesgos que tiene la empresa en relación a los distintos requisitos sustantivos que se establecen en ellas, relacionándolos con su sector, su distribución operativa y comercial geográfica así como por otras características de la organización que se identifiquen en la memoria.

Para ello se ha evaluado la información contenida sobre las políticas y procedimientos que se describen o enuncian en las memorias sobre los distintos aspectos sustantivos que establecen las Normas de NNUU, para valorar si la empresa los cubre, en qué grado, y qué información o evidencias presenta en la información analizada.

En concreto se ha realizado el análisis de los 32 artículos agrupados en las siguientes categorías:

- Declaración general de la empresa sobre Derechos Humanos.
- No discriminación.
- Protección de civiles en tiempos de guerra.
- Utilización de fuerzas de seguridad.
- Derechos de los trabajadores.
- Corrupción, protección del consumidor y DDHH
- Derechos económicos, sociales y culturales.
- Derechos Humanos y medioambiente.
- Derechos de los pueblos indígenas.
- Aplicación de las normas y verificación de su cumplimiento.

De este análisis se nutre el Informe por Empresa, con comentarios relevantes destacando los riesgos identificados en la lectura de la memoria y en relación a lo establecido por las Normas de NNUU. También se identifica la ausencia de evidencias en el sistema de RSC respecto a los contenidos recogidos en las Normas.

Como se ha expuesto anteriormente, en esta quinta edición, como ya ocurriera en la cuarta, se hace un hincapié adicional en dos aspectos que cubren las Normas de NNUU: Corrupción y Protección de los Derechos del Consumidor. Para el desarrollo de los indicadores/requisitos del Modelo de Análisis en estos dos aspectos, se han utilizado dos documentos de normativa internacional que son, respectivamente:

- Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del consumidor (incluyen la ampliación de NNUU de manera que incluyan directrices sobre modalidades de consumo sostenible).
- Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.

HERRAMIENTA IV: AA1000

La evaluación a través del estándar *AA1000 de Accountability* se ha basado tanto en los principios que plantea, como en asegurar a través de determinados requisitos que dichos principios están siendo considerados en la estrategia de gestión de la RSC de la organización, y si se describe en la información de la memoria.

También se ha evaluado hasta qué punto se ha seguido el proceso de relación y desarrollo de la estrategia de la RSC que se describe en los requisitos de la *norma AA1000*.

Como se puede observar, *AA1000* establece **principios** similares a los de *GRI* y *NEF* sobre los que debe basarse la comunicación de la responsabilidad social de la organización informante:

- **Inclusividad**.- Reflejo de las aspiraciones y necesidades de todos los grupos de interés en todas las fases del proceso. Obtención de las opiniones de los *stakeholder*s mediante procesos de "compromiso" que permitan expresarse sin temor ni restricciones. Inclusión de los *stakeholder*s "silenciosos" (generaciones futuras, medio ambiente).

- **Totalidad**.- Inclusión objetiva de todas las áreas de actividad relacionadas con la actuación ética y social de la empresa. Publicación verificada externamente de lo que se incluye y excluye en el proceso. Motivos de las exclusiones. Evitar la infravaloración de los impactos negativos de las actividades. Evitar que los impactos inciertos sean documentados y publicados como ciertos prematuramente.

- **Materialidad**.- Inclusión de información significativa para los grupos de interés. Inclusión de la valoración por parte de los *stakeholder*s de la actuación ética y social de la empresa. La complejidad de definir la materialidad implica el "compromiso" con los grupos de interés (incluyendo un análisis de sus necesidades) para evaluar la importancia de la información.

- **Regularidad y Oportunidad.-** Proceso regular, sistemático y oportuno en el tiempo para la toma de decisiones por parte de la organización y sus *stakeholder*s.

- **Aseguramiento de la calidad**.- Auditoría de todo el proceso por una tercera parte independiente y competente. En el proceso de auditoría se analiza siempre la exactitud (o validez) de los informes de la empresa y los datos que los respaldan. En el proceso de auditoría se debe analizar siempre la conformidad con las leyes y otras normas. En el proceso de auditoría se debe analizar siempre la inclusividad y totalidad del proceso.

- **Accesibilidad**.- Comunicación adecuada y efectiva a los grupos de interés. Comunicación a través de informes éticos y sociales, incluyendo comunicados escritos y verbales, y documentos de auditoría externa. Acceso fácil y económico por parte de los grupos de interés a la información transmitida por la empresa.

- **Calidad de la información**.- Comparación de la actuación de la empresa con períodos anteriores. Comparación con los objetivos fijados (*performance targets*). Posibilidad de comparación con puntos de referencia externos (modelos y normas internacionales, otras organizaciones…). La información debe ser conforme a la realidad de la información y no sólo a las exigencias legales. Información presentada de una manera neutral. Prudencia en la inclusión de información y en la descripción de la posición de la empresa. Utilidad de la información para la organización informante y sus *stakeholders* como medio de crear conocimiento, formar opinión y como instrumento para la toma de decisiones. El compromiso con los *stakeholders* es esencial para identificar la relevancia de la información. Calidad de la información por la empresa y los *stakeholders*, incluyendo lenguaje, estilo y formato. Los términos técnicos y científicos deben estar explicados en el informe.

- **Implantación**.- El proceso tiene que ser parte de las operaciones, sistemas y políticas de la organización y no limitarse a una actuación puntual para elaborar un informe ético o social.

- **Mejora continua.-** Existencia de medidas reconocidas y verificadas externamente para mejorar la actuación de la compañía en respuesta al resultado del proceso. Desarrollo continuo del proceso.

En cuanto a los **Requisitos** utilizados se han agrupado en cuatro categorías y son los que se muestran a continuación:

- Planificación:

  - Compromiso con el proceso de rendir cuentas, auditar e informar sobre los aspectos sociales y éticos y elaboración de procedimientos que aseguren la inclusión de los *stakeholders* en el proceso.
  - Identificación de los *stakeholders*, incluyendo sus características y la relación de la compañía con cada uno de estos grupos.
  - Definición y revisión de sus objetivos y valores.

- Rendición de cuentas:

  - Identificación de los aspectos relevantes mediante un proceso de diálogo con sus *stakeholders* centrado en las actividades y en el comportamiento ético y social de la compañía.
  - Determinación del alcance del proceso en términos de los *stakeholders*, localizaciones geográficas, unidades operativas y aspectos a incluir. Todo ello basado en el diálogo con sus *stakeholders*.
  - Identificación de indicadores éticos y sociales a través de diálogo con las partes interesadas que miden el comportamiento empresarial en cuanto a: sus valores y objetivos; los valores y las aspiraciones de los *stakeholders*
  - Recopilación de datos para los indicadores identificados, implicando también a los *stakeholders* en el diseño de los métodos de recopilación, para que puedan expresar sus aspiraciones y necesidades.
  - Análisis del comportamiento empresarial respecto a los valores y metas establecidos en base a la información recopilada. Revisión de

futuros objetivos a través de la evaluación y el diálogo con los *stakeholders* con el fin de mejorar la actuación de la organización.

- Auditoría y publicación de informes:

  - Elaboración de un informe de comportamiento social y ético para un determinado período. El informe debe ser claro y objetivo, comparable en el tiempo, explicando el cumplimiento de los valores y metas corporativos.
  - Organización y apoyo a la verificación externa del proceso y los informes, a través de una planificación y contabilidad adecuadas.
  - Información sobre el proceso y el informe social y ético, facilitando el acceso de las partes interesadas al propio informe y al informe del auditor independiente, buscando siempre la retroalimentación con los *stakeholders*.

- Implementación:

  - Implementación de sistemas para desarrollar el proceso y alcanzar los objetivos en consonancia con los valores de la empresa.

HERRAMIENTA V: MODELO NEF (NEW ECONOMICS FOUNDATION) DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSC

El *Modelo NEF* trata de comparar y evaluar objetivamente la coherencia y lógica de los datos e información suministrados en las memorias de RSC desde el punto de vista de los principios en los que se basa la Responsabilidad Social Corporativa.

A diferencia de otras directrices, convenios o modelos (entre los que se encuentran *GRI* y las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de NNUU*), NEF no permite ni tiene como objetivo evaluar la satisfacción de requisitos sustantivos sobre aspectos de RSC. Este modelo pretende analizar la coherencia del sistema de gestión de RSC implantado.

NEF destaca por su fácil manejo y la comparabilidad que ofrecen sus resultados, independientemente del sector, del tamaño y de otras características de las empresas analizadas. Además, al ofrecer una puntuación numérica facilita la comparabilidad temporal de la estrategia de gestión de RSC.

Los ocho Principios NEF con los que se evalúa la coherencia, la lógica y la calidad de la información proporcionada sobre los sistemas de gestión de RSC son:

- **Completo.-** Inclusión imparcial en el sistema de gestión de la RSC de todas las áreas de actividad.

- **Comparable.-** La información de permitir su comparación tanto internamente, con períodos previos, como externamente con otras organizaciones y normas.

- **Incluyente.-** La implantación y comunicación de la RSC debe basarse en un diálogo apropiado con las partes interesadas.

- **Regular y evolutivo.-** Conducta sistemática, evolutiva y periódica.

- **Integrado y transversal.-** Incorporación apropiada de los logros realizados en los procesos de contabilidad, consulta y auditoría, en la estrategia, las prácticas de gestión, las políticas y en los niveles operativos de la organización.

- **Abierto.-** Apropiada y eficaz comunicación pública con las organizaciones de las partes interesadas sobre los procesos de medición y verificación y de los resultados obtenidos, derivados de actividades de verificación interna y externa.

- **Verificable.-** Análisis por una organización externa auditora, de que los registros, informes y datos son válidos, completos, significativos, coherentes y adecuados.

- **Mejora continua.-** Reconocidos y verificados pasos tomados para mejorar la ejecución y comportamiento, en relación a los valores y objetivos de las partes interesadas (incluyendo la dirección), y superando las normas sociales implantadas a través de los objetivos establecidos.

Como se puede observar *New Economics Foundation (NEF*) establece principios similares a los de GRI sobre los que debe estar basada la comunicación de la responsabilidad social de la organización informante.

A través de todos estos principios se pretende verificar el grado de evolución o madurez que tiene el sistema de gestión o la estrategia de RSC de una organización con la información suministrada, ya sea en un informe o memoria de RSC, como en la extraída de otras fuentes.

No se asume o supone nada si no se encuentra evidencia en el documento o memoria. Por tanto, la evaluación se basa en datos o evidencias documentales objetivas o en la ausencia de las mismas.

Cada principio se analiza a través de distintas preguntas que, dependiendo de la contestación o del mensaje que hay detrás del análisis, se puntúan en función de su grado de robustez y coherencia. Las sumas de los puntos nos dará el resultado de cada Principio.

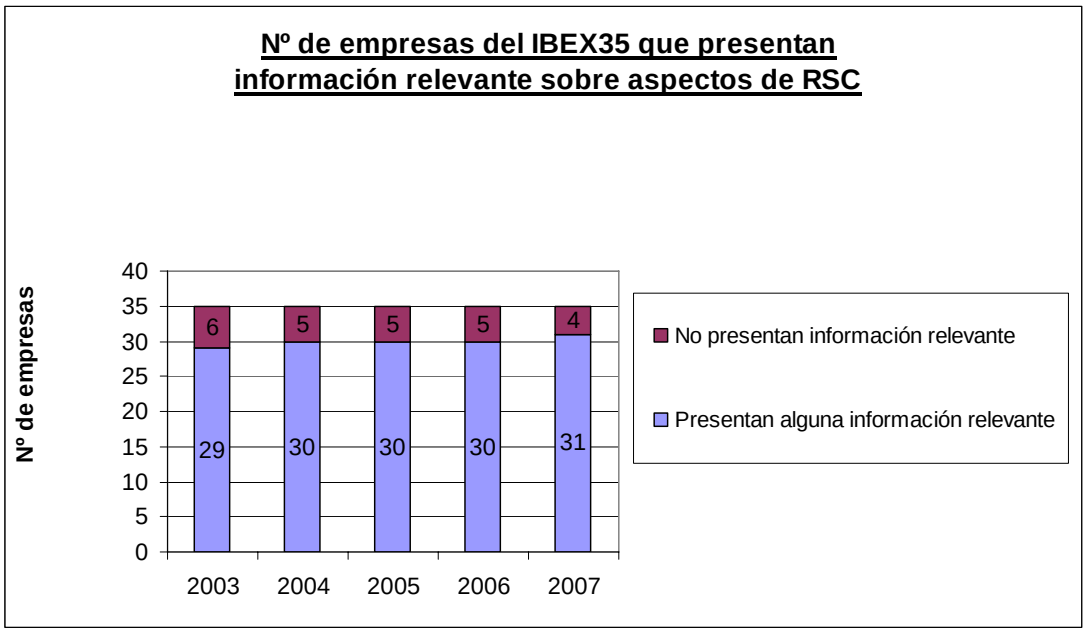
El método trabaja en un resultado de la evaluación numérica que se traslada a una gráfica en forma de red para poder hacer un análisis comparativo. La numeración de dicho dibujo o gráfico nos mostrará las distintas evoluciones por principio.

La puntuación del modelo NEF se ha aplicado pese a tener una valoración algo distinta al del resto de las herramientas empleadas en el estudio. La única adaptación que se ha realizado en el estudio a la herramienta NEF han sido los cambios de denominación de las fases o niveles que emplea con el fin de ajustarlos a los gradientes de calidad definidos en el análisis.

3. RESULTADOS DEL ESTUDIO

3.1 Resultados generales

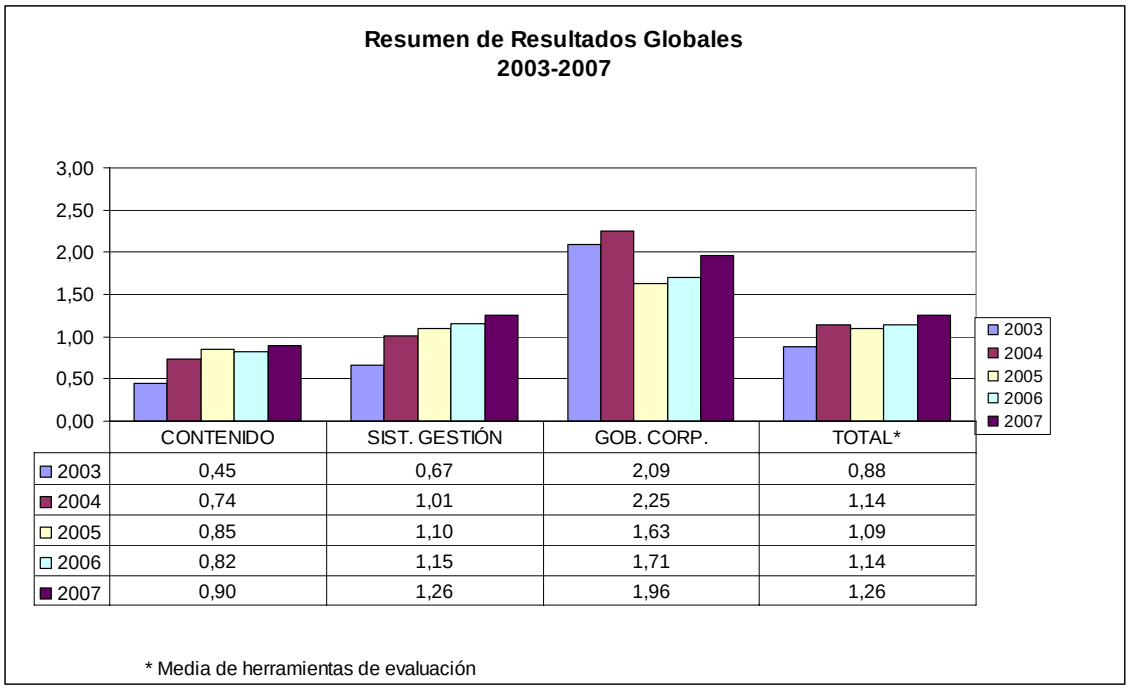
A continuación se presentan los resultados generales del Estudio. La perspectiva que se muestra por el hecho de que sea la quinta edición del informe, permite observar evoluciones y tendencias de la calidad de la información sobre los diferentes aspectos de la RSC analizados.



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



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,45	0,67	2,09	0,88
2004	0,74	1,01	2,25	1,14
2005	0,85	1,10	1,63	1,09
2006	0,82	1,15	1,71	1,14
2007	0,90	1,26	1,96	1,26

* Media de herramientas de evaluación

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								
	CONTENIDO		SIST. GESTIÓN					GOB. CORP.	TOTAL*
	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 BARCELOI	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 MERCADOS	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**
MEDIA IBEX 35	**0,90**		**1,26**					**1,96**	**1,26**

(*) 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.

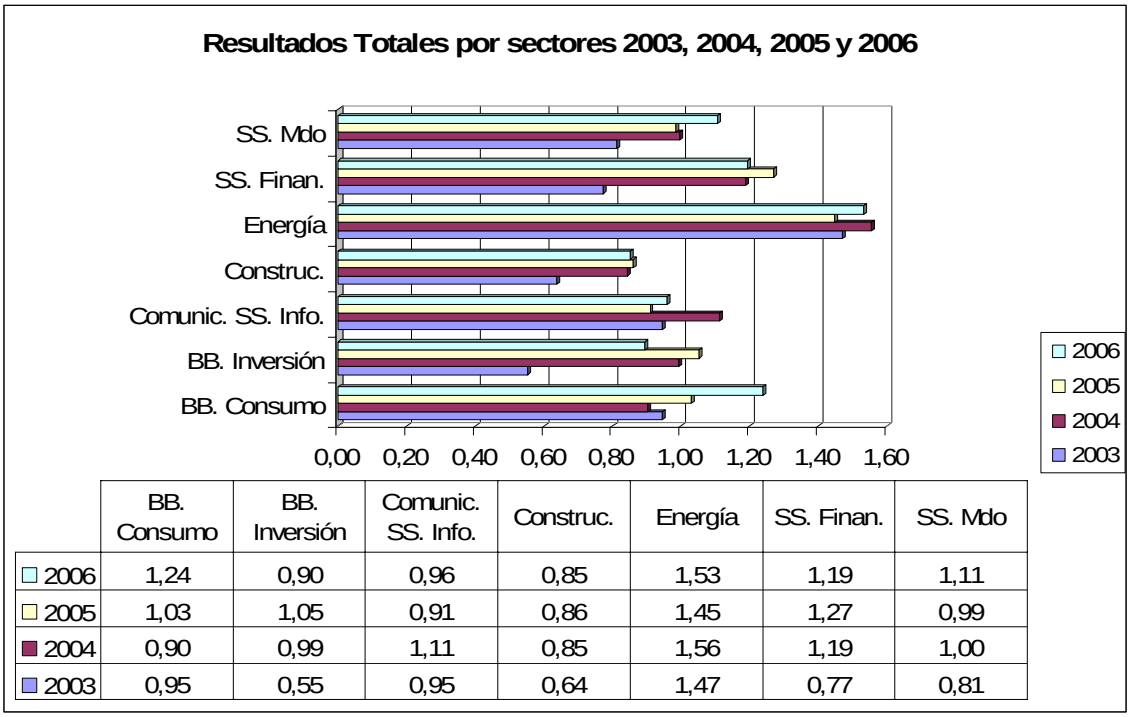
RESULTADOS GLOBALES	2007		2006		2005		2004		2003	
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Posición
REE	2,05	1	1,94	1	1,85	1	1,84	4	1,62	3
BBVA	1,90	2	1,86	2	1,84	2	1,88	2	1,36	9
IBERDROLA	1,89	3	1,75	4	1,74	4	1,85	3	1,78	1
TELEFONICA	1,87	4	1,81	3	1,81	3	1,90	1	1,71	2
INDITEX	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 BARCELO	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 MERCADO	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
MEDIA IBEX 35	1,26		1,14		1,09		1,14		0,88	

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.

	BB. Consumo	Mat. Básicos, Industria y Construcción	Petroleo y Energía	SS. Consumo	SS. Fin. e Inmobil.	Tecnología y Comunic.	MEDIA POR EMPRESA
2007	0,89	0,97	1,58	1,16	1,20	1,71	1,26



	BB. Consumo	BB. Inversión	Comunic. SS. Info.	Construc.	Energía	SS. Finan.	SS. Mdo
2006	1,24	0,90	0,96	0,85	1,53	1,19	1,11
2005	1,03	1,05	0,91	0,86	1,45	1,27	0,99
2004	0,90	0,99	1,11	0,85	1,56	1,19	1,00
2003	0,95	0,55	0,95	0,64	1,47	0,77	0,81

TABLA SECTORES POR EJE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS TOTALES

RESULTADOS 2007	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	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
MEDIA IBEX 35	**0,90**	**1,26**	**1,96**	**1,26**

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 un 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
MEDIA IBEX 35	0,90		0,82		0,85		0,74		0,45	

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

[3] Según la clasificación de paraísos fiscales contenida en el Real Decreto 1080/91 de 5 de julio.

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

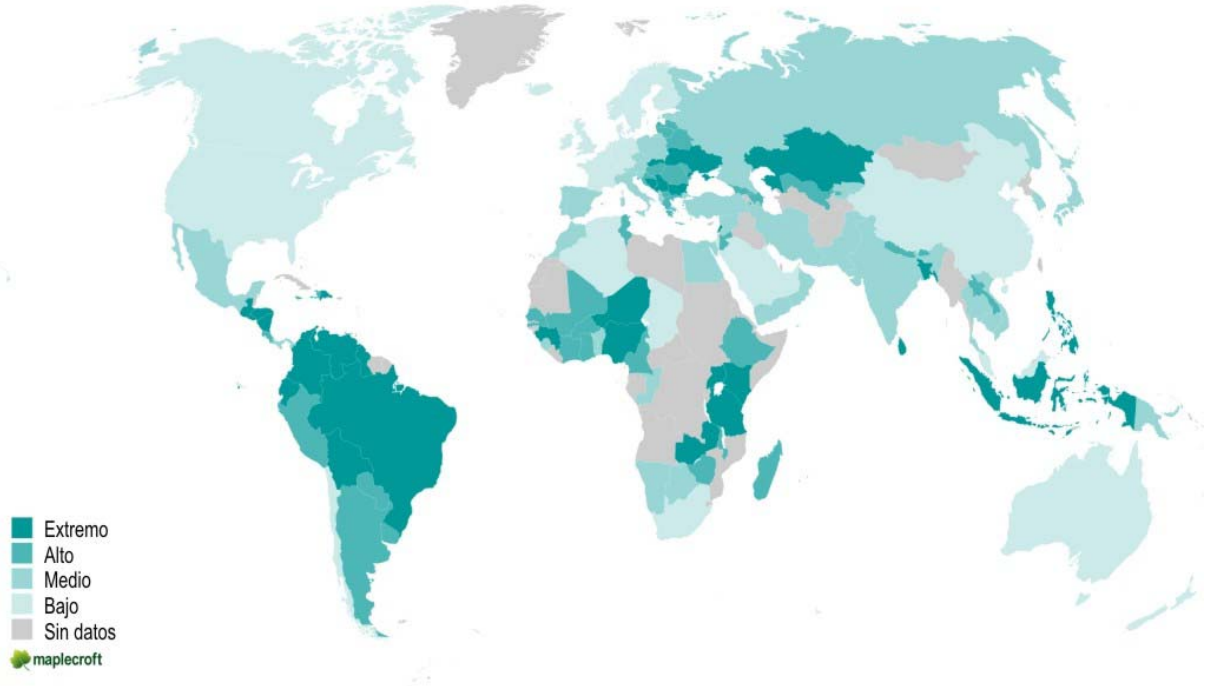
actividades y operaciones en el ejercicio. Además las empresas, en general, evitan pronunciarse sobre si tienen algún tipo de política donde se establezca su posición al respecto o se presente un plan para ir abandonando progresivamente este tipo de prácticas. En algunos casos, sin embargo, se informa 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.

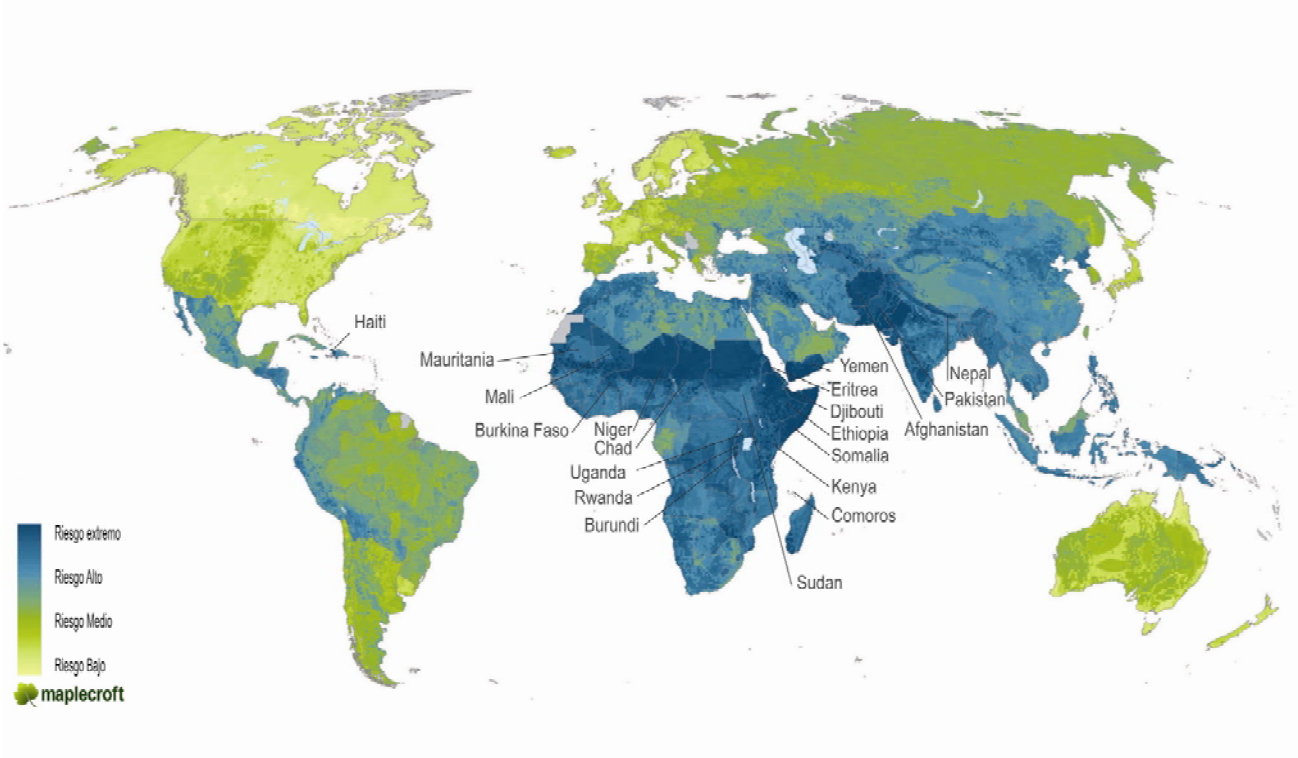
I.C. 15 define el número de empresas analizadas que se comprometen expresamente con la aplicación del principio de prevención en su actuación medioambiental. Este principio exige tomar medidas preventivas dado que se conoce la frecuencia relativa de un evento catastrófico o puede calcularse el riesgo 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 prestamos. 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[4] 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.

IBERIA incluye en el apartado de medio ambiente, las emisiones directas e indirectas de CO2 producidas, por IBERIA y sus empleados, por fuente de emisión en el año 2007, pero no incluye las emisiones de CO2 de operaciones de vuelo. Esto es muy

4 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.

significativo porque las emisiones de CO2 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 ambiéntales 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 *mobbing* 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 dónde existe presencia de las empresas analizadas; China. Colombia, Irán, India, Brasil, Marruecos, Guinea Ecuatorial, etc[5].

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

[5] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

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[6]. En dicho informe interno, según las organizaciones sindicales denunciantes, 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[7]. 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 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

[6] http://survey07.ituc-csi.org/getcountry.php?IDCountry=COL&IDLang=ES

[7] Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

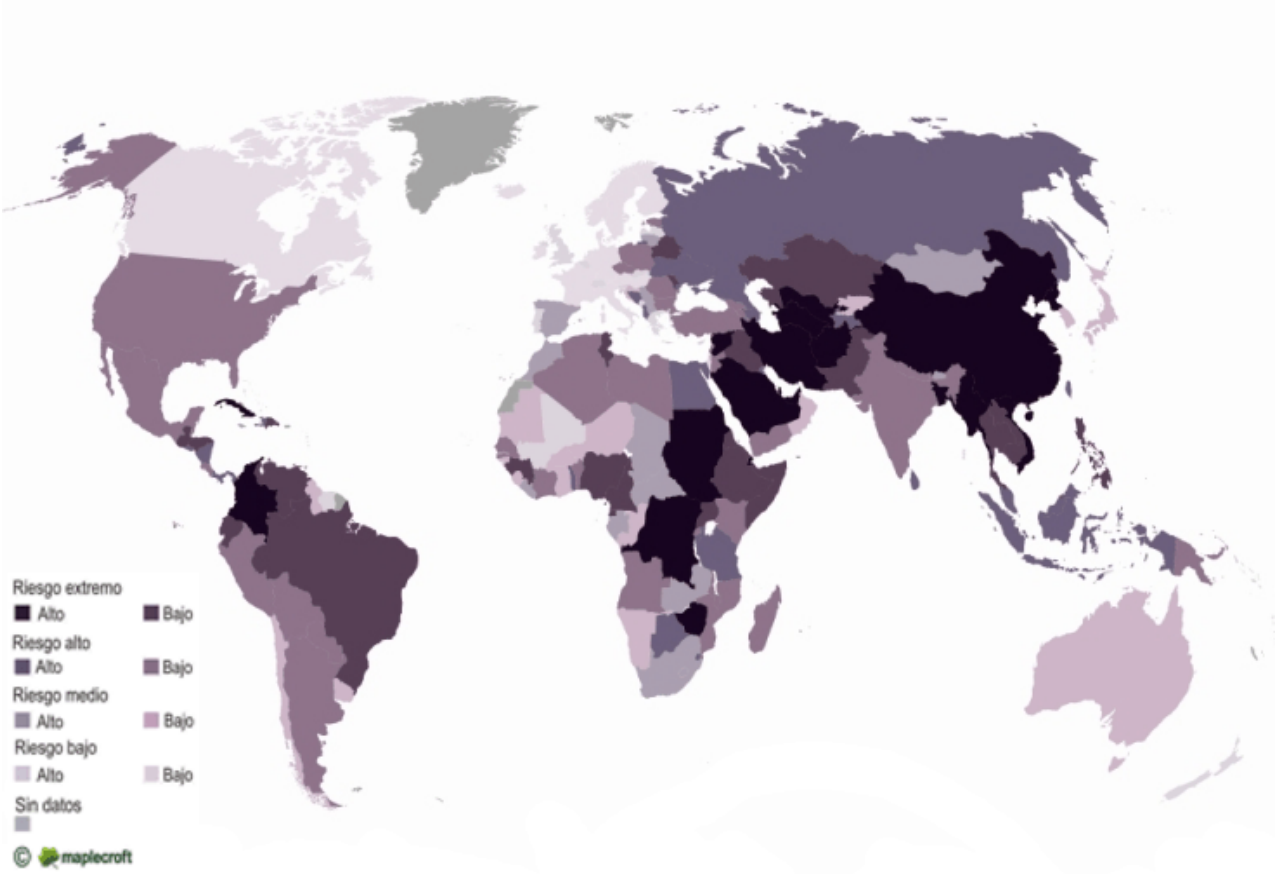
negociación colectiva, (I.C.12) ya que tal garantía solo la cumple el 11% de las empresas. Una de ellas es REPSOL que de forma expresa reconoce en su Política de Relaciones Laborales *"que la relación con las organizaciones sindicales, u otras asociaciones que ostenten la representación de los trabajadores, 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[8]. 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)

[8] http://www.plades.org.pe/publicaciones/estudios/vigilancia_social/informe_2006_2007/repsol_ypf_la_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[9], 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[10], 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 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.

[9] 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,

[10] 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

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.

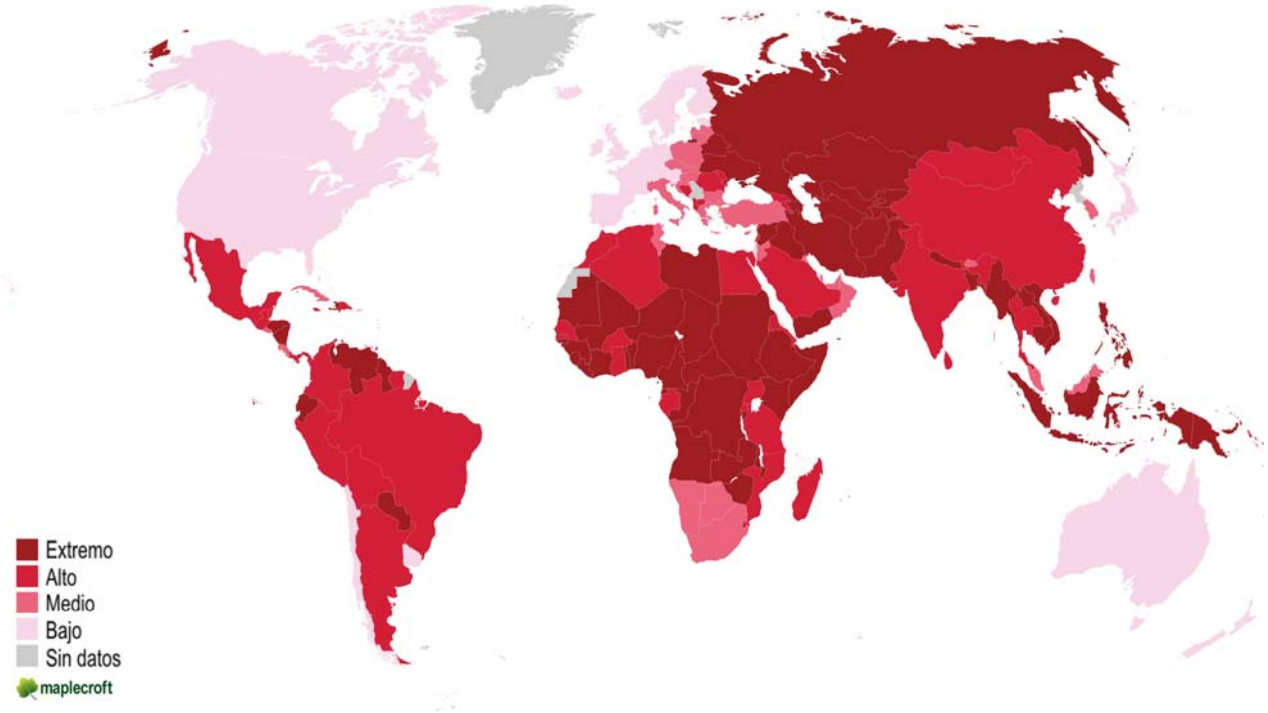
I.C. 38 define el número de empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad. La exigencia del requisito es la mención de mecanismos concretos.

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, 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.

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 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.

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.[11]

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 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

[11] 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

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.

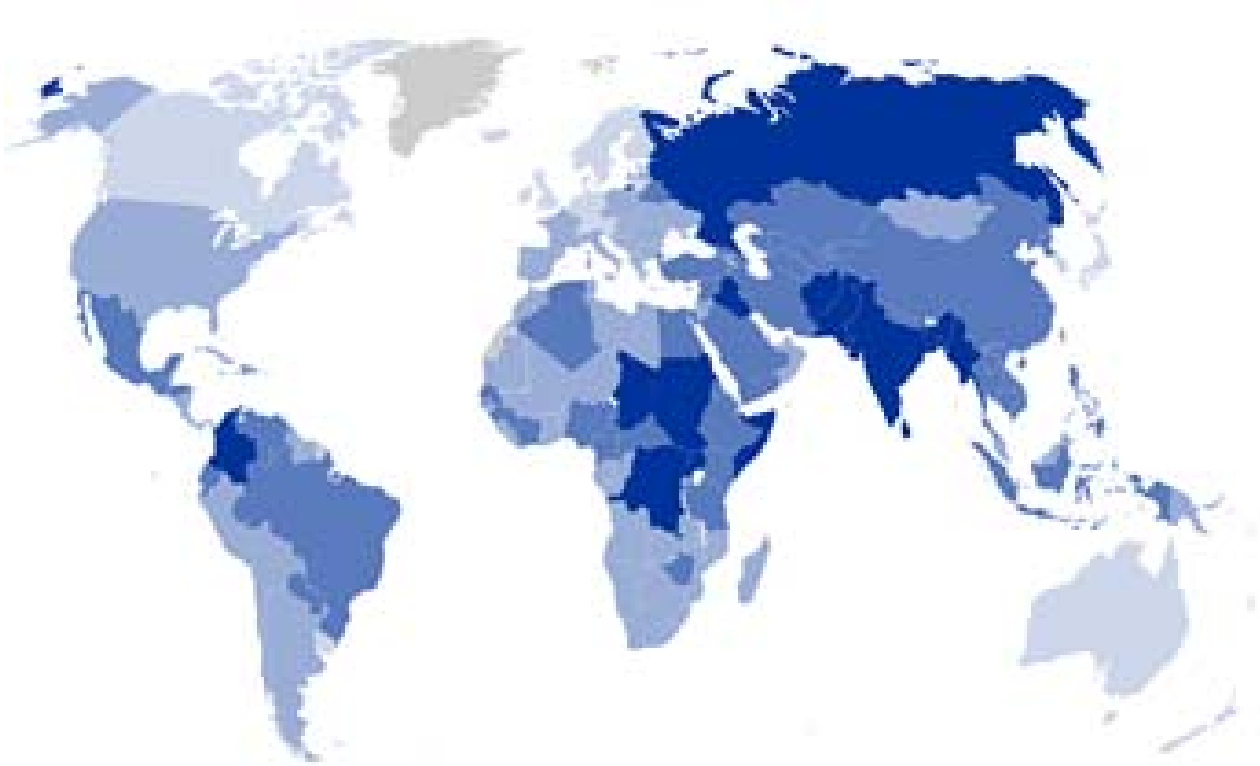
I.C. 30 define el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso de no utilización de trabajo infantil internamente, en toda su cadena productiva y en las empresas en las que invierta. La exigencia del indicador es el compromiso corporativo explícito reflejado en documentos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

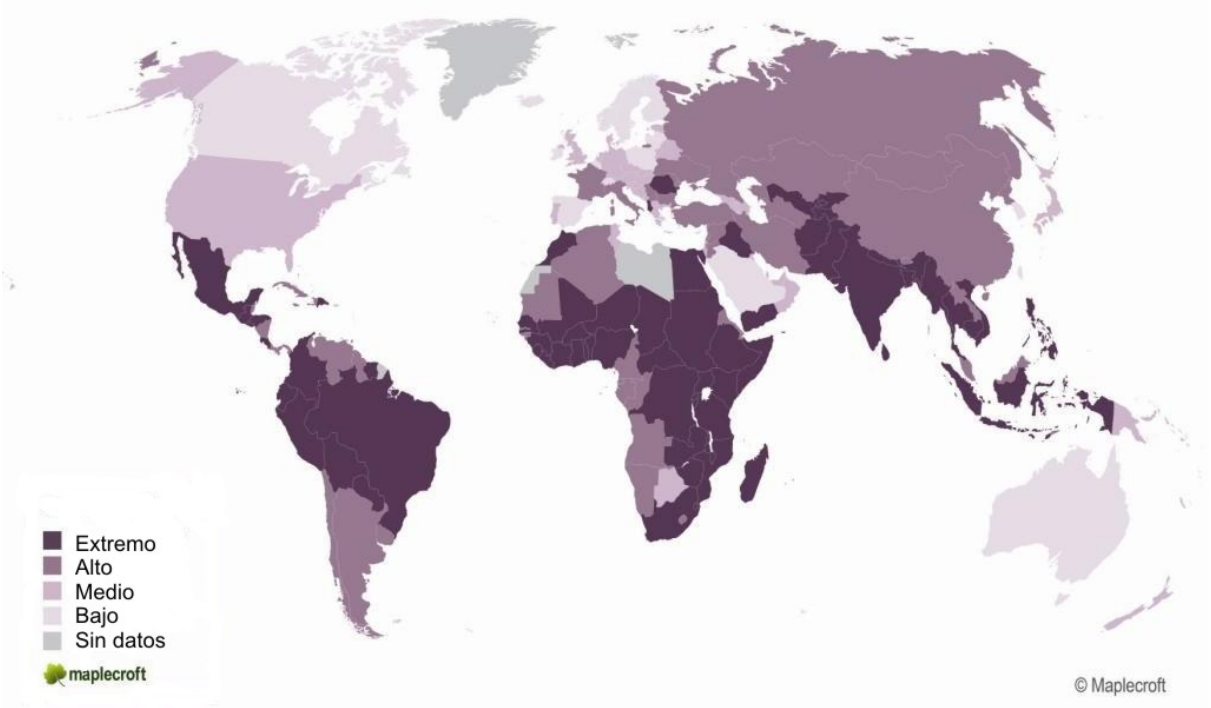


Riesgo en Derechos Humanos

- No hay datos
- Bajo
- Medio
- Alto
- Extremo

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[12], 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

[12] 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, licenciatarios, 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).

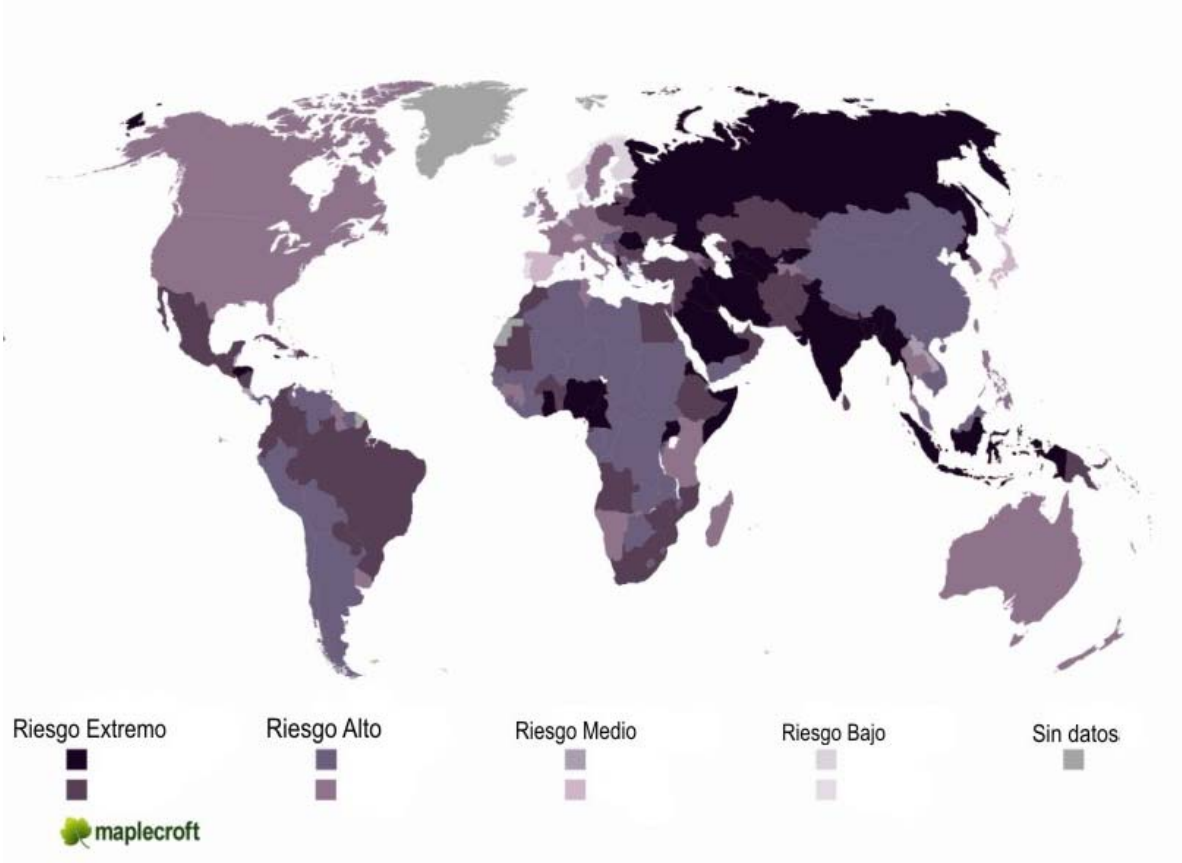
Por último, se siguen evidenciando carencias relacionadas con los compromisos públicos de no discriminación que afectan tanto a los trabajadores como a cualquier otra parte que se relacione con la empresa (proveedores, clientes, etc). La no discriminación, íntimamente asociada a la igualdad de oportunidades, 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.

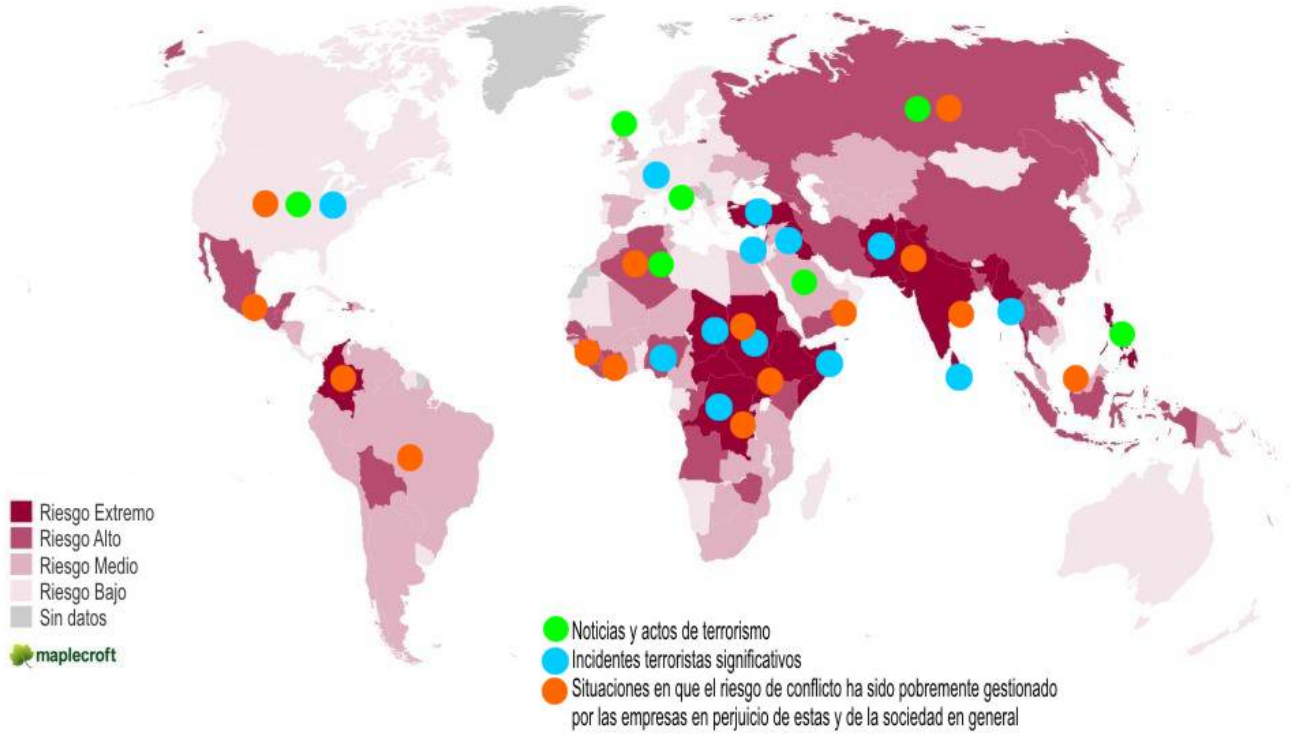
A pesar de los avances sociales no se ha encontrado la misma correlación en las empresas analizadas ya que el 83% (I.C. 32) no informan en sus memorias de las diferencias en los rangos salariales de hombres y mujeres por escalas profesionales.



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, numero 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 MERCAI	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
MEDIA IBEX 35	1,26		1,15		1,10		1,01			0,67

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, Etiopia, 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 *multistakehold*er 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 la 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 del 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_2 (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 TELECINCO 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 respeto 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 m3 de agua para generar 23.020 GWh, en 2007 para generar la misma cantidad de energía nuclear se han consumido 143 millones de m3 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 GAMESA, 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 comentando 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 expectivas 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 auditoria 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 embrago, 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.

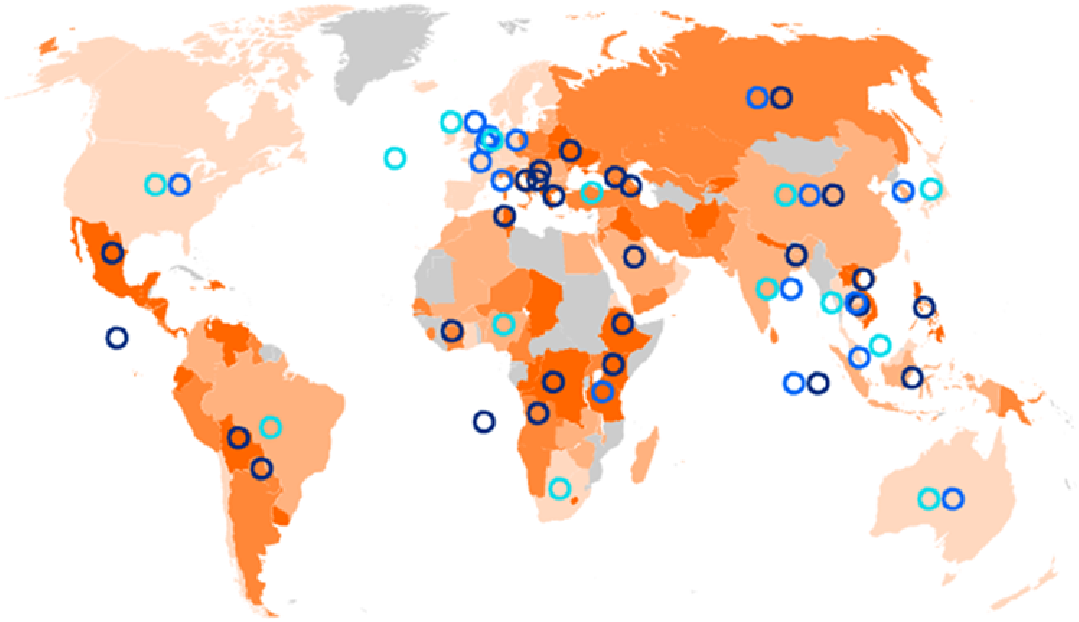
En otros casos realizan una clara minimización de los riesgos que comportan sus actividades, por ejemplo, ACCIONA informa que el 100% de sus trabajadores está cubierto por sindicatos independientes o por convenios colectivos, pero no es posible conocer con datos esta información desglosada por país o 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[13], de los cuales algunos han sido calificados de alto riesgo en cuanto al ejercicio de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva[14].

[13] 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.

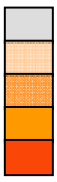
[14] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

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



No hay datos
Bajo
Medio
Alto
Extremo

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
MEDIA IBEX 35	1,96		1,71		1,63		2,25		2,09	

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 Auditoria 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 Auditoria 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[15].

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 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

[15] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

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 clausulas de blindaje. Sin embargo no ha sido posible identificar el importe a que ascienden esas clausulas 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 individualiza 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 TELECINCO.

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 evaluasen 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)

3.3. Resultados por empresa

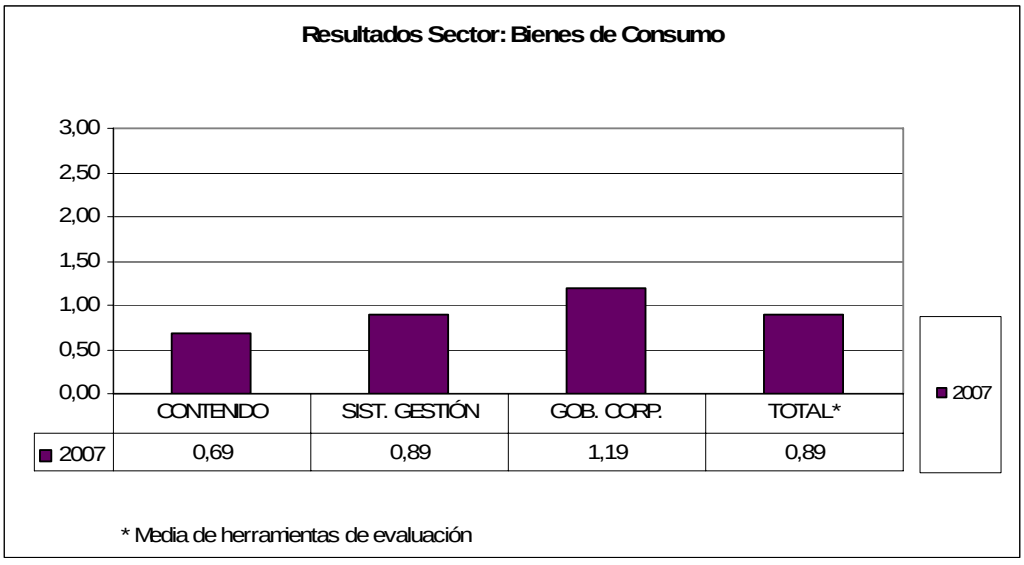
Las empresas españolas incluidas en el IBEX 35 y por lo tanto, dentro del alcance del Estudio, han sido agrupadas por Sectores de Actividad de acuerdo a la definición sectorial del propio IBEX. A continuación presentamos los informes individuales por empresa con las correspondientes conclusiones, agrupando las empresas por Sector de Actividad. Debido a la aplicación en esta edición del informe por primera vez de la Clasificación Sectorial Bursátil en vigor desde el 01/01/2005, se han producido cambios en los sectores que pueden afectar a la comparabilidad de los datos. Por ello, se ha decidido presentar en tablas distintas los resultados sectoriales del 2007, y los resultados de ediciones anteriores del informe (2003-2006).

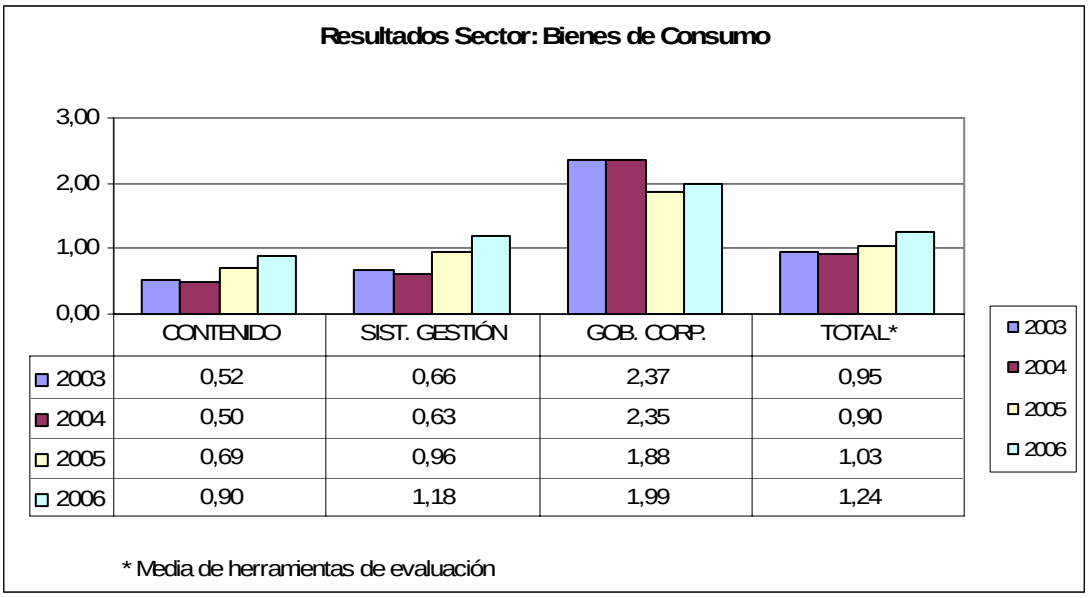
3.3.1. Empresas del sector Bienes de Consumo:

- ***ALTADIS, S.A.***
- ***INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX)***

A continuación se muestra el resultado sectorial, donde cada uno de los datos representa la media aritmética de los resultados por eje de análisis de las empresas pertenecientes al sector. Tal y como se explica en la sección de Metolodogía, la clasificación sectorial de las empresas se ha realizado conforme a la Clasificación Sectorial Bursátil en vigor desde el 01/01/2005. En este caso, el sector no ha experimentado cambios respecto de anteriores estudios, por la nueva clasificación.

Hay que tener en cuenta que debido a la falta total de información sobre la empresa ALTADIS, los resultados del sector que a continuación se presentan no son muy representativos, ya que de hecho se trata de la puntuación obtenida por INDITEX dividida entre dos.





	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,52	0,66	2,37	0,95
2004	0,50	0,63	2,35	0,90
2005	0,69	0,96	1,88	1,03
2006	0,90	1,18	1,99	1,24

* Media de herramientas de evaluación

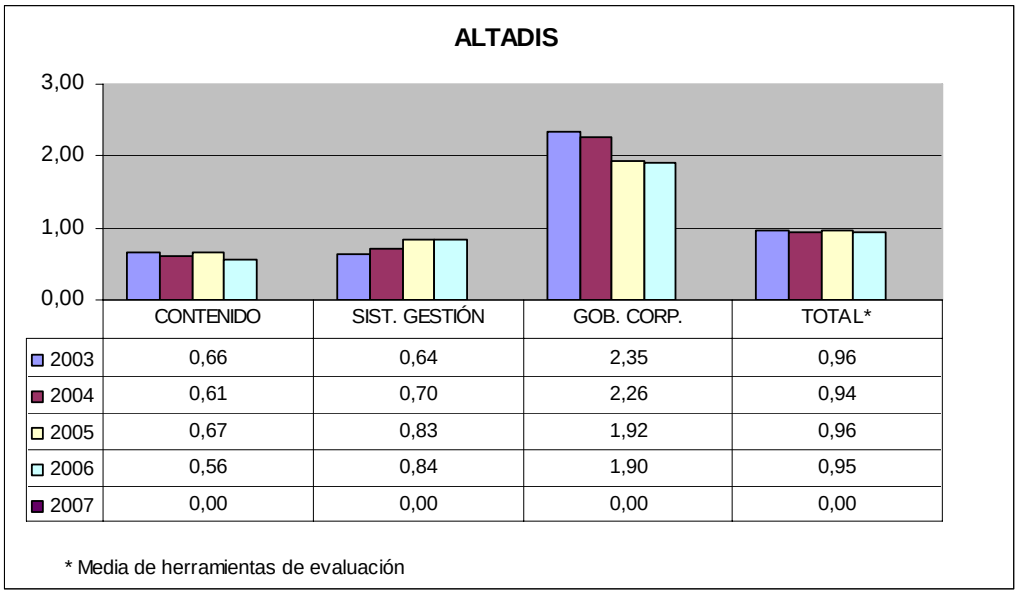
(ALTADIS S.A)
(Altadis)

Altadis SA, ha sido adquirida por Imperial Tobacco Group PLC, y se encuentra en pleno proceso de integración en el Grupo Imperial Tobacco, según informa en la página web. Como consecuencia, ha desaparecido toda la información corporativa relativa a ALTADIS.

Par llevar a cabo el análisis del presente estudio, se procedió a solicitar la información por diferentes vías, sin haber obtenido respuesta alguna por su parte. A fecha de cierre, no se ha podido contar con la información necesaria para conocer el grado de desempeño de la responsabilidad social de la empresa, por lo que la puntuación otorgada en las herramientas de análisis, ha sido cero.

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,00**
Indice&Perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,00
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**0,00**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	0,00

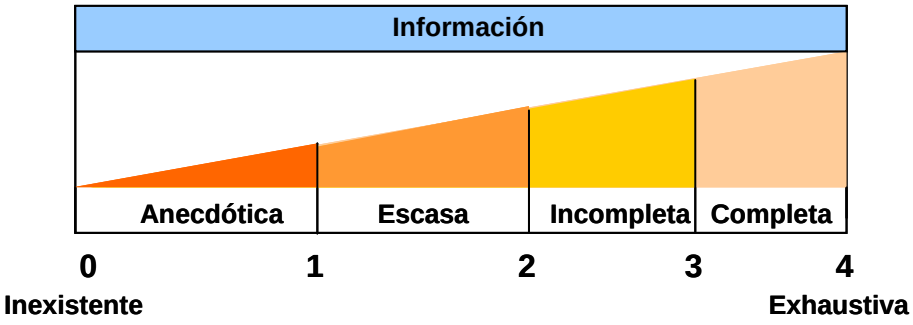
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,66	0,64	2,35	0,96
2004	0,61	0,70	2,26	0,94
2005	0,67	0,83	1,92	0,96
2006	0,56	0,84	1,90	0,95
2007	0,00	0,00	0,00	0,00

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. *(INDITEX)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

INDITEX ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Diseño, fabricación, distribución y venta de artículos de moda, esencialmente ropa, calzado, complementos y productos textiles para el hogar a través de siete formatos comerciales: Zara, Pull and Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home.

- Otros servicios relacionados con actividades de logística, financiera, de cartera, explotación de marcas, actividad aseguradora, construcción e inmobiliaria, cogeneración de energía y arrendamiento de activos

Alcance geográfico

A cierre del ejercicio 2007, INDITEX tiene presencia en 68 países de Europa, Asia, Oriente Medio, África y América, con un total de 3.691 tiendas distribuidas en Alemania, Andorra, Arabia Saudí, Argentina, Austria, Bahrein, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, Chipre, Colombia, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, E.A.U., El Salvador, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estados Unidos, Estonia, Filipinas, Finlandia, Francia, Grecia ,Guatemala, Holanda, Hungría, Indonesia, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Jordania, Kuwait, Letonia, Líbano, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, Marruecos, México, Mónaco, Noruega, Omán, Panamá, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Qatar, Reino Unido, República Checa, Rep. Dominicana, Rumanía, Rusia, Serbia, Singapur, Suecia, Suiza, Tailandia, Túnez, Turquía, Uruguay, Venezuela.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, INDITEX informa que está incluido en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- DowJones Sustainability
- FTSE4Good Ibex
- FTSE ISS Corporate Governance

Normativa Internacional

INDITEX informa sobre su compromiso de cumplimiento en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaraciones de Derechos Humanos
- Convenciones de Naciones Unidas
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo: 1, 14, 26, 29, 79, 87, 98, 100, 105, 111, 131, 135, 138, 142, 155, 164 y 182.

- Directrices OCDE

Estándares voluntarios

INDITEX informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas, y Asociación Española del Pacto Mundial
- Ethical Trading Initiative (ETI), incorporando en 2007 su Base Code al Codigo de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

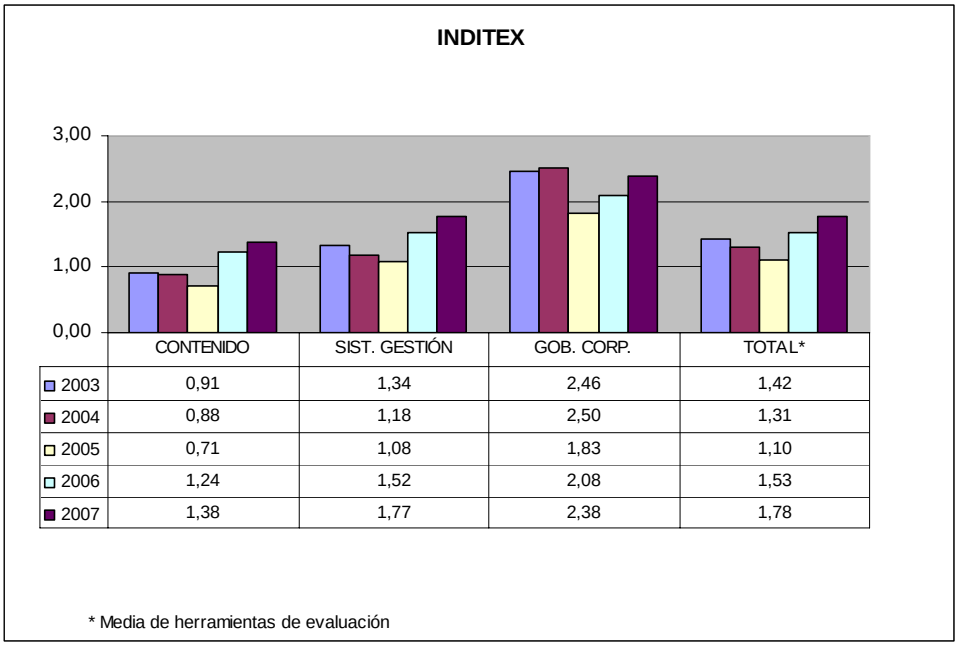
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria Anual 2007	Incluye la información relacionada con el desempeño en materia de Responsabilidad Social Corporativa, y los informes legales, económico-financiero y de Gobierno Corporativo. Formato electrónico facilitado por la empresa.
Código de Conducta Interno	Incluye Código de Conducta Interno, Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos; y Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo Inditex. Accesible en internet
Plan Estratégico Medioambiental 2007-2010	Accesible en internet
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Accesible en internet
Reglamento del Consejo de Administración	Accesible en internet

II. TABLAS DE RESULTADOS

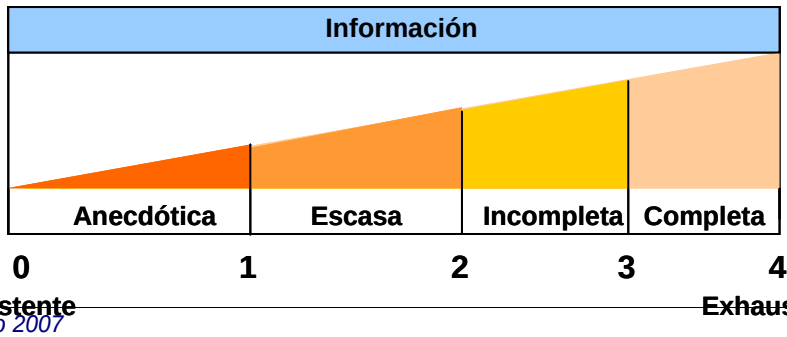
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,75**
Indice&Perfil GRI	1,86
GRI Indicadores	1,38
Principios GRI	2,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,38**
ONU	**1,38**
AA1000	**1,89**
AA1000 Indicadores	1,85
AA1000 Principios	1,92
NEF	**1,50**
TOTAL	1,78

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,78**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,38**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,77**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,38**.

En el análisis de la información del desempeño en materia de Responsabilidad Social Corporativa de INDITEX en el año 2007 destaca un aspecto muy relevante desde el punto de vista de su sistema de gestión de la cadena de suministros: la firma del Acuerdo Marco entre la Federación Internacional de Trabajadores del Textil, Vestimenta y Cuero (FITTVC) y el grupo, lo que implica un paso más en el respeto y la vigilancia de los derechos humanos, y en particular de los derechos laborales, en los talleres contratados por la compañía.

Igualmente destacable es la incorporación de las recomendaciones de Buen Gobierno en su Informe correspondiente, incrementando el compromiso de rendición de cuentas de INDITEX vinculado al comportamiento de su gobierno y la distribución de la propiedad del negocio.

A pesar de este proceso de mejora, la publicación sigue arrojando un saldo escaso en cuanto a contenidos de la información suministrada, lo que impide realizar un juicio objetivo sobre el desempeño de INDITEX en todos los lugares en donde opera, bien a través del establecimiento de nuevas tiendas o bien por la contratación de proveedores.

La estructura de la memoria de sostenibilidad ha sido elaborada en base a la versión G3 de Global Reporting Initiative, si bien en este año no se evidencia información de auto calificación de la misma. Un año más, la consultora independiente SGS ha verificado el informe conforme a esta herramienta y al estándar AA1000 (2003), aunque no se evidencia que este proceso haya seguido los requisitos de *Assurance* establecidos *por Accountability.*

b. CONTENIDOS RSC

El contenido suministrado de desempeño económico de INDITEX en la Memoria Anual ha resultado escaso en relación al alcance de sus actividades. A pesar de ofrecer un desglose geográfico tanto por regiones como por países de las tiendas del grupo y su peso relativo en el total de ventas, éste no se acompaña con las cuotas de mercado nacionales por países, especificado para cada formato comercial. Economías, por otro lado, que se encuentran en plenos procesos industrializadores y con índices elevados de exportación de productos manufacturados[16].

La empresa tampoco informa de otros impactos económicos indirectos como la contribución al crecimiento económico (aportación al PIB del sector) de los lugares donde la empresa inaugura tiendas o se abastece. El dato del rango de las relaciones salariales no se recoge en la memoria, y los gastos totales en materia salarial no se desagregan ni se desglosan geográficamente, si bien el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres externos garantiza el pago de un salario decente, regulado en las convenciones de la OIT 26 y 131, y obliga su cumplimiento en toda la cadena de suministros. Otra información que se considera relevante para medir su impacto indirecto en aquellas comunidades donde opera y que el presente análisis no ha detectado, es el establecimiento de planes de reinserción para trabajadores menores que son identificados en la cadena de suministro y que, tras la denuncia y la correspondiente intervención de INDITEX, sindicatos y autoridades, quedan fuera de la red de subcontratación[17].

El total de los beneficios fiscales a los que se han acogido las empresas del grupo asciende a 65.673 millones de euros, pero no se desagrega por tipo, ni se desglosa por países. La ausencia de esta información, junto a la falta de desglose geográfico y conceptual de otros indicadores como el total de impuestos pagados, las subvenciones recibidas, o la proporción del gasto en proveedores locales impide hacer un análisis completo de la contribución al desarrollo local y nacional de los países en los que INDITEX tiene presencia.

La empresa tampoco informa de los contratos pagados en conformidad con los términos acordados, y se evidencia la falta de una relación exhaustiva de proveedores que enumere aquellos más significativos, idéntica conclusión que en el informe del ejercicio 2006. No obstante lo anterior, el informe recoge el despliegue de las prácticas relacionadas con este grupo de interés, clave para la organización, cuyo análisis se desarrolla más adelante.

Si bien se ofrece una información detallada y de elevado alcance geográfico en lo que se refiere a su *inversión social* en proyectos de desarrollo comunitario, programas en campos de refugiados, emergencias y patrocinio y mecenazgo (cerca de 6 millones de euros), esta partida del *Cash Flow Social* no incluye los costes derivados de los programas de creación de capital social, el coste de las auditorías sociales o los

[16] Informe sobre Desarrollo Humano 2007-2008, pág 305: este ratio -porcentaje de productos manufacturados sobre el total de mercancías exportadas- asciende, en el caso de Bangladesh al 90%.

[17] Según documento de FITEQA-CCOO sobre evaluación sindical de la aplicación de los Códigos de Conducta y respeto de las Normas Fundamentales del Trabajo por parte de las principales empresas del Textil- Confección de España en su red de proveedores publicado en Septiembre de 2006, en este mismo año INDITEX y la mencionada federación intervinieron junto a autoridades portuguesas ante la denuncia de posible trabajo infantil en sus proveedores de calzado, constatándose el empleo de menores en trabajos de carácter domiciliario. El mismo documento informa de la implantación de un programa de estudio con sindicatos portugueses sobre estos procesos industriales y sus redes de subcontratación, con especial atención al trabajo infantil.
http://www.intermonoxfam.org/cms/HTML/espanol/1650/060929_evaluacion_FITEQA.pdf

programas de seguridad y salud del producto[18]. Esta ausencia de explicación de los datos cuantitativos reflejados se hace extensible a la mayoría de las tablas y gráficos, y en este caso, no aclara cuál es la inversión social vinculada directamente al desarrollo de su actividad.

La presencia de INDITEX en territorios denominados paraísos fiscales según el RD 1080/1991 de 5 de Julio se evidencia en el Anexo I sobre la composición del grupo y ésta se refiere a las sociedades ubicadas en Hong Kong y Macao -China-, Montecarlo-Mónaco, y Luxemburgo. No se informa qué tipo de operaciones realiza el grupo en estos países.

El documento del Plan Estratégico Medioambiental 2007-2010, presentado a los accionistas en Julio de 2007, ha sido objeto de este análisis junto a la memoria anual. En ambos documentos se recogen datos sobre el consumo de energía, en particular el eléctrico, las emisiones atmosféricas y de gases de efecto invernadero y la generación de residuos. Se presenta la evolución histórica de las cifras, tanto en términos absolutos como relativos (por unidad de prenda puesta en el mercado), con mención especial del desglose por conceptos de los residuos peligrosos generados. Sin embargo, destaca la poca y genérica información acerca del destino y tratamiento de los mismos.

Las distintas iniciativas que el grupo ha contemplado en el PEMA (p.155) de cara a cumplir el compromiso declarado con la sostenibilidad se presentan en proyectos concretos e incluye información breve sobre sus actuaciones del 2007 y objetivos para el 2008, pero no se informa cuantitativamente de los impactos derivados de su actividad más allá de los consumos arriba indicados. Igual que en el ejercicio 2006, no se recoge información acerca de la sostenibilidad de las plantaciones de materias primas de uso textil o la utilización de pieles de origen animal.

Esta ausencia de información completa y detallada sobre los impactos generados cobra especial preocupación en el caso del proyecto ACVTX (huella ecológica), el cual ya se informaba como iniciado en el año 2006. Sin embargo, no se muestran resultados, sin bien se informa del desarrollo de una herramienta simplificadora del análisis. Al igual que el resto de los programas que conforman el Plan, no se indica el grado de implantación de los mismos por países o líneas de suministros.

Las exigencias a los proveedores en materia medioambiental se evidencian en la obligación con la legalidad vigente que opere en cada país, tal y como se contempla en el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos. Pero la memoria no informa de datos en relación al alcance internacional de las auditorías energéticas (proyecto IEMA), las compensaciones por emisiones, el despliegue del plan de formación y sensibilización o las certificaciones en material medioambiental, los cuales quedan recogidos, al igual que sucediera en la memoria 2006, como compromisos y objetivos futuros[19].

En el índice GRI, el indicador EN30 *Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales* informa de la no aplicabilidad del mismo, lo que entra en contradicción con la información de la página 237 de la memoria, donde los gastos de esta naturaleza se reconocen en “Otros gastos de explotación”. Tampoco se informa, por entender que no es de aplicación, del coste de las multas asociadas a incumplimientos de normativas locales, regionales, nacionales o internacionales en materia medioambiental.

[18] Ver páginas 120 y 121 de la Memoria.
[19] Memoria Anual Inditex 2007, ver páginas 151, 155,160.

La política medioambiental articulada en torno a compromisos deja entrever la asunción de la compañía del principio de prevención, minimizando el potencial impacto generados por la contaminación de sus actividades, no así el de precaución, cuya mención se vincula a la protección de la salud y seguridad del consumidor final.

La recomendación efectuada en el informe de verificación del contenido de los indicadores GRI de mejora en el sistema de información de determinados datos del Departamento de Recursos Humanos, queda soportada por la preocupante ausencia de información relacionada con las prácticas laborales de INDITEX. Los gráficos que muestran la comparativa entre los años 2006 y 2007 del perfil de la plantilla se reducen a presentar el total desglosado por regiones geográficas, por actividad, el porcentaje de empleados y empleadas total y por formato comercial, y la distribución de la plantilla por dedicación parcial o completa. No se evidencia que el informe incluya datos de empleados por categorías profesionales, grupos de edad o contratación mediante empresas de trabajo temporal. Como tampoco se informa ni se desglosan los empleados/as por tipo de contratación, ni se evidencian mecanismos que fomenten la contratación continua, si bien INDITEX exige a los proveedores fórmulas de contratación que promuevan el empleo regular[20]

A diferencia del año 2006, cuya información sobre trabajadores cubiertos por convenios colectivos o de representación sindical, aunque limitado en su alcance era publicado, el análisis de la memoria 2007 no evidencia datos al respecto por no ser de aplicación, si bien el Código de Conducta sigue recogiendo los derechos a la negociación colectiva y la libertad de asociación. Igualmente preocupante es detectar que la memoria tampoco recoge información sobre indicadores relacionados con la prevención de riesgos laborales, salvo la mención de los planes de formación en la materia que, con carácter general, han recibido personas de diferentes áreas.

La inversión en formación de sus empleados alcanzó en 2007 la cifra de 40 millones de euros e incluye un alto porcentaje destinado a la formación de acogida en tienda. La gestión comercial o la citada formación en prevención de riesgos laborales se facilita mediante soportes *on line*, pero no se detallan el promedio de horas de formación por categorías de empleados o su desglose geográfico, lo que impide observar el despliegue de las herramientas de gestión utilizadas en los planes de formación, como el Terminal de Gestión de Tiendas (TGT).

La retribución justa del trabajo realizado y la garantía de cumplimiento con los mínimos establecidos en la legalidad nacional es otro de los compromisos que recoge el Código de Conducta de INDITEX. Pero la información presentada en materia de gastos salariales es limitada en su alcance y poco exhaustiva en su detalle, aportando datos agregados de los sueldos fijos y variables en una única entrada, y su contribución a los sistemas de seguridad social. No se evidencia asimismo que la empresa informe de los rangos salariales, ni siquiera en aquellos países donde su presencia es más significativa, lo que impide valorar la contribución al desarrollo de las comunidades donde está presente.

Como se apuntaba anteriormente, el compromiso con las comunidades se refleja ampliamente en la publicación analizada. Esta información se refiere a todos aquellos proyectos de cooperación, emergencia y sensibilización que, canalizados a través de organizaciones no gubernamentales, no se relacionan directamente con su actividad. Excepcionalmente, este apartado informa de intervenciones relacionadas con la inserción laboral en España (p.102), mediante dos iniciativas de negocio que

[20] Página 73 de la Memoria 2007: Trabajo regular, regulado en el Principio 8 del Base Code de ETI.

contemplan la contratación de trabajadores con algún grado de discapacidad. Sin embargo, la inversión en estos programas no se considera junto al resto de proyectos en la tabla de la página 120 donde se sintetiza la inversión social consolidada, dando lugar a cierta confusión entre lo que INDITEX considera acción social y responsabilidad social corporativa.

El diálogo que INDITEX mantiene con la sociedad en general se plasma en dos niveles según la materialización del mismo. Por un lado, la pertenencia a asociaciones, plataformas de diálogo (MFA Forum, Fibre Citoyenne, Better Factories Camboya) e inclusiones en índices de inversión socialmente responsables, donde se reflexiona sobre aspectos ligados a la responsabilidad social, especialmente del sector textil. El segundo nivel al que se refiere el resultado del análisis es aquel vinculado a las consecuencias derivadas del diálogo efectivo con sindicatos principalmente, bien a través de los clusters o grupos de trabajo donde además de los representantes de los trabajadores participan asociaciones empresariales y los miembros que ejecutan los programas de auditorías sociales, o bien mediante una relación directa con la organización internacional que defiende los derechos humanos y laborales de los trabajadores del sector. La reciente firma del acuerdo marco entre INDITEX y la FITTVC es un claro ejemplo de ello[21]. Como consecuencia, la empresa ha demostrado dar un paso más en el respeto y reconocimiento de las normas fundamentales del trabajo en su cadena de suministradores, aunque la memoria no detalla el procedimiento que se ha seguido hasta alcanzar este acuerdo, ni se recoge una explicación del proceso de sistematización del trabajo conjunto, salvo el ejemplo que se contempla en la página 70, donde se constatan los logros de la intervención en uno de los talleres asiáticos tras el despido de 30 representantes sindicales.

Como consecuencia de esta mejora, INDITEX ha incrementado el alcance del marco normativo que fundamenta su Código de Conducta de Proveedores y Talleres Externos, incluyendo compromisos explícitos acerca de la prohibición del trabajo forzado, el trabajo infantil, el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, el pago del salario, horas de trabajo no excesivas y trabajo regular.[22]

Este control de los proveedores en materia de Derechos Humanos ya venía realizándose por la compañía a través de su programa *Compliance* o de auditorías sociales. La información relativa a las fases de intervención, el número de auditorías realizadas por regiones y países en el año 2007, y el abandono de contratos por incumplimientos se muestra poco claro, evidenciándose la falta de información que clarifique si la empresa incluye cláusulas específicas en los documentos mercantiles y cuáles fueron los motivos concretos de tales abandonos. Tampoco se cuantifican las innovaciones introducidas en estas auditorías, como el incremento de las horas por consultor en el trabajo de campo, las entrevistas realizadas a trabajadores, dentro y fuera de las fábricas, o ejemplos de planes correctivos en proveedores cuyo nivel de riesgo de incumplimiento es elevado según se muestra en la tabla del ADN Corporativo.

Los distintos documentos que engloba el Código de Conducta de INDITEX manifiestan que la empresa no permite actos de discriminación en su esfera de actividad. Junto al ejemplo de intervención conjunta antes mencionado, la publicación hace hincapié en la discriminación por razón de sexo, informando del elevado porcentaje de mujeres en plantilla y en cargos directivos (81.1%), porcentaje que no se corresponde en el caso de la representación en el máximo órgano de gobierno, donde

[21] http://www.itglwf.org/DisplayDocument.aspx?idarticle=15383&langue=3

[22] Ver páginas 71 a 73 de la Memoria 2007 de Inditex.

solamente hay una mujer de un total de 9 miembros que conforman el Consejo de Administración. Pero se evidencia la falta de información concreta sobre escalas salariales comparativas entre hombres y mujeres y entre categorías profesionales, episodios de trato discriminatorio o denuncias por acoso laboral o *mobbing* que se hayan podido recoger a través del comité responsable de vigilar estos comportamientos, el Comité de Ética.

El informe no incluye datos sobre mecanismos de vigilancia y evaluación que evidencien su compromiso recogido en la Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo INDITEX en la lucha contra la corrupción, el soborno, la presión política, el registro de operaciones, el trato con proveedores y clientes, las relaciones con las administraciones públicas y el tráfico de influencias, ni aquella información relativa a la implantación en todas la áreas de actividad y países donde opera. En este aspecto, el análisis concluye que el proceso no ha sido afectado por una mejora en el desarrollo de estos mecanismos con respecto a ejercicios anteriores.[23]

Relacionado con los derechos humanos y la seguridad y salud en la fabricación del producto, el análisis de la memoria evidencia que no se informa de normas y prácticas concretas establecidas en todas sus actividades y centros de trabajo para la protección, no sólo del consumidor final, sino del propio trabajador. No se ha identificado información que especifique que los pormenores de los efectos de todas las sustancias utilizadas en los procesos de fabricación son conocidos por los trabajadores y que las medidas de salud e higiene en el trabajo son implantadas en todo el proceso de producción. Tampoco se ha detectado cómo se garantiza la seguridad de los trabajadores de centros logísticos, particularmente aquella que se relaciona con los tiempos de entrega en la distribución del producto, los cuales por otra parte parecen ser cada vez más cortos.

Con respecto a la seguridad y salud del consumidor final, la empresa incluye información sobre el desarrollo de dos nuevos estándares *(Clear to Wear y Safe to Wear*) aunque no se ofrecen datos cuantitativos que ayuden a entender el nivel de implantación real o que documenten posibles episodios de materialización de los riesgos asociados a la salud y seguridad del producto. El tratamiento de estrategia que la memoria adjudica a esta información parece evidenciar que se trata de procesos que aún se encuentran en su fase inicial de definición, a pesar de que en la memoria 2006 ya se incluyeran como compromisos.

Para finalizar el análisis del contenido de la información, resta añadir que la publicación no recoge información completa sobre la protección de los clientes. Se informa de las reclamaciones totales realizadas y de su peso relativo por cada mil unidades comercializadas, sin especificar los motivos y las resoluciones de las mismas, ni se incluyen información de los procesos abiertos, las multas y sanciones administrativas derivadas de los derechos del consumidor.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información que permite analizar el alcance de los sistemas de gestión desarrollados por INDITEX sigue considerándose escasa en relación a la trayectoria de expansión que el grupo refleja en la memoria anual 2007. A pesar de esta afirmación, se han detectado ciertos aspectos que evidencian una mejora en la

[23] Véase página 122 del *LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS MEMORIAS ANUALES DE LAS EMPRESAS DEL IBEX 35, Análisis del Ejercicio 2006.*

tendencia hacia la normalización de sus sistemas, mediante el desarrollo de metodologías propias de cara a implantar un mayor control en su cadena de suministros *(Tested to Wear)*, y en la salud y seguridad del producto *(Clear to Wear y Safe to Wear).*

Si bien la empresa tiene presencia en más de sesenta países y la inclusión pormenorizada de todas sus actuaciones en un solo documento resultaría poco accesible, la información que actualmente se presenta sólo permite valorar globalmente el grado de implantación real de su gestión en poco más de un 15% de todos los países. Los datos concretos que se presentan sobre actividades en los clusters, por ejemplo, afectan solamente a seis países (Portugal, Marruecos, Turquía, Bangladesh, India y China), y no se informa sobre estrategias de implantación futura en los 62 países restantes. Igualmente, la ausencia de un desglose geográfico por países de los 1177 proveedores que integran su cadena de suministros dificulta el análisis de la información vinculada a las auditorías sociales que la compañía realiza para vigilar el cumplimiento de sus códigos de conducta y de los talleres abandonados como consecuencia de las mismas. No obstante, se muestran cifras que permiten parcialmente obtener conclusiones de su gestión, ante una clara ausencia de explicaciones asociadas. Así, se informa del total de las auditorías denominadas de inicio (676) distribuidas geográficamente por regiones y por países, un total de 25, de los que 11 son asiáticos. La relación de estas cifras con el porcentaje de facturación de la región (el más elevado de las cinco[24]) y la evolución del ADN corporativo (niveles de riesgo asociados a los proveedores) parece evidenciar que es allí donde más talleres suministran a los diferentes formatos comerciales de la firma, y donde más esfuerzo se está realizando en cuanto al despliegue de sus sistemas de gestión, pero sigue suponiendo una representación menor al 20% del territorio donde INDITEX desarrolla su negocio.

La información sobre la nueva metodología *Tested to Wear*, que engloba los diferentes procesos para llevar a cabo el control de los proveedores (actividades de los clusters, auditorías sociales de inicio y seguimiento, intervenciones, planes correctivos, programas de creación de capital social) no contiene datos cuantitativos sobre los costes asociados y los recursos empleados, salvo el número de auditores externos contratados, y no quedan claramente explicados los procesos en cuanto a su duración, complementariedad o simultaneidad. Asimismo, se identifica una carencia importante para valorar objetivamente cuáles son los métodos de revisión y los planes de mejora continua más allá de la ofrecida por el número de auditorías sociales de seguimiento o la mención del programa de creación de capital social. La falta de información detallada acerca de los diferentes motivos del abandono de talleres que tras una auditoría quedan fuera de la red de suministros y de horizonte temporal en estas intervenciones supone una limitación en el análisis del desempeño de la responsabilidad social de INDITEX con su cadena de suministros.

Pero la gestión responsable de INDITEX abarca otras áreas y grupos de interés que en la memoria no quedan lo suficientemente recogidas, limitando de nuevo el análisis de su despliegue. Éste es el caso de su política de recursos humanos o del sistema que gestiona la prevención de riesgos laborales. Ambas políticas afectan no sólo a los proveedores, sino a empleados de tiendas, oficinas, sedes centrales, y centros fabriles y logísticos propiedad de la compañía, por lo que los datos publicados son demasiado escasos en comparación con el alcance de sus actividades. En este sentido, cabe mencionar la ausencia de información acerca de la seguridad de los empleados logísticos, más si tenemos en cuenta los plazos cada vez más cortos en la distribución

[24] Producción Inditex 2007 (página 77): UE (31%), Asia (35%), Europa no UE (16%), América (1%) y África (17%)

de los productos, o los mecanismos establecidos para garantizar la salud e higiene en todos los puestos de trabajo.

Además de estos dos grupos de interés mencionados, proveedores y empleados, la empresa también identifica de manera expresa a accionistas, clientes, socios de negocio y sociedad en general. A pesar de esta relación escueta en cuanto a la descripción de los mismos, a lo largo del informe se identifican otras partes implicadas en el proceso como sindicatos, autoridades locales, asociaciones empresariales o el medioambiente.

La información del sistema de gestión medioambiental, desarrollado en torno al PEMA 2007-2010, deja la puerta abierta a interrogantes como el propio despliegue del mismo. Las actuaciones llevadas a cabo hacen referencia casi en exclusiva al territorio nacional y salvo la especificidad contemplada en los códigos relativa a la obligatoriedad de cumplir con la legislación medioambiental vigente en cada zona, no se evidencia que el proceso esté integrado en todas las regiones donde el grupo tiene presencia. Un ejemplo de esta conclusión son los Sistemas Integrados de Gestión de Envases, a los que INDITEX se adhiere y que suponen que cada cadena del grupo colabora con gestores autorizados en la recogida y gestión de los residuos generados en las tiendas. Pero la única información concreta que se publica es la relativa a Ecoembes, el gestor que opera en España.

El mecanismo utilizado por INDITEX para la medición de los impactos generados por la fabricación de prendas textiles en el medioambiente (la huella ecológica) se evidencia en los proyectos ACVTEX y Ecodiseño del Calzado, pero no se suministra mayor información que su descripción narrativa y el objetivo marcado para el año 2008 de aplicación de la herramienta de análisis, sin especificar un horizonte temporal más amplio o el alcance geográfico. Cabe reseñar, entre las acciones realizadas hasta la fecha, la implantación de un sistema de medición y corrección propio de indicadores medioambientales (SIMA) de cara a su cumplimiento con los informes solicitados por organizaciones internacionales como SAM, EIRIS o GRI. Esta información, contenida en el propio documento del plan (no así en la memoria), no se adjunta con otra que explique de forma detallada el propio proceso ni de nuevo, su alcance geográfico.

La certificación del sistema medioambiental en base a ISO14001:2004 alcanza al 100% de los centros de trabajo industriales, sedes y centros logísticos ubicados en territorio español. No se ha detectado una estrategia que contemple la certificación futura de todas las empresas y centros del grupo, identificado por la compañía como uno de los principios de su política medioambiental (p.151)

El desarrollo de la gestión del producto se evidencia en la memoria a través de la información de los nuevos estándares que ha creado la empresa para garantizar el cumplimiento de la normativa de los productos que comercializa y/o distribuye. Ambos estándares, salud (*Clear to Wear*) y seguridad (*Safe to Wear*) serán implantados en su cadena de suministros a través del diálogo articulado en los clusters, lo que refleja un área de complementariedad de la gestión responsable del grupo. La exigencia futura en el cumplimiento de ambos estándares por parte de los proveedores, conllevará una mayor vigilancia del cumplimiento del código de conducta lo que redundará en unas mejores prácticas en la cadena de suministros a todos los niveles. No obstante, la ausencia de objetivos concretos en cuanto a su implantación, alcance geográfico y horizonte temporal no permite evaluar completamente el cumplimiento con el principio de precaución que subyace a esta política.

El proceso de diálogo que INDITEX lleva con cada uno de los grupos de interés es difícil de medir con la información que la memoria proporciona, exceptuando claro

está, el diálogo con los sindicatos del sector textil, representados en última instancia por la Federación Internacional de Trabajadores Textiles, Vestimenta y Cuero. Como resultado de este diálogo, en octubre de 2007 se firmó entre la empresa y esta organización un acuerdo marco que refuerza, sin lugar a dudas, la vigilancia del cumplimiento del nuevo Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos. Un código fundamentado en un marco normativo internacional que ha sido reformulado y que incluye nuevos elementos a los ya contemplados (directrices OCDE) y un incremento en su alcance (compromisos explícitos de INDITEX con el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, pago del salario, extensión y duración de la jornada laboral y trabajo regular), lo que se traduce en una mayor garantía de protección para los trabajadores.

La inclusión de las necesidades de los clientes en la gestión del negocio se hace también evidente al constatar la rápida respuesta que ofrece INDITEX a las exigencias en su demanda (p.21). Sin embrago, este proceso de diálogo revela un área de fricción que no se contempla en el informe, y es la relacionada con un consumo responsable que reduzca los impactos, no sólo medioambientales, sino también sociales. El compromiso de cumplimiento con unos tiempos de entrega cada vez más breves afecta no sólo a la gestión en la red de suministros, sino también a la actividad vinculada a la distribución de la producción y a la sostenibilidad de los cultivos de fibras vegetales utilizadas en la fabricación textil.

Sin embargo, la integración de las necesidades detectadas a través de mecanismos de participación no se hace extensible a todos los grupos arriba mencionados. Esta conclusión se deriva de la casi total ausencia de información relativa a denuncias, reclamaciones, sanciones y conflictos abiertos, restando neutralidad al compromiso con la rendición de cuentas declarada en la carta del presidente de la compañía, y evidenciando la no *inclusividad* en el proceso de todas las partes implicadas. Los canales de comunicación que la compañía pone a disposición de accionistas, inversores y clientes no contemplan resultados aparte de los derivados de su utilidad como medios informativos. Como excepción a esta evidencia, hay que mencionar el canal de denuncias confidencial para empleados, donde pueden comunicar cualquier irregularidad en el proceso (aunque no se informa del resultado de tales comunicaciones), o el dato referido al total agregado de reclamaciones efectuadas en el 2007 por los clientes de INDITEX.

La memoria no informa de procesos de consulta a las partes interesadas para determinar y priorizar el contenido de la publicación. A pesar de esta conclusión, la información presentada se puede considerar relevante para los usuarios de la misma, aunque no completa, debido a las ausencias detectadas en su contenido como las descritas a lo largo de este informe, siendo uno de los ejemplos más claros el referido a su política de recursos humanos y de prevención de riesgos laborales.

Los datos que la memoria incluye en esta nueva edición son en su mayoría, comparables con el ejercicio 2006, destacando aquellos que evidencian una mejora en relación al ADN corporativo, uno de los puntos calientes de la actividad de la empresa. Los proveedores y talleres externos cuyo nivel de riesgo era elevado en 2006 (nivel D) se han reducido y se ha incremento el número de proveedores con menor riesgo (nivel A). No obstante, la ausencia de referencias a otras empresas del sector, hace imposible la comparación de su desempeño en una economía cada vez más global.

La inclusión de contenidos sobre la evolución de determinadas áreas del proceso, como la firma del acuerdo marco, el desarrollo de nuevos estándares de salud y seguridad en el producto, la nueva metodología aplicada al control de la cadena de suministros o la publicación del grado de seguimiento de las recomendaciones de

Buen Gobierno, se evidencian como mejoras en el proceso de comunicación, aunque en líneas generales esta mejora no se ha hecho extensible a la medición y cuantificación de los objetivos previstos y las actuaciones ejecutadas, salvo en lo referente a compromisos medioambientales.

Cabe destacar que este proceso de mejora contempla también algún retroceso, como el hecho de no incluir información sobre el nivel de calificación GRI autodeclarado por la compañía. INDITEX en su Memoria Anual 2007 no hace referencia a procesos de auditoría interna ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Se adjunta, sin embargo, la carta de verificación externa realizada por la consultora SGS ICS Ibérica S.A. En ella se declara el alcance de la revisión, limitado al texto y los datos contenidos en el informe, la metodología empleada, las áreas de mejora y las conclusiones. Hay que reseñar que esta carta declara haber comprobado la aplicabilidad y/o no disponibilidad de los indicadores centrales GRI, sin embargo, en ninguno de ellos se declara no tener disponible la información y tampoco se adjuntan notas que expliquen los motivos de aquellos indicadores no aplicables a la actividad de INDITEX.

El lenguaje utilizado para la elaboración de la memoria resulta, en términos generales, comprensible e incluye, a diferencia de la edición del 2006, un glosario donde poder consultar determinados conceptos o terminología empleada, aunque se evidencia la ausencia de algunos términos técnicos, como los medioambientales. La estructura de la memoria se articula entorno a los grupos de interés, aunque resulta algo confusa en cuanto a la definición del modelo de responsabilidad social, pues los capítulos de medioambiente y empleados no se integran en el contenido que informa sobre *Cómo lo ha hecho.*

La accesibilidad a través de la página web del grupo del informe y de otros documentos de interés (no se especifican cuáles) queda recogida en el informe (p.416), si bien no se hace referencia a un departamento concreto o responsable de la elaboración de la misma entre los datos de contacto que figuran. Al igual que en el año 2006, el documento no está bien ubicado en el espacio web del grupo relativo a su responsabilidad Social Corporativa, lo que impide su acceso directo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Tal y como se declara al inicio del Informe de Gobierno Corporativo, el grupo INDITEX presenta, por primera vez, un informe adaptado en su contenido y estructura al modelo establecido por la circular 4/2007 de la CNMV, incluyendo las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, y su grado de seguimiento. El análisis de la estructura de la propiedad y del gobierno y administración de la empresa se ha completado con los reglamentos del Consejo de Administración y la Junta General de Accionistas, documentos que están disponibles en la página web del grupo www.inditex.com.

Tanto el informe de gobierno corporativo como el reglamento del Consejo de Administración recogen la asunción de la responsabilidad, por parte de este órgano, para dar el debido cumplimiento a los deberes éticos y sociales de la compañía, la transparencia en sus relaciones con empleados y con terceros, así como obligación de velar por la seguridad de los accionistas, estableciendo controles en los procesos de toma de decisiones.

Los mecanismos que se contemplan en la información suministrada relacionados con el cumplimiento de la Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo INDITEX, se limitan al establecimiento de un canal de denuncias confidencial para empleados, cuya supervisión está en manos del Comité de Ética, órgano dependiente de la Comisión de Auditoría y Control. Se sigue evidenciando, como ya ocurriera en el análisis del ejercicio 2006, la ausencia de información detallada sobre el funcionamiento del mismo o el tratamiento de la información recepcionada de cara a garantizar la protección de la persona informante.

La información sobre las medidas establecidas para limitar los riesgos de acumulación de poderes en una única persona en el caso de INDIEX, cuyo Presidente del Consejo es también el primer ejecutivo de la sociedad, evidencia que uno de los consejeros independientes ha sido facultado para *solicitar, de forma vinculante para el Presidente, la convocatoria del Consejo y la inclusión de nuevos puntos del orden del día así como para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos.* No obstante no se incluye entre sus facultades la evaluación del desempeño del Presidente. Esta medida responde al deber de los consejeros para evitar conflictos de intereses, deber que junto a la lealtad, diligencia, lealtad, exclusividad en el desarrollo y confidencialidad de la información obtenida frente a intereses privados, se recoge en los reglamentos de la sociedad.

La gestión de los riesgos es asimismo responsabilidad del Consejo y su supervisión la lleva a cabo el Comité de Auditoría y control. El informe da cuenta detallada de las cuestiones relativas a su política y sistemas de control, e identifica todos aquellos factores que puedan afectar negativamente al cumplimiento de los objetivos del negocio. Entre éstos, se contemplan riesgos relacionados con la responsabilidad social de la empresa, como los riesgos de Imagen y Reputación, siendo las auditorías sociales uno de los mecanismos para controlar y mitigar las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento del Código de Conducta de Talleres y Fabricantes Externos o de las legislaciones nacionales. Se reconocen también como riesgos aquellos que puedan materializarse en el proceso de adaptación de sus productos y servicios como consecuencia de la diversidad cultural y social de los territorios donde la compañía opera, y de las particularidades de sus mercados. No se ofrece información sobre los mecanismos o medidas implantadas para su control, no se detalla el propio proceso de adaptación. A pesar de la inestabilidad de los mercados financieros, destaca el hecho de que, según la información suministrada, no se hayan materializado riesgos concretos que hayan tenido una incidencia significativa en la organización durante el 2007[25].

La composición del máximo órgano de decisión cumple con la recomendación que establece la presencia de consejeros externos en una amplia mayoría. Del total de nueve consejeros, hay uno dominical y cuatro independientes, guardando esta relación la proporción entre el capital representado por consejeros dominicales y el capital en manos de los accionistas. Asimismo, la presencia de más de un tercio de consejeros independientes, supera la proporción recomendada para salvaguardar los derechos de los accionistas minoritarios.

En relación a la información de mecanismos para fomentar la participación de éstos en la toma de decisiones, el nuevo reglamento de la Junta General de Accionistas, aprobado en 2007, contempla expresamente[26] el fraccionamiento del voto a fin de los

[25] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

[26] Según la sociedad, el fraccionamiento del voto ya se venía contemplando si bien no se había recogido explícitamente (página 354). Sin embargo, en el informe del 2006, no se identificó información que constatara esta práctica.

intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos. El resto de mecanismos establecidos se refiere a todos aquellos relacionados con el derecho a solicitar información del contenido de la junta con anterioridad a la convocatoria de la misma (si bien esta información está disponible, no se envía expresamente al domicilio del accionista), y la disposición de mecanismos para una mejor comprensión y seguimiento del desarrollo de la Junta, tales como traducción simultánea, difusión a través de medios audiovisuales, informaciones en otros idiomas, etc.

La presentación ante la Junta General de Accionistas por parte del Consejo del informe de las cuentas anuales se realiza sin salvedades en el informe de auditoría, y se deberán explicar ante los accionistas el contenido y alcance de dichas salvedades en el caso de existir. También se presentará ante la Junta y se publicará vía Internet, el Informe sobre la política de remuneraciones de los miembros del Consejo, sin bien no existe la obligatoriedad de ser aprobado por la misma.

La información que el informe recoge sobre estas remuneraciones es considerada por la sociedad como detallada y completa. Sin embargo, se siguen ofreciendo los datos agregados de los administradores, por concepto retributivo y pertenencia a otros consejos de administración y/o alta dirección de las sociedades del grupo y por tipología de consejero. No se detallan objetivos no financieros de naturaleza social y/o medioambiental cuya consecución repercuta en la remuneración de los consejeros, más allá de la declaración sucinta sobre su moderación en función de las exigencias del mercado. Asimismo, la información relativa a la existencia de cláusulas indemnizatorias no incluye datos personales o cuantías específicas para los diez miembros que las tienen contempladas en sus contratos.

La representación de las mujeres en el Consejo de Administración alcanza a una mujer, lo que equivale a un porcentaje de 11%, siendo la excepción de una realidad operativa en donde el porcentaje de mujeres en plantilla asciende al 81%. Aunque en el reglamento se estipula la ausencia de discriminación en los procesos de selección, no se informa sobre mecanismos o iniciativas adoptadas para corregir esta deficiencia, ni se explican los motivos de una relación desigual entre los miembros de gobierno.

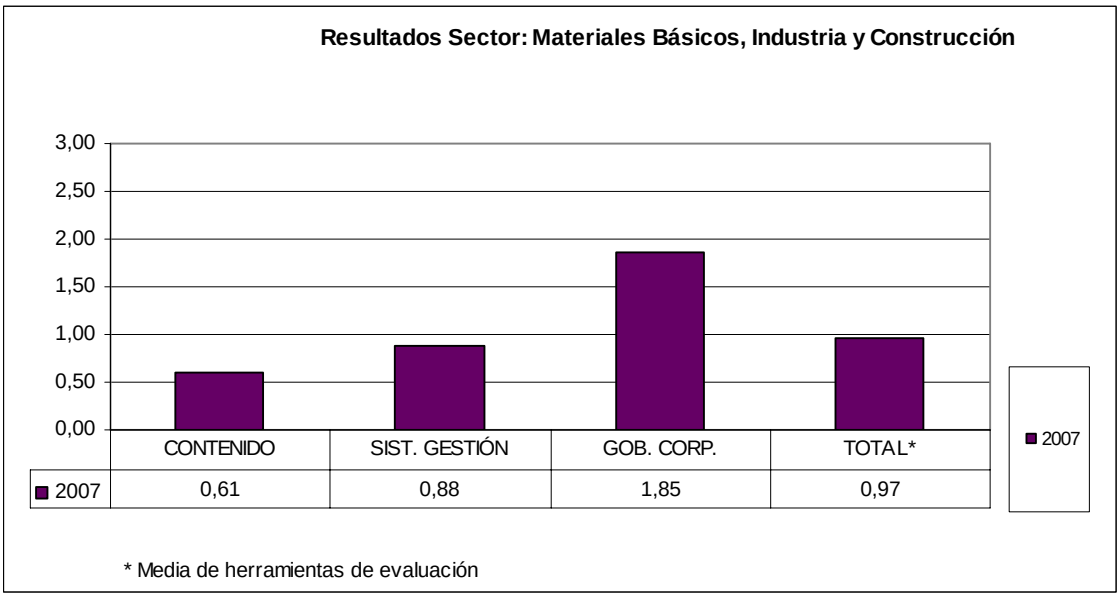
Las comisiones que forman parte del Consejo de Administración son: la Comisión Ejecutiva, compuesta por 7 miembros, la Comisión de Auditoría y Control, compuesta por 5 miembros y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, por los mismos miembros que la anterior, todos ellos consejeros independientes a excepción de uno, cuya naturaleza de otro consejero externo queda explicada en el informe. Hay que destacar de nuevo, como se ya se hiciera en el informe del 2006, la información incompleta que se ofrece sobre el Consejo Social, órgano asesor del Consejo de Administración en asuntos de responsabilidad social corporativa, sobre su funcionamiento, composición y articulación con los grupos de interés de la compañía.

3.3.2. Empresas del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción:

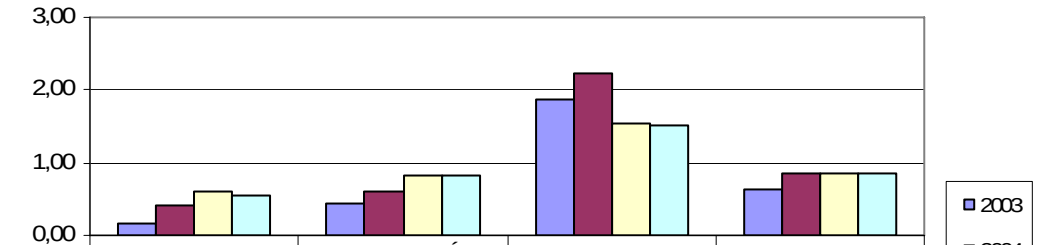
- ***ACCIONA, S.A.***
- ***ACERINOX, S.A.***
- ***ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS, SA. (GRUPO ACS)***
- ***FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A. (FCC)***
- ***GRUPO FERROVIAL, S.A.***
- ***SAYR VALLERMOSO, S.A***

A continuación se muestra el resultado sectorial, donde cada uno de los datos representa la media aritmética de los resultados por eje de análisis de las empresas pertenecientes al sector. Tal y como se explica en la sección de Metolodogía, 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, pues la comparabilidad de los datos es cuestionable al haberse incorporado a las empresas del sector de construcción ACERINOX, que ha obtenido unas puntuaciones muy bajas.



Resultados Sector: Construcción



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,17	0,44	1,88	0,64
2004	0,41	0,60	2,22	0,85
2005	0,59	0,82	1,55	0,86
2006	0,56	0,83	1,52	0,85

* Media de herramientas de evaluación

ACCIONA S.A.
(ACCIONA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Acciona ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Construcción de infraestructuras
- Inmobiliaria
- Energías y energías renovables (eólica, solar, biocombustibles)
- Tratamiento del agua y desalación por osmosis inversa
- Servicios urbanos y medioambientales
- Logística y transporte de mercancías
- Transporte marítimo de pasajeros
- Servicios de gestión patrimonial vía fondos de inversión, fondos de pensiones y SIVACs
- Servicios de intermediación bursátil
- Elaboración y crianza y comercialización de vinos de calidad
- Dirección integral de proyectos de diseño y ejecución de museos y exposiciones, eventos y espectáculos multimedia

Alcance geográfico

Acciona opera o tiene presencia en los siguientes países:

- 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.

Los siguientes pises están incluidos en la lista de paraísos fiscales de la Guardia Civil:

- Panamá, Gibraltar, Luxemburgo, Líbano, Emiratos Árabes Unidos

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, Acciona informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability index

Normativa Internacional

Acciona informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos humanos
- Declaración tripartita de la OIT

Estándares voluntarios

Acciona informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA1000 Accountability

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

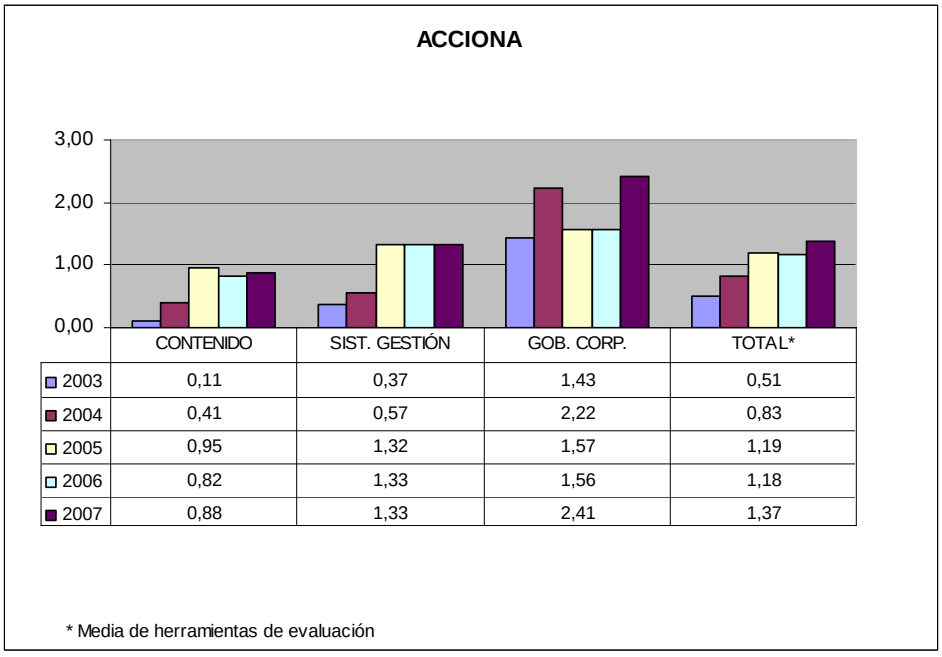
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	
Memoria de Sostenibilidad 2007	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007	
Cuentas anuales 2007	
Pagina Web www.acciona.es	
www.SOStenibilidad.com	
Reglamento del Consejo de Administración	Modificado en 2007
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Modificado en 2007

II. TABLAS DE RESULTADOS

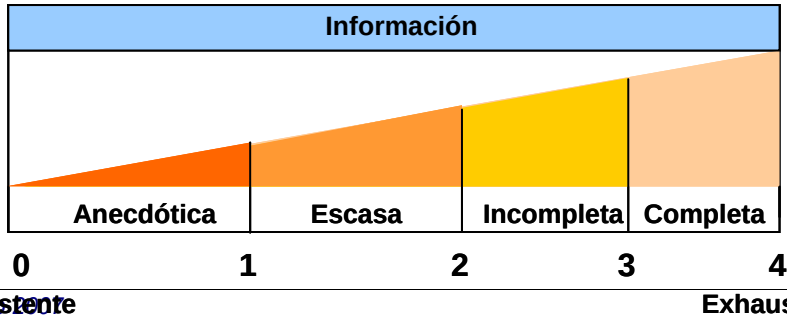
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,46**
Indice&Perfil GRI	1,85
GRI Indicadores	1,19
Principios GRI	1,33
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,41**
ONU	**0,58**
AA1000	**1,14**
AA1000 Indicadores	1,18
AA1000 Principios	1,10
NEF	**1,25**
TOTAL	1,37

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,37**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,88**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,33**, situándose también en el estadio de *información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,41**.

Acciona ha presentado por tercer año consecutiva su Memoria de Sostenibilidad. En esta ocasión de forma separada de las Cuentas Anuales, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe Anual 2007.

Posiblemente lo más destacable en cuanto a la información proporcionada por la Empresa sobre su ejercicio 2007, es la modificación de sus reglamentos de gobierno interno, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento de la Junta General de Accionistas, para adaptarlos a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe. Del mismo modo, la empresa ha aprobado un Código Ético de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores de la Corporación, indistintamente del puesto que ocupen y el lugar donde desarrollen su trabajo. Acciona ha habilitado un Canal Ético, con el fin de facilitar la denuncia de posibles incumplimientos de dicho código. Lamentablemente el Código Ético de Acciona no está disponible en su página Web y no ha sido remitido oficinal equipo de análisis a pesar de que fue solicitado vía telefónica al departamento de RSC de la ACCIONA. Aún así, se ha valorado la información incluida en la documentación analizada y que hace referencia a dicho documento.

En términos generales se aprecia una tendencia positiva en cuanto a la información puesta a disposición de las partes interesadas por parte de Acciona. Sin embargo sigue destacando la falta de información detallada sobre aspectos muy importantes de su actividad en España, como por ejemplo información sobre ayudas o exenciones fiscales recibidas, lo cual es de especial relevancia teniendo en cuenta que el de las energías renovables es un sector altamente subvencionado, o de su actividad fuera de España, como cantidad pagada en concepto de impuestos en cada país donde tiene presencia, o las condiciones laborales por país. Asimismo es inexistente cualquier tipo de información sobre su actividad en los paraísos fiscales en los que tiene presencia, o

información sobre cómo verifica que efectivamente, la organización respeta los derechos humanos en todos los lugares donde opera.

b. CONTENIDOS RSC

Acciona afirma que en su *modelo de negocio prima la rentabilidad y la sostenibilidad.* La empresa menciona que es *pionera en desarrollo y sostenibilidad*, lo cual puede parecer una afirmación difícil de interpretar, teniendo en cuenta su juventud -1997- y la ausencia de información que evidencie la misma. En todo caso, el sentido de esta afirmación no queda claro, ya que no se entiende a qué se refiere Acciona cuando dice ser *pionera en desarrollo,* sin determinar de alguna manera el alcance de la palabra desarrollo en este contexto, ni si se considera pionera en España o en el ámbito internacional. Si lo que la Empresa pretende decir es que es pionera en desarrollo sostenible, debería proporcionar en sus ejercicios de rendición decuentas, como son los informes analizados, datos objetivos, medibles, comparables y suficientes, que avalen dicha afirmación, lo cual no ocurre.

Desde el punto de vista de la información económica, destaca la presencia de Acciona en varios países (Panamá, Gibraltar, Luxemburgo, Líbano y Emiratos Árabes Unidos) que se encuentran incluidos en la lista de paraísos fiscales de la Guardia Civil, sin que la empresa informe detalladamente sobre su actividad en dichos lugares, de manera que no es posible saber si su presencia en dichos países responde al ejercicio de su actividad empresarial habitual o a la búsqueda de evitar responsabilidades fiscales y/o jurídicas derivadas de sus operaciones y actividades en otros países. En esta misma línea, Acciona no aporta información sobre impuestos pagados o número de empleados por país, de modo que resulta imposible conocer el impacto económico de su presencia en los distintos lugares donde opera. Lo mismo ocurre con la información sobre las subvenciones y otras ayudas recibidas por la empresa en cada país donde opera. En este caso tampoco es posible saber si el dato que se aporta corresponde al monto total de las ayudas recibidas o hace referencia únicamente a España.

Acciona menciona numerosas medidas destinadas a la prevención de posibles impactos ambientales negativos, como por ejemplo la certificación por ISO 14001 del 76% de la actividad de las empresas que forman la corporación, pero no hay evidencia de que se tome en cuenta y se comprometa explícitamente sobre el *principio de prevención,* ni sobre el *principio de precaución* de acuerdo a AA1000, a pesar de que la empresa ha utilizado dicha herramienta para elaborar su memoria de sostenibilidad 2007. Tampoco se explica qué áreas son las que no están certificadas según la ISO 14001, ni si tienen planes de certificarlas.
La empresa, en este ejercicio 2007, informa de las multas que ha recibido por incumplimiento de normativas medioambientales aportando datos sobre el contexto que las han generado, pero, por un lado no se informa sobre las acciones correctivas para evitar que esto vuelva a suceder, y por otro lado, el alcance de esa información se limita a su actividad en España. Esta limitación del alcance de la información dada sobre este indicador ambiental es relevante dado el gran número de países en los que opera y que presentan un alto riesgo desde el punto de vista medioambiental, como puede ser el caso de Brasil, donde el proceso de deforestación de la selva amazónica constituye una preocupante para muchos sectores sociales a nivel global.

Acciona asume que su actividad genera impactos negativos en el medio ambiente, pero teniendo en cuenta la importancia que la Empresa dice dar a la sostenibilidad, llama la atención que no los describa detalladamente por país, área de negocio, productos o servicios o proyectos. Tampoco hay información que evidencie que se responsabilice, como empresa, de dichos impactos, a pesar de que los asuma, al no aportar información sobre los que se han producido en el ejercicio 2007 y las medidas

de reparación, mitigación, compensación o indemnización sobre los mismos. En cuanto a sus proveedores, Acciona menciona que valora positivamente que cuenten con sistemas de gestión medioambiental como ISO 14001 y ha empezado a incluir en sus contratos una cláusula por la que se comprometen a actuar de acuerdo a los principios del Pacto Mundial y a cumplir la Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva Entre Hombres y Mujeres, pero no se especifica si incluye a proveedores extranjeros o únicamente a los españoles, pues esta última ley sólo es de ámbito nacional. Acciona también afirma que valorará a aquellas empresas cuyo negocio y modelo de gestión sean *consistentes con le código de conducta de Acciona*, pero no podemos conocer el alcance exacto de esta información al no estar disponible dicho documento en la página Web.

La Empresa afirma que cuenta con un sistema de control y seguimiento de proveedores que incluye aspectos sociales y medioambientales de su gestión. Dicho sistema incluye la realización de auditorias para controlar la actividad de sus proveedores, pero aunque se afirma que el 47% de sus proveedores y el 40.75% de sus contratos han sido auditados, no es posible conocer el alcance de esas auditorías ya que no se aporta un listado de proveedores por país en el que se identifique aquellos que han sido auditados, ni se aporta información sobre los procesos de auditoría y los resultados de las mismas, así como las acciones correctivas más relevantes en el ámbito de la RSC derivadas de estas.

Un detalle muy significativo en cuanto a la información sobre su relación con proveedores es que, Acciona afirma que en consonancia con su posición de liderazgo en sostenibilidad, todo el aceite de soja y de palma que la Empresa utiliza para la fabricación de biodiesel proviene de compañías que pertenecen a la *Roundtable on Responsable Soy (RTRS)* y la *Rountable on Sustentable Palm Oil,* respectivamente. Sin embargo, tras contactar vía e-mail el equipo de análisis, al menos la primera (Rountable on Responsable Soy) ha informado que su iniciativa no puede garantizar por su metodología que la producción que cubre la misma, no genere deforestación, ni empeoramiento de las condiciones de vida de poblaciones locales, ni que se respetan los derechos de los pueblos indígenas. En este sentido es importante recomendar que la información que se incluya en los informes de rendición de cuentas debe ser precisa, completa y no debe inducir a error del lector, por lo que en este caso sería recomendable que se explicaran las limitaciones de esta iniciativa, para que no se interpretara como un sistema de garantía y aseguramiento medioambiental y social, en las compras de biodiesel.

Desde el punto de vista de la información sobre políticas laborales y en general, los empleados y sus derechos y condiciones laborales, la Empresa hace especial hincapié en la aplicación de la ley de igualdad, para lo cual ha adquirido ese compromiso con los sindicatos con el fin de establecer un marco normativo que favorezca la igualdad de trato y de oportunidades en la Corporación. Por otro lado, se informa de que el 100% de sus trabajadores está cubierto por sindicatos independientes o por convenios colectivos, pero no es posible saber con datos esta información 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, 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, de los cuales algunos han sido calificados de alto riesgo

en cuanto al ejercicio de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva[27].

Del mismo modo, no hay evidencia de un compromiso explicito en cuanto al carácter justo y razonable de la remuneración de los empleados, ni tampoco información sobre gastos salariales por país. Tampoco se presenta un ratio salarial que permita conocer la diferencia entre los salarios mas altos y los mas bajos dentro de Acciona, ni la diferencia salarial que para el mismo puesto entre sus trabajadores por países donde opera. En este sentido tampoco se aporta información sobre el, rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de ACCIONA en los distintos países y el salario mínimo local, 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. Si se aporta información sobre diferencias salariales entre hombres y mujeres por categoría laboral, pero no queda claro el alcance de dicho dato, aunque parece que hace referencia únicamente a su actividad en España.

La empresa menciona que ha realizado un extenso proceso de consulta con prescriptores de varios países, como Canadá, Estados Unidos, Méjico Brasil, Chile y Polonia, con el fin de conocer las expectativas de comportamiento en dichos mercados, pero no se aporta información relevante sobre el alcance y contenidos de dicho proceso en cada uno de esos países, ni si esta consulta incuye detectar expectativas sobre aspectos sociales y ambientales, ni se informa del motivo por el que este procedimiento no se ha realizado en todos los lugares donde tiene presencia, ni tampoco si se piensa ampliarlo en el futuro al resto de países donde opera. En definitiva, no se ha encontrado evidencia de que Acciona tenga sistematizada la consulta a las partes interesadas locales donde opera o a la hora de instalarse en una determinada área geográfica.

No existe ninguna mención explicita a la existencia de política, protocolos o medidas especificas que efectivamente sirvan para evitar impactos negativos sobre comunidades indígenas. Esta información tiene especial importancia desde un punto de vista de la gestión de la Responsabilidad Social. debido a que en muchas ocasiones la producción de las materias primas que se utilizan en la fabricación del biodiesel ejercen una gran presión sobre determinadas zonas geográficas del mundo en las que viven comunidades indígenas. Por ello es importante saber como son protegidos por ACCIONA en su esfera de influencia los derechos que se reconocen en la Declaración Universal de Derechos de los Pueblos Indígenas del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas del 29 junio 2006.

Acciona informa de que en el apartado 4.1 de su código de conducta manifiesta el compromiso de desarrollar su actividad empresarial y profesional de acuerdo a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Sin embargo, la empresa no ha incluido información sobre temas relevantes desde la perspectiva de la defensa de los Derechos Humanos, como por ejemplo el trabajo infantil, sobre el cual la empresa únicamente afirma no haber tenido conocimiento de incidentes en este aspecto durante 2007, sin informar sobre de qué manera evita o controla que este tipo de abuso no tenga cabida tampoco en el ámbito de sus proveedores. Lo mismo ocurre con el trabajo forzado o esclavo.

[27] 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)

Como se ha mencionado previamente, Acciona ha aprobado durante 2007 un código de conducta interno destinado a sentar las bases del comportamiento de sus empleados en todas las empresas y lugares donde opera. La Empresa informa que para poder hacer un seguimiento del cumplimiento de dicho código ha creado el Comité del Código de Conducta y el Canal Ético, como vía para comunicar dudas al respecto y efectuar denuncias en el caso de detectar incumplimientos. Sin embargo el código de conducta no está disponible en su página Web, de manera que no es posible conocer el contenido de dicho documento, ni si incluye medidas destinadas a evitar el tráfico de influencias, el soborno o el blanqueo de dinero. Tampoco hay información sobre otras medidas específicas destinadas a evitar la corrupción. En este sentido, la Empresa se limita a mencionar que es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas más allá de lo previamente mencionado.

En cuanto a la información proporcionada por Acciona sobre denuncias y procesos judiciales en marcha, se ha encontrado información en el Informa de Cuentas Anuales. Toda la información proporcionada a este respecto hace hincapié en las posibles repercusiones económicas de dichos procesos, lo cual puede interesar a algunos de sus stakeholders, como sus accionistas, pero no tanto a otros, como sus clientes, que podrían estar más interesados en una explicación más detallada sobre los motivos que han originado dichos procesos judiciales y denuncias y sobre las medidas que la Empresa está tomando para evitar este tipo de situaciones. Del mismo modo, la empresa no informa sobre posibles contribuciones a partidos políticos o sobre instrumentos de presión política, ni sobre medidas destinadas a evitar el tráfico de influencias, lo cual resulta muy relevante, desde el punto de vista de la prevención de la corrupción, al operar en sectores y proyectos donde la relación con los estados y las administraciones públicas son frecuentes e imprescindibles.

Finalmente, Acciona informa de que el 78% de sus empresas cuenta con certificación de calidad ISO 9000, pero no se ha encontrado información con respecto a la observancia de normativas nacionales e internacionales sobre protección de los derechos de los consumidores en todos los países en que realizan operaciones, ni una renuncia expresa a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas, ni sobre la no a utilización de prácticas contractuales abusivas. Tampoco se ha encontrado información sobre incumplimiento de las normativas sobre salud y seguridad del cliente.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En cuanto al alcance de la información aportada por Acciona, la empresa informa de que ha utilizado Norma AA 1000 para determinar la materialidad y el alcance de su memoria de sostenibilidad, así como para identificar a sus grupos de interés. Sin embargo, la información sobre su identificación de los grupos de interés es incompleta y no se informa por país y área de negocio, lo cual puede cuestionar el resultado del análisis de materialidad mencionado. Acciona no aporta información sobre todas sus actividades en todos los lugares donde opera, lo cual dificulta que se pueda conocer la dimensión exacta de la empresa y sus impactos tanto positivos, como negativos, en el ámbito global.

Como se ha dicho previamente, Acciona 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. Todo ello cuestiona que se hayan respetado los *principios de Totalidad* y *Exhaustividad* de la información.

Acciona no presenta información detallada sobre aspectos de RSC de algunas de sus empresas participadas, que en algunos casos se encuentran en países que no aparecen en el apartado *Acciona en el Mundo*. Esto es especialmente relevante para aquellas que están países considerados como paraísos fiscales, según la clasificación de la Guardia Civil, no haciendo posible evaluar el motivo de la presencia de Acciona en estos lugares, si son debidos a operaciones y proyectos o son motivaciones relacionadas con sus responsabilidades fiscales o/y jurídicas.

En cuanto al dialogo con los grupos de interés, Acciona ha empezado por identificarlos aunque todavía de forma genérica. La empresa informa que son los siguientes: Administraciones Públicas y gobiernos, clientes, empleados y directivos, accionistas, inversores y analistas, líderes de opinión social y medios, proveedores ONGs y comunicaciones de RC. Pese a que esta identificación puede ser considerada como un primer paso necesario, desde un punto de vista de la gestión de su Responsabilidad Social todavía resulta limitada y genérica, no identificándose partes interesadas concretas de acuerdo a las particularidades de cada lugar y de cada actividad que realiza la empresa. Esto hace difícil entender que expectativas, impactos, negociaciones, denuncias, riesgos o conflictos se han identificado o producido en el ejercicio 2007, ni por lo tanto que acciones y decisiones se han desarrollado por parte de ACCIONA. Por otro lado no se mencionan tampoco a las generaciones futuras y otros posibles grupos de interés, relevantes como son las comunidades locales.

La identificación de los temas relevantes para incluir en la memoria de sostenibilidad se ha hecho a través de la consulta a empresas de su sector en cuanto a los asuntos que consideran relevantes, la percepción del riesgo por parte de los inversores institucionales, asociaciones sectoriales, la prensa y los prescriptores de Internet. Lo cual supone que no se ha incluido ni siquiera a todos los grupos de interés genéricos previamente identificados por la empresa de una manera directa. A pesar de ello, Acciona afirma que ha habilitado canales de comunicación específicos para cada grupo de interés, pero no se presenta información detallada sobre el funcionamiento y/o los resultados obtenidos con cada uno de ellos. Únicamente se informa sobre algunos de dichos canales como *SOStenibilidad.com*, para todos los públicos y el *canal ético*, para sus trabajadores. No se ha encontrado evidencia de que como resultado del dialogo con los grupos de interés identificados por la Empresa haya habido compromisos que hayan generado cambios específicos en la gestión de la Empresa.

La empresa manifiesta compromiso explicito 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 se compromete 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 plantean nuevos objetivos bajo el nombre de r*etos*, pero del tipo: *paulatina adaptación voluntaria al mayor número de recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo,* en lugar de especificar cuales son las recomendaciones que aún no cumple, que acciones ha planificado y cuando prevé cumplirlas.

Cabe destacar que Acciona ha cumplido con el compromiso manifestado en 2006 de establecer un Código Unificado de Conducta Interno y ha habilitado un canal ético que sirve para reforzar el cumplimiento de dicho código, pero no ha sido posible acceder a dicho documento, ni a información acerca del grado de implantación y eficacia del mismo.

En cuanto a la relación de Acciona con sus proveedores, la empresa informa de que durante 2007 ha incorporado una clausula en sus contratos que les obliga a actuar de acuerdo con los principios del Pacto mundial, con lo cual Acciona pretende ampliar al ámbito de sus proveedores su propio compromiso con el Pacto Mundial. En todo caso, cabe recordar que la adhesión al Pacto Mundial no implica ninguna obligación para la Empresa, más allá de realizar un informe de progreso anualmente. No obstante Acciona afirma que realiza seguimiento y control de sus proveedores, a raíz de lo cual son puntuados. Dicha puntuación se toma en cuenta para futuras contrataciones. Pero la Empresa no informa sobre si está adherida a algún sistema de certificación de la cadena de suministros relacionado con RSC, o si tiene un sistema de auditoria propio o externo sobre el que se apoye su evaluación y seguimiento. Tampoco se ha encontrado evidencia de la existencia de un código de conducta específico para proveedores.

Acciona informa sobre las distintas iniciativas que cada área de negocio ha tomado para mantener un control sobre la actividad de sus proveedores. Por ejemplo, se informa de que en el área de energía el 14% cuenta con certificación ISO 14001 y el 75% cuenta con ISO 9000. En Acciona Windpower, el 94% de sus proveedores dispone de certificados de calidad ISO 9001 y un 17% cuenta con certificados de gestión ambiental ISO 14001. En la actividad de energía solar, el 48% tiene certificado de calidad ISO 9001, y un12% certificado ambiental ISO14001 o EMAS, etcétera. Sin embargo Acciona no presenta un listado con los nombres de sus principales proveedores por país, por área de negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad, ni información sobre condiciones de pago y/o penalizaciones.

Llama la atención que pese a que la Empresa mantiene que la sostenibilidad es junto a la rentabilidad lo que prima en Acciona, no se presente información detallada sobre cuales son los principales impactos que genera cada una de sus área de negocio. Asimismo, al no aportar información especifica por país, no es posible saber cuál es la contribución de Acciona a las economías locales de los lugares donde opera, ni los impactos sociales y medioambientales sobre esos lugares. Por otro lado, tampoco se aprecia neutralidad en la información sobre impactos. Un ejemplo de ello es que la Empresa informa semanalmente a través de su página Web sobre las emisiones de CO2 que ahorra, pero no hace lo mismo con otros datos de sus impactos negativos. Acciona menciona numerosas iniciativas y planes que ha implementado o piensa implementar con el fin de conseguir su objetivo de liderar el *cambio hacia una economía baja en carbono*. Sin embargo, la Empresa no ha dejado de aumentar sus emisiones desde 2004, sin aportar información que explique esta contradicción. Del mismo modo, Acciona ha recibido 28 sanciones por incumplimiento de normativas medioambientales durante 2007, lo cual vuelve a sorprender dado el explicito compromiso de la Empresa con la sostenibilidad, que a decir suyo, es parte integrante de su modelo de negocio. Aun así, cabe destacar la transparencia mostrada por Acciona a este respecto, muy superior a la de la mayoría de las empresas de su sector, y que permite realizar este tipo de análisis de incoherencia.

La información aportada por Acciona es Comparable con los ejercicios anteriores, pero no permite la comparación entre países donde opera, ni con normativas, ni con otras empresas del sector. Aunque se utiliza la versión 3 de GRI, algunos indicadores han

sido contestados de manera insuficiente o se ha limitado a afirmar que determinado indicador *no es material dada la naturaleza de las actividades de Acciona…*[28]

Acciona ha creado la Comisión de Código de Conducta y un canal ético con el fin de controlar el cumplimiento de dicho código. Del mismo modo, ha sido modificado el Reglamento del Consejo, con el fin de que dicho órgano sea el encargado de determinar la política de RSC de la Empresa y velar por el cumplimiento de lo establecido en el Código de Conducta,

Finalmente Acciona ha encargado a Deloitte la Auditoría externa de sus Cuentas Anuales 2007, pero no ha hecho lo mismo con su Memoria de sostenibilidad, la cual ha sido sometido únicamente a verificación externa por parte de KPMG, con un alcance sensiblemente inferior al de una auditoría del sistema de gestión de la Responsabilidad Social de ACCIONA.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Acciona ha presentado su *Informe de Gobierno Corporativo y Política de Retribuciones 2007 de acuerdo al modelo de la CNMV.* Lo más destacable en esta ocasión, es que se ha modificado el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Junta General de Accionistas con el fin de adaptar ambos a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, Código Conthe. Todas las modificaciones hechas durante 2007 se encuentran incluidas en el informe.

Otro hecho relevante ocurrido durante el ejercicio 2007, concretamente el 10 de mayo, es la aprobación por parte del Consejo de Administración, de un Código de Conducta que establece los principios básicos y los compromisos que todas las empresas del Grupo, directivos y empleados, deben cumplir y respetar en el ejercicio de sus actividades. Para supervisar el cumplimiento de dicho código, la empresa ha habilitado un Canal Ético que permite comunicar las conductas irregulares relacionadas con la contabilidad, el control, la auditoría o cualquier incumplimiento de lo contemplado en el código. Del mismo modo se ha creado una Comisión de Código de Conducta, encargado fundamentalmente de llevar a cabo las investigaciones necesarias para esclarecer responsabilidades en el caso de incumplimientos del código que impliquen corrupción y soborno. En todo este proceso se garantiza la confidencialidad, pero no el anonimato de, el o los denunciantes. Cabe destacar que extrañamente, el Código de Conducta de Acciona no está disponible en su página Web.

Acciona cuenta con un sistema de control de riesgos dependiente del Comité de Auditoría que durante 2007 ha sido modificado para adaptarse a las recomendaciones del Código Conthe. El sistema se divide en dos áreas, una centrada en riesgos internos y otra en riesgos externos, vinculados a sus operaciones económicas y productivas o comerciales. El sistema incluye riesgos laborales y también riesgos medioambientales derivados de sus operaciones, pero no hay evidencia de que se haya incluido riesgos sociales o relacionados con el respeto a los derechos humanos. Por otro lado sorprende que ACCIONA en su informe de Gobierno Corporativo se haya limitado a afirmar que se han materializado riesgos habituales y permanentes en el ejercicio 2007, cuando este se caracterizado por turbulencias muy relevantes en mercados donde la empresa opera (construcción) o le afecta indirectamente

[28] GRI 3, PR1, PR3, PR9

(financiero y energía) y la empresa ha reducido su beneficio casi 29%, sin aportar una descripción de alguno de ellos y sus efectos en la empresa[29].

En cuanto a la inclusión de cláusulas de blindaje para algunos de los miembros de la alta dirección, Acciona informa que ocho personas cuentan con dichas cláusulas, pero no indica quienes son los beneficiarios, ni la cuantía. El órgano que las autoriza es el Consejo de Administración y se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas, pero no hay evidencia de que se haga como punto separado del orden del día. Esta última cuestión se podría considerar como relevante en tiempos crisis donde los accionistas y la sociedad general tienen una especial sensibilidad respecto a este aspecto del Buen Gobierno de las empresas cotizadas.

Acciona informa de que existen medidas para garantizar el fraccionamiento del voto con el fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos

Una de las modificaciones del Reglamento del Consejo, hace referencia a la presentación de cuentas anuales sin salvedades en el informe de auditoría. En el caso de que las hubiere, será el Comité de Auditoría junto a los auditores externos los encargados de explicar el alcance y contenido de las salvedades a la Junta General de Accionistas. Del mismo modo, otra de las modificaciones hace referencia a la política de retribuciones, en cuanto a garantizar que los accionistas tengan acceso a información al respecto. *Acciona pondrá anualmente a disposición de los accionistas para su conocimiento con ocasión de la convocatoria de la Junta General ordinaria; se prevé expresamente que los consejeros ejecutivos puedan ser beneficiarios de sistemas de retribución consistentes en la entrega de acciones u otros sistemas similares (ya previsto en los Estatutos Sociales); y se asegura que sean consignadas cada año en la memoria anual todas las retribuciones percibidas por los Consejeros.* Cabe destacar que Acciona informa sobre el monto de las retribuciones de sus consejeros de manera individual, aunque sin desglose detallado, ni tampoco que la remuneración que perciben los directivos guarde relación con la consecución de objetivos no financieros, tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc. La política de retribuciones es aprobada por la Junta General, pero no hay evidencia de que se haga como punto separado del orden del día.

En cuanto a la presencia de mujeres en el Consejo de Administración, Acciona informa de que ha tomado medidas para garantizar que los procesos de selección no cuenten con sesgos que dificulten la elección de mujeres y que en la selección de candidatos se incluyan deliberadamente mujeres. Acciona se compromete explícitamente a implementar medidas destinadas a aplicar de forma efectiva la Ley de Igualdad. A pesar de todo ello, solo hay una mujer en el Consejo de Administración de Acciona.

Con el fin de garantizar la representatividad de los accionistas minoritarios, el Consejo de Administración de Acciona cuenta con seis consejeros independientes además de dos dominicales y tres ejecutivos. El número máximo de consejeros previsto en el Reglamento del Consejo es de dieciocho y el mínimo de 3. No existe límite de tiempo para ejercer el cargo de consejero independiente, ya que la empresa considera que el paso del tiempo no es motivo para argumentar perdida de independencia.. Tampoco existe una edad límite para ejercer el cargo de consejero y serán elegidos por periodos

[29] El Pais: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron sus problemas a la CNMV. 4 Agosto 2008

de cinco años, aunque pueden ser reelegidos tantas veces como sea considerado necesario.

En cuanto a la información de las inasistencias de los consejeros, la Empresa se limita a decir que *el porcentaje de asistencias sobre el total de votos ha sido de 5.20%*, pero este dato no resulta clarificador. Sin embargo, si se informa que el Presidente ha estado presente en todas las reuniones del Consejo. Acciona establece a través del Reglamento del Consejo, que dicho órgano se autoevaluará anualmente y evaluará el funcionamiento de las tres comisiones (Nombramientos y retribuciones, Auditoría, Ejecutiva). Acciona no cuenta con una Comisión de estrategia, de modo que no queda claro cómo se elaboran los planes de medio largo plazo de acciona, ni si cuenta con un equipo especializado para llevar a cabo esta labor.

Los Presidentes de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones serán elegidos de entre los Consejeros independientes que las formen. Los motivos de cese de los consejeros se encuentran recogidos en el Reglamento del Consejo, donde también se establecen los mecanismos para evitar el conflicto de intereses.

ACERINOX S.A
(Acerinox)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

ACERINOX ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

1. Laminación en caliente productos planos.
2. Laminación en frío
3. Laminación en caliente productos largos

Alcance geográfico

ACERINOX opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: Suiza, Bélgica, Francia, Noruega, Italia, Polonia, Suecia, Reino Unido, Portugal, España, Luxemburgo, Noruega, Turquía.
- América: Brasil, Chile, Canadá, USA, Argentina
- Asia: Malasia, Hong Kong, Singapur,
- África: Sudáfrica.
- Australia

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, ACERINOX no informa haber cotizado en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

ACERINOX expresa su compromiso con el cumplimiento de la siguiente normativa internacional:

Convenios OIT contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso.

Estándares voluntarios

ACERINOX menciona seguir los diez principios del Pacto Mundial, pero no se encuentra adherido y la Carta de Derechos Humanos.

No se ha encontrado evidencia documental de que se haya adherido voluntariamente a estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

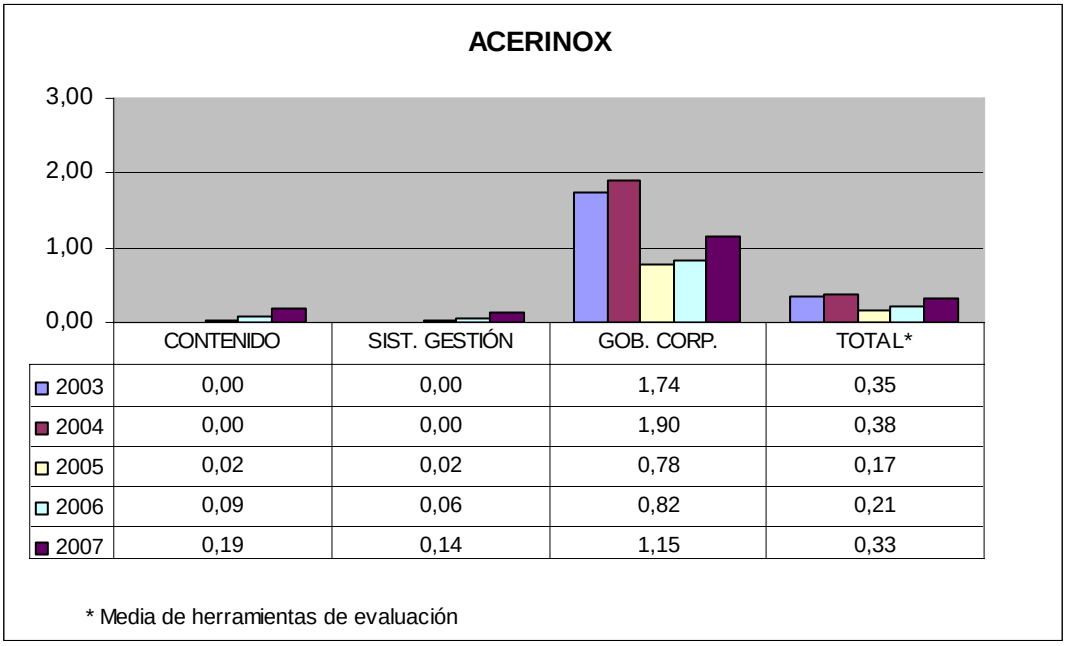
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	Incluye Informe de RSC
Informe de Gobierno Corporativo	
Reglamento del Comité de Auditoría	
Reglamento del Consejo de Administración	Modificado en 2007 tres artículos
Reglamento de la Junta General de Accionistas	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,28**
Indice&Perfil GRI	0,43
GRI Indicadores	0,30
Principios GRI	0,13
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,15**
ONU	**0,08**
AA1000	**0,03**
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,06
NEF	**0,13**
TOTAL	0,33

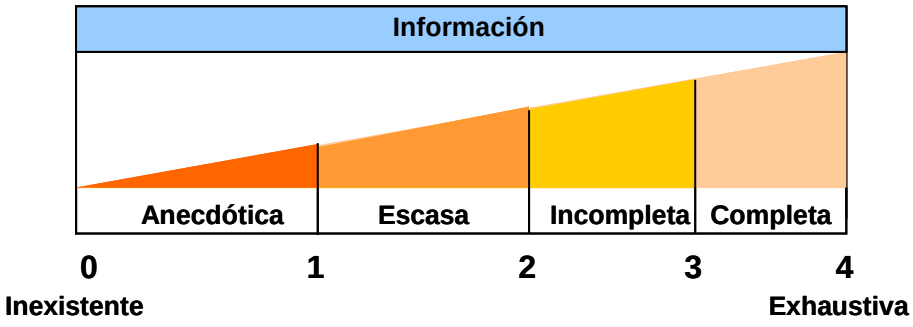
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	1,74	0,35
2004	0,00	0,00	1,90	0,38
2005	0,02	0,02	0,78	0,17
2006	0,09	0,06	0,82	0,21
2007	0,19	0,14	1,15	0,33

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,33**, situándose en el estadio de *información anecdótica*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,19**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,14**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,15**.

El año 2007 para ACERINOX significa un avance pues se trata del primer año que realiza un informe de Responsabilidad Social Corporativa, con una preocupación por incluir una visión social y medioambiental y no solamente de los aspectos económicos, como había hecho hasta el año 2006. Un informe sobre la gestión de su RSC se trata de un primer paso por sistematizar la información de los aspectos sociales y medioambientales, lo cual supone una actuación importante para mejorar su transparencia. Es por este motivo que tanto el eje de contenidos como el de sistemas de gestión han tenido una pequeña mejora en las puntuaciones con respecto al año 2006, sin embargo hay que destacar que sigue encontrándose en el área de información *anecdótica*, lo que significa que la calidad de la información aportada aún no refleja de manera adecuada el comportamiento social y medioambiental de la organización, aunque existe un compromiso expreso de ACERINOX de mejora en años sucesivos, que puede permitir la comparación entre ejercicios, en años sucesivos.

También hay que destacar una mejoría en el eje de gobierno corporativo, pasando de información *anecdótica a escasa*, derivado principalmente por la modificación en el año 2007 del Reglamento del Consejo de Administración en tres artículos y a la inclusión en el Informe de Gobierno Corporativo de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, con lo que la información aportada es algo más completa. Sin embargo existen requisitos básicos del Código Unificado que no son cumplidos, como es la información referida a la remuneración del Consejo o la composición de las comisiones.

b. CONTENIDOS RSC

El año 2007, como ya se ha comentado, es el primer año en el que ACERINOX incluye un capítulo separado de RSC dentro de su memoria Anual. Se trata de una primera aproximación en identificar e incluir aspectos relacionados con la gestión de su RSC, y que afectan a la empresa y a sus partes interesadas. Sin embargo es importante destacar tres puntos detectados en el análisis de dicho informe:

No se evidencia un entendimiento técnico, ni una interiorización de lo que implica la gestión empresarial con términos de responsabilidad social empresarial, orientándose a sus distintas partes interesadas y gestionando adecuadamente tanto sus impactos como sus riesgos sobre ellas, derivados de su actividad. ACERINOX manifiesta que *"la primera responsabilidad social de ACERINOX es la obtención de beneficios económicos para sus accionistas realizando su actividad…"* y continúa más abajo, *"así pues, manifiesta su compromiso social dedicando su actividad al estricto cumplimiento de su objeto social".*[30]

Igualmente llama la atención que manifieste en el Informe de RSC que *"la responsabilidad de la empresa hacia la sociedad se manifiesta en el pago de impuestos, de los salarios, de las cotizaciones de la Seguridad Social*. Incluso justifica esta aseveración que "*con ello se está atendiendo al mayor compromiso social: la creación de riqueza, sin la cual, la responsabilidad social resultaría ilusoria",* afirmación que siendo cierta en cuanto a la mención de algunos aspectos e impactos económicos de la empresa en las sociedades donde opera, es cuestionable si no viene complementada y matizada por la incorporación de otros aspectos, económicos,

[30] Capítulo: Acerinox y la RSC, página 52

sociales y ambientales que conforman su Responsabilidad Social, y a que a la postre también generan distintas externalidades a los distintas partes interesadas y en especial la Sociedad, actual y futura.

Se detecta una confusión sobre lo que ACERINOX entiende por desarrollo sostenible, pues identifica la sostenibilidad sólo en términos económicos y medioambientales, sin incluir también los aspectos sociales. Prueba de ello, es que a pesar de asumir compromisos con la sociedad, como el ofrecer seguridad y desarrollo profesional a sus empleados, aportando paralelamente mayores cotas de bienestar a los ciudadanos, y contribuir al desarrollo o como el aportar bienestar a las comunidades en las que lleva a cabo su actividad, no se refleja en la memoria de RSC a través de la información aportada, la existencia de dichos compromisos.

De igual modo, se detecta que a pesar de que manifiesta que *"el éxito empresarial debe conseguirse de tal manera que no se vea comprometido el futuro de las generaciones venideras"*, lo cual es correcto, no hay evidencia en la Memoria de RSC como ACERINOX asegura esto a través de su actividad empresarial.

Los párrafos anteriores pueden interpretarse como que no existe un compromiso expreso de informar sobre el desempeño social y medioambiental, primando el contenido económico y evidenciando una descompensación en la información incluida en el informe de RSC.

Una vez realizada una llamada de atención sobre estos tres aspectos se procede al análisis pormenorizado de los contenidos de RSC. Hay que destacar que para la elaboración del Informe de RSC no se han seguido las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), ni se menciona que se haya seguido otro estándar nacional o internacional de reporte. Este hecho dificulta la realización comparaciones con otras empresas del sector u otros.

Acorde con la visión que tiene ACERINOX de la Responsabilidad Social Corporativa, la información presentada está básicamente referida a temas económicos y está especialmente enfocada a satisfacer las necesidades de información de los accionistas, y a cumplir con las obligaciones legales de naturaleza económica y financiera. Sin embargo esta información al no ser completa, ni relacionada con otros aspectos de ámbitos de la RSC (social y ambiental) tampoco permite evaluar el desempeño económico de la compañía, de acuerdo a su responsabilidad social.

El grupo tiene presencia en Suiza, Bélgica, Alemania, Francia, Noruega, Australia, Italia, Polonia, Suecia, Reino Unido, Portugal, España, Luxemburgo, Noruega, Brasil, Chile, USA, Canadá, Malasia, Hong Kong, Singapur, Turquía, Sudáfrica y Argentina.

Así indicadores económicos como facturación, beneficios, impuestos pagados, subvenciones recibidas, salarios se informa de manera agregada con lo que es imposible evaluar la aportación al desarrollo y el valor generado por ACERINOX en cada uno de los países donde opera.

En el caso del pago de impuestos, la falta de información desagregada es más llamativa, máxime cuando, como recogíamos anteriormente, se resaltan estos aspectos económicos desde la empresa como parte muy relevante de su responsabilidad empresarial con las sociedades y países donde actúa. Hay que tener en cuenta que la información sobre impuestos pagados, exenciones y beneficios fiscales es especialmente relevante al tener sociedades o actuar la empresa en países o territorios considerados como paraísos fiscales, como son Luxemburgo, Hong-Kong y Singapur. Sorprende el alto grado de incoherencia entre la definición corporativa de

ACERINOX de lo que considera su Responsabilidad ante las Sociedades donde actúa, opera y obtiene beneficios, frente a la escasa calidad de la información que se da sobre aspectos que considera muy relevantes como son sus beneficios o aportación a los recursos públicos de los países vía impuestos.

En cuanto a las subvenciones o subsidios recibidos tampoco hay información desagregada por país, ni concepto, ni entidad que la concede. Informa sobre los derechos de emisión de CO2 que ha recibido gratuitamente para el período 2005/2007, que los contabiliza como subvención recibida, pero dicha información es sólo para la sociedad dominante. No aporta información sobre este aspecto para otros países en los que opera. Esta ausencia o baja calidad de información sobre otro aspecto económico relevante hace imposible evaluar el impacto económico real de ACERINOX en las sociedades donde opera, y por tanto llegar a entender los documentos analizados como un ejercicio de rendición de cuentas sobre sus resultados en el 2007, desde una base del concepto de Responsabilidad Social.

En relación a la información medioambiental, ACERINOX, comunica que tiene una política ambiental fuertemente comprometida con el desarrollo sostenible y que se encuentra perfectamente integrada en su estructura de gestión y con un nivel de auto exigencia superior al que establecen las legislaciones vigentes en los diferentes países en los que está presente el grupo. Sin embargo los indicadores medioambientales de los que informa son escasos: no se encuentra mención del principio de precaución, o sobre las operaciones que realizan y los impactos que producen en áreas de hábitats con valor medioambiental y ricos en biodiversidad, teniendo en cuenta que sus fábricas están situadas en zonas de alto valor ecológico como son las riberas de los ríos o zonas costeras.

Tampoco hay información sobre consumos directos o indirectos de energía, que dada la actividad de la organización sería conveniente incorporar datos que permitan conocer dichos consumos. También se hecha en falta información sobre indicadores de emisión de gases de efecto invernadero.

Sin embargo hay que destacar que a pesar de proporcionar una información escasa sobre aspectos medioambientales, la empresa muestra su interés por informar en dichos temas de manera independiente para cada una de sus factorías, aunque el alcance de la información no es completa ya que no incluye información sobre los almacenes, ni los centros de servicios en los diferentes países en los que opera.

Siendo este tipo de industria altamente contaminante por las materias primas utilizadas (por la posible existencia de elementos radioactivos), es destacable que no se informe de las exigencias a los proveedores en materia medioambiental o de seguridad y salud en el trabajo, evidenciándose una falta de mecanismos y procedimientos en línea con su política ambiental. En este sentido el único dato aportado es la exigencia a todos sus proveedores que el transporte de materias primas o productos terminados se realice siempre en buques de doble casco.[31] No se evidencia, por tanto, la existencia de una política de gestión medioambiental con respecto a los proveedores que incluya exigencias sobre la gestión de aspectos e impactos ambientales en sus productos y servicios.

No hay información sobre el número de proveedores, ni procedencia o sobre la existencia de políticas y medidas encaminadas a comprobar que dichos proveedores cumplan con estándares mínimos en materia de derechos humanos, medioambiente, calidad, u otros aspectos relevantes de la RSC.

[31] Capítulo: Acerinox y el medio ambiente. Página 54

En relación con las emisiones de CO2 informa que en el 2007 se han realizado inversiones encaminadas a reducir las emisiones, pero no aporta información sobre cuanto se ha reducido o cuales son los objetivos marcados para los sucesivos años. Informa que los derechos de emisión asignados en el periodo 2005/2007 no han sido utilizados en su totalidad, reflejo de las medidas encaminadas a la eficiencia energética. Sin embargo la nueva asignación para el periodo 2008/2012 se incrementa en un 2,7% anual con respecto al periodo anterior y con una previsión de utilizar todos los derechos asignados.[32] No existe información acerca de cómo ACERINOX gestiona por un lado la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, con una previsión del aumento de los derechos de emisión a utilizar. Estas incoherencias entre compromisos y objetivos marcados con la gestión se deberían explicar de una manera adecuada que permita conocer cuáles son las medidas tomadas para minimizar este tipo de impacto.

La información relativa a personal contratado se muestra de manera desagregada por factorías, por categoría profesional y por género, aunque esta información sólo está disponible para algunas factorías y no para las filiales comerciales. No se encuentra información desglosada por país, ni tipo de contratos, ni cuantos son subcontratados, ni relación entre salario hombre/mujer.

La plantilla de ACERINOX ha crecido con respecto al 2006 en un 11%, sin embargo han incrementado las indemnizaciones por despido pasando de 9.000 euros en 2006 a 410.000 en 2007, pero en el informe de RSC no se hace ninguna mención o explicación a esta circunstancia.

Respecto al derecho a un salario justo y adecuado, no se aporta ninguna información que permita evaluar de qué forma su política salarial influye en la garantía de este derecho, no aportando información sobre rango entre el salario inicial estándar de la empresa y el salario mínimo legal de los países donde opera, ni una comparación con la cesta básica de los mismos. Esto es especialmente relevante ante el riesgo de pobreza que sufre una parte relevante de la población de algunos países donde opera, y por tanto tiene empleados, ACERINOX.

En la información analizada no se ha detectado un compromiso expreso para evitar la discriminación por razones de sexo, diversidad étnica, cultural o nacional. En relación con cuestiones de género sólo informa que por la naturaleza del trabajo siderúrgico hace que no sea tradicionalmente demandado por mujeres, información que se puede considerar como anecdótica, sin aportar información que pueda mostrar la realidad de la empresa en este campo, como puede ser la comparación salarial hombre/mujer o los % de mujeres por categorías laborales. Relativo a la diversidad étnica informa que la plantilla en Sudáfrica refleja un esfuerzo de integración de la realidad social del país, siendo el 43% de los empleados fijos diferentes grupos étnicos del país, pero no menciona cuales son las categorías que ocupan o que sucede con el 17% de trabajadores que no son fijos.[33] En este sentido no se informa sobre las políticas o procedimientos de gestión de recursos humanos que incorporan criterios que busquen evitar la discriminación en los distintos entornos y momentos de la carrera profesional.

De manera general informa que los derechos sindicales son expresamente reconocidos y la empresa facilita el ejercicio de los mismos de acuerdo con la normativa propia de cada país, pero no ofrece información de cuantas personas están afiliadas. De igual modo sólo informa que en España en todos sus centros se celebran

[32] Cuentas Anuales Consolidadas. Página 108
[33] Capítulo: Acerinox y sus empleados, páginas 62 y 63

elecciones sindicales de manera regular, tal y como establece la ley. No existe ninguna alusión sobre el resto de los países. No existe un compromiso expreso de asegurar la defensa de los derechos de sindicación y de negociación colectiva, cuando la legislación y prácticas locales no los garanticen, de acuerdo a la normativa internacional.

Al igual que en años anteriores, y a pesar de intentar sistematizar la información aportada sobre RSC, se detectan importantes carencias respecto a la información referente a Derechos Humanos, evidenciándose en concreto una carencia significativa de información relativa a la selección y gestión de la relación con los proveedores, no mencionando si se les exige algún tipo de control en materia de Derechos Humanos.

ACERINOX hace referencia a la aceptación plena de los derechos y normas vigentes a nivel internacional, desde el Pacto Mundial de Naciones Unidas, aunque no se encuentra adherido, a la Carta de Derechos Humanos. También menciona que en todos los países en los que el grupo desarrolla su actividad se garantiza la exclusión del trabajo infantil en los términos descritos por la OIT, al igual que se previene la existencia de trabajo forzoso. Sin embargo se podría entender más como una declaración de principios que una realidad si nos atenemos a la información publicada, pues en todo el contenido de la memoria de RSC no se aporta información sobre resultados, los impactos o evidencia de la existencia de sistemas de gestión que refuercen dichos compromisos.

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[34], por este tipo de prácticas que comprometen la libre competencia. Por otra, lado tampoco se hace mención a compromisos públicos de lucha contra la corrupción y el soborno, ni hay evidencia de alusiones explícitas a mecanismos para combatir el tráfico de influencias y los conflictos de intereses en contratación de funcionarios públicos, tal y como exige la Convención de las NNUU contra la Corrupción. En este sentido tampoco informa sobre la existencia de una política que defina su posicionamiento en cuanto a las contribuciones y los instrumentos de presión política, ni se informa sobre la cantidad de dinero donado, en el ejercicio 2007, a instituciones y partidos políticos cuya función principal sea financiarlos a ellos y a sus candidatos.

Por todo lo anterior, se puede concluir que la calidad de la información incluida en la memoria no es suficiente para conocer el comportamiento económico, social y medioambiental de ACERINOX en los países en los que opera y en relación a los grupos de interés.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Del análisis de la información, incluida en los documentos referenciados, no se pone de manifiesto ningún sistema de gestión o política global de RSC, implantada o diseñada por ACERINOX.

[34] 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,

El alcance del Informe de RSC, como ya se ha comento anteriormente, no es completo, pues la información aportada no incluye a todas las empresas del grupo, ni todas las zonas geográficas en la que opera, tampoco cubre todas las actividades desarrolladas , ni tiene en cuenta los impactos sobre los grupos de interés.

Un sistema de gestión que incorpora criterios de RSC debe estar fundamentado en una relación incluyente de los grupos de interés a lo largo de los diferentes procesos.
En el caso de ACERINOX es remarcable que no realiza una identificación de cuales son los grupos de interés. En el Informe de RSC se incluye epígrafes diferenciados sobre medio ambiente, clientes, accionistas, empleados y sociedad en general, sin embargo no se evidencia que haya existido una identificación real de sus grupos de interés pues ni siquiera se tiene en consideración a proveedores, un grupo de interés clave dentro de cualquier organización. Tampoco hace referencia a procesos de identificación de necesidades e integración de expectativas, ni hay evidencia por la que se establezca un diálogo con los grupos de interés a excepción de los accionistas, para los cuales existen algunos mecanismos de comunicación, pero no se aprecia, en la información analizada, que sea bidireccional.

Un aspecto realmente destacable es la no inclusión de proveedores como grupo de interés, no hay evidencia de la existencia de políticas o procedimientos para la selección de los proveedores que tengan en cuenta aspectos medioambientales y sociales. Sólo se hace mención de algún requisito medioambiental exigido a los proveedores, pero no se evidencia que exista una política de gestión generalizada con aspectos medioambientales, sociales y de derechos humanos en el proceso de selección de proveedores, de la cadena de suministro, contratistas y compras.

El Consejo de Administración tiene la competencia de elaborar la política de RSC pero no hay evidencia de la existencia de dicha política, por lo que se puede concluir, al igual que en ejercicios anteriores, que la relación de la empresa con sus partes interesadas, en aspectos relacionados con RSC, no se encuentra sistematizada, quedando por tanto lejos del principio de inclusividad de las partes

De forma general no existen evidencias de compromisos, materializados en políticas y códigos de conducta relacionados con aspectos de la RSC y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos.

Sólo se aprecia la existencia de un sistema de gestión medioambiental, en la que informa sobre procedimientos y la certificación de sus fábricas con la ISO 14001, sin embargo esta información sólo está referida a dos fábricas situadas en España, una en EEUU y otra de Sudáfrica. No aporta información ambiental sobre el resto de sociedades que operan tanto en España como en otros países: son 27 oficinas comerciales, 34 almacenes y 20 centros de servicios.

No hay datos sobre número de empleados que reciben formación, a pesar que reconoce que se proporciona a todos los empleados, con reuniones periódicas para la evaluación de rendimiento, resultados y satisfacción. También se aprecia que en aspectos de salud y seguridad laboral sólo se aporta información, de manera genérica, para España y para la factoría de EEUU. De la información aportada por la empresa, no se evidencia la existencia de un sistema de gestión (políticas y procedimientos) en el área de Recursos Humanos, para cumplir sus compromisos públicos que manifiesta como son los relativos a salud y seguridad en el trabajo, no discriminación, lucha contra el trabajo infantil, lucha contra el trabajo forzado, salario justo y adecuado, y otros derechos laborales, en cualquier país donde opera.

Es llamativo que los compromisos dentro de la visión, misión y valores, ACERINOX hablan de manera genérica sobre la contribución al mantenimiento y la mejora del medio ambiente y la contribución al desarrollo y bienestar de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad, aparte de compromisos de carácter económico. Sin embargo dichos compromisos en su informe de RSC no se materializan en políticas concretas, ni en la fijación de objetivos cuantificables ni medibles. Es destacable que no se mencionen o se expliquen ciertas incoherencias con sus compromisos, como el hecho, ya comentado en el eje de contenidos, sobre emisión de gases de efecto invernadero/compromiso de mejora del medio ambiente o como favorece el desarrollo y bienestar de las comunidades con el hecho de haber tenido un aumento importante de la plantilla (en un 11 % con respecto al 2006) sin embargo tener unas indemnizaciones elevadas que suponen un incremento del 4.555% con respecto al 2006.

ACERINOX en su Informe Anual 2007 no hace referencia a procesos de auditoría interna, ni externa, para verificar los contenidos de su memoria en relación a información en el ámbito de la RSC. Si que se hace público el resultado del informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas elaborado por la empresa KPMG. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas. Por otro lado tampoco informa sobre la existencia de auditorias del sistema de gestión de su responsabilidad social para comprobar su implantación, eficacia y adecuación al compromiso en este ámbito de la empresa, más allá de lo indicado sobre certificaciones ISO 14000 puntuales de alguna de sus plantas o fábricas.

El 2007 es el primer año en el que se realiza la memoria de RSC, por tanto este año no se puede comparar la información con años anteriores, pero sienta las bases para que en años posteriores se pueda realizar, sin embargo se hecha en falta la fijación de objetivos cuantitativos que sean medibles temporalmente.

En definitiva, por la información aportada por ACERINOX no se evidencia que hayan iniciado en muchos casos el camino de la gestión de la RSC, ya que no se informa sobre si han asumido compromisos públicos, no aportan en su información visiones y misiones alineadas con el desarrollo sostenible, no hay información que demuestre que utilizan herramientas y estándares de RSC y, como consecuencia de todo ello, no se puede evidenciar por la información que publican disponga de procesos implantados, ni sistemas de gestión y medición de su RSC.

Por último destacar que la información de RSC no es accesible en la web, sólo se puede encontrar dentro de la Memoria Anual 2007 y en general se aprecia poca neutralidad en la información presentada, al resaltar un tono optimista tanto en la elección de los contenidos como en el tono de la descripción, no incluyendo impactos negativos, problemas o voces de sus partes interesadas. Por otra parte se hace difícil entender su sistema de gestión de la Responsabilidad Social al no fijar retos, objetivos ni áreas de mejora.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En el eje de gobierno corporativo se evidencia una ligera mejoría con respecto al año 2006 debido a la adecuación del informe a las recomendaciones del Código Unificado sobre Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, y a la modificación de tres artículos del Reglamento del Consejo de Administración referentes a la composición, al Secretario del Consejo y sobre la evaluación del Consejo. Sin embargo la información aportada sigue siendo *escasa*, apreciándose un cumplimiento de los mínimos exigidos

más que ajustarse a una política de información y transparencia hacia el conjunto de la sociedad y los accionistas en particular.

El documento para evaluar la información suministrada por ACERINOX en materia de Buen Gobierno ha sido el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007, elaborado según el modelo de sociedades anónimas cotizadas facilitado por la CNMV y no publicado conjuntamente con la Memoria 2007.

En 2007 el presidente del Consejo no coincide con el Consejero Delegado, situación que sucedía en el año 2006. Sin embargo en el Reglamento del Consejo de Administración no se contempla que, en caso de que ocurra esta situación, se adopte alguna medida para mitigar la concentración de poder, de hecho en el artículo 12 del Reglamento del Consejo expresa que "*La condición de Consejero Delegado podrá recaer en cualquier miembro del Consejo de Administración, incluso en su Presidente"*, contraviniendo las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.

A pesar de que identifica que una de las funciones del Comité de Auditoría es el establecimiento y supervisión de un canal anónimo de denuncias para los empleados, no hay evidencia de su existencia, informando que está en estudio su establecimiento.

Llama la atención que la información sobre gestión de riesgos sólo contemple 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 que no se han materializado en el 2007 los riesgos identificados para este ejercicio, cuando después se aporta información que contradice esta afirmación, como por ejemplo cuando argumenta el descenso de beneficios por el complicado escenario del mercado del níquel[35]. Tampoco se aporta información relevante a los distintas partes 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.

Al igual que en el año 2006, no se informa sobre la remuneración de los consejeros de manera individual. Se publica la remuneración del Consejo y de alta dirección de forma agregada, desglosando por tipo de consejero y concepto, pero no desglosando las remuneraciones personales y por conceptos recibidas por cada consejero. Se informa que 12 personas tienen medidas de blindaje autorizadas por el Consejo, sin indicar su nombre o cargo, y no informando de las cláusulas de blindaje a la Junta General de Accionistas. Además 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.

Existen limitaciones estatutarias de asistencia y del voto en la Junta General de Accionistas, con un mínimo de 1000 acciones y un máximo del 10% del capital social respectivamente.

En el informe de Gobierno Corporativo se informa sobre que las votaciones se harán de forma separada para cada uno de los asuntos. Sin embargo ni en Reglamento de la Junta General de Accionistas ni en los Estatuto hace referencia a este asunto.

A pesar de la modificación del artículo 5 referente a la composición del Consejo de Administración ésta sigue sin ajustarse a las recomendaciones del Código Unificado sobre Buen Gobierno, *"Código Conthe",* que indica que el número de consejeros

[35] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron sus problemas de 2007 a la CNMV

independientes debe ser al menos un tercio del total. La realidad es que los independientes representan el 20% frente a los dominicales que representa el 66,66%. La justificación aportada en la documentación analizada es que representa de una manera adecuada la estructura accionarial de la sociedad.

Igualmente, y a pesar que en las recomendaciones del *"Código Conthe"* incluido en el informe de Gobierno Corporativo, indica que cumple con muchas de las recomendaciones, ni en el Reglamento del Consejo, ni en el de la Junta General de Accionistas, ni en los Estatutos se hace mención. Tal es el caso de las retribuciones que dice que serán las necesarias para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija; pero no tan elevadas como para comprometer su independencia, pero no se hace referencia en los documentos comentados. También es el caso del indicador sobre que los consejeros independientes no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años, que lo cumplen, pero no está reflejado en ningún reglamento.

En el año 2007 no existe ninguna mujer en el Consejo de Administración, aunque en la próxima Junta General se propondrá la incorporación de una consejera independiente.

Tanto el Comité de Auditoría como el de Nombramientos y Retribuciones se rigen por sus reglamentos propios. En el caso del Comité de Nombramientos y Retribuciones, que ha sido modificado en el 2007 no se encuentra accesible en la web, por lo que no se conoce el funcionamiento y competencias del mismo. A pesar de que en ambos comités los presidentes son consejeros independientes, siguen contraviniendo las recomendaciones de Buen Gobierno al seguir participando consejeros ejecutivos.

ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS *(GRUPO ACS)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El Grupo ACS ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Construcción de toda clase de obras públicas o privadas.
- realización de estudios, asesoramientos, asistencia técnica y en general de toda clase de servicios desarrollados en el sector de la construcción.
- Concesiones de infraestructuras de transportes, gestión de servicios, que incluye principalmente los de saneamiento urbano, tratamiento de residuos, limpieza de interiores y mantenimiento de edificios.
- Gestión de servicios logísticos y portuarios.
- Ingeniería y construcción de plantas industriales, realización de estudios y proyectos y ejecución de todo tipo de obras, instalaciones y montajes en relación con la producción y la distribución de energía.
- Señalización de vías, conservación integral de carreteras. Desarrollo y comercialización de promociones inmobiliarias.
- Cambio de imagen y relanzamiento de sociedades, fabricación e instalación de elementos publicitarios.
- Investigación y desarrollo de hardware dirigido al control de tráfico, depuradoras de agua, gestión de residuos industriales, agrícolas, urbanos y hospitalarios.
- Construcción, mantenimiento, explotación y venta de energía eléctrica y otras energías renovables, materiales peligrosos y gestión de estaciones de autobuses y transporte de mercancías en general.

Alcance geográfico

ACS opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Alemania, Andorra, Angola, Arabia Saudi, Argelia, Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Etiopia, 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. Además de estos países que aparecen bajo el epígrafe “presencia en el mundo”, también tiene presencia a través de empresas participadas en: Jamaica, Bolivia y Líbano.

- De lo países donde opera, se consideran Paraísos fiscales de acuerdo al listado del Real Decreto 1080/1991 5 de julio los siguientes: Andorra, Jamaica, Panamá, Emiratos Árabes Unidos y Líbano.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, ACS informa que cotiza en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index

Normativa Internacional

ACS a través de su código de conducta manifiesta compromiso explicito con el cumplimiento de las siguientes normativas internacionales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Disposiciones de la OIT en torno al trabajo infantil.

Estándares voluntarios

El Grupo ACS informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas (firmante desde 2002)
- Líneas Directrices de la OCDE para las empresas multinacionales.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

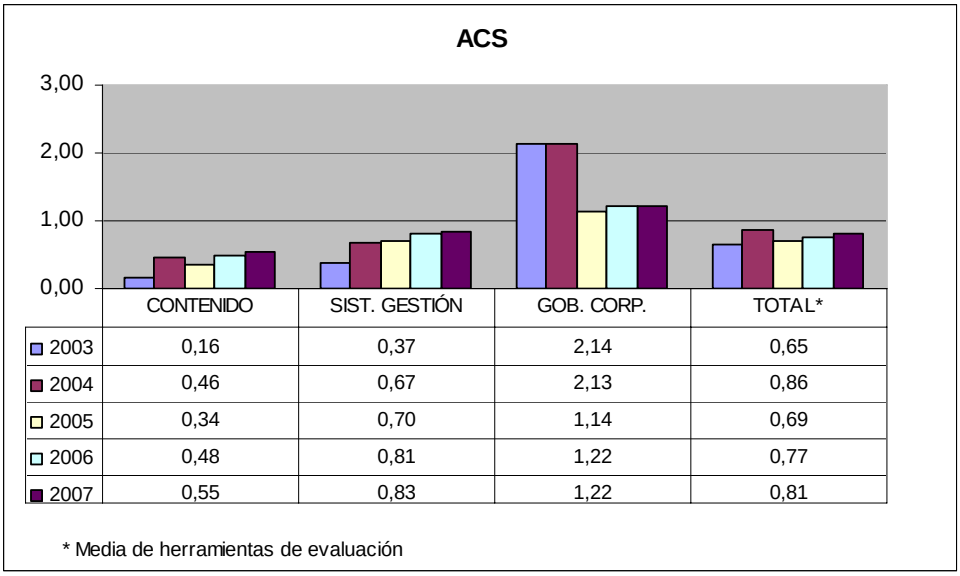
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Económico Financiero 2007	
Informe de Gobierno Corporativo 2007	
Informe de Responsabilidad Corporativa 2007	
Reglamento del Consejo de Administración	Disponible en formato PDF en la Web ACS
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Disponible en formato PDF en la Web ACS
Código de Conducta del Grupo ACS	Aprobado en 2007

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,93**
Indice&Perfil GRI	1,01
GRI Indicadores	0,63
Principios GRI	1,15
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,22**
ONU	**0,47**
AA1000	**0,67**
AA1000 Indicadores	0,63
AA1000 Principios	0,71
NEF	**0,75**
TOTAL	0,81

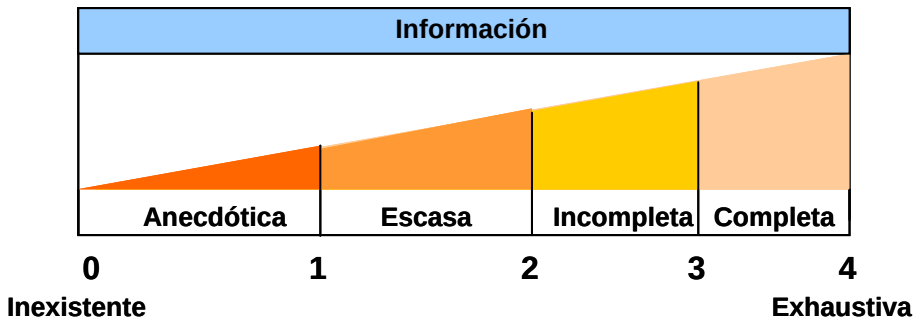
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,16	0,37	2,14	0,65
2004	0,46	0,67	2,13	0,86
2005	0,34	0,70	1,14	0,69
2006	0,48	0,81	1,22	0,77
2007	0,55	0,83	1,22	0,81

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,81**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,55**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,83**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,22**.

El Grupo ACS ha publicado su Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 separado del Informe Económico Financiero, el Informe de Actividades y el Informe de Gobierno Corporativo. ACS publica este informe con el fin de poner de manifiesto la misión y visión de la organización, que busca *satisfacer las necesidades de sus clientes, maximizando la rentabilidad de los recursos que gestiona, mejorando a la vez la sociedad en la que vivimos.* De este modo la empresa afirma que la responsabilidad corporativa es parte de su visión y estrategia que se plasma en la búsqueda de un *crecimiento sostenible y de un desarrollo responsable.*

A pesar de no existir un compromiso explicito con la publicación periódica de su Informe de Responsabilidad Corporativa, cabe destacar que se trata del cuarto año en que se ha publicado un informe de esta naturaleza, lo cual denota voluntad de continuidad en la publicación de este tipo de información. Asimismo es destacable que en 2007 se ha producido una evolución positiva en cuanto a la puntuación obtenida por el Grupo con respecto a 2006, debido fundamentalmente a la aprobación de un Código de Conducta interno que afecta a todos los trabajadores por igual.

Sin embargo, la calidad y cantidad de la información aportada por la Empresa sigue mostrando carencias importantes, especialmente con respecto a la información relativa a sus actividades en los distintos países donde opera o los sistemas de gestión que utiliza para aplicar y cumplir los compromisos que dice asumir. Asimismo existe muy poca información sobre temas relacionados con biodiversidad, derechos sociales, derechos humanos o prevención de la corrupción, lo cual tiene especial relevancia si tomamos en cuenta que algunas de sus áreas de negocio, como la construcción o las concesiones, así como a muchos de los países donde opera, son especialmente sensibles a este tipo de aspectos de responsabilidad

b. CONTENIDOS RSC

El Grupo ACS ha estructurado su Informe de Responsabilidad Corporativa en función de los compromisos asumidos por la organización: Compromiso con la creación de valor, con la transparencia informativa, con la investigación, desarrollo e innovación, con el entorno natural y finalmente compromiso con el entorno social. En todos estos apartados la empresa informa sobre los logros y las medidas tomadas durante 2007 y de los objetivos para 2008, pero no se informa sobre cuáles eran y como han evolucionado los objetivos para 2007. Del mismo modo es reseñable que en muchos casos los objetivos definidos para 2008 son cuantitativos, cuestión que facilita el seguimiento desde un punto de vista de la mejora continúa. No obstante aún hay áreas en los que no se han definidos objetivos contrastables, y por otro lado tampoco en la mayoría de los casos se explica cómo, con qué acciones, se pretenden alcanzar dichos objetivos. Por ejemplo: se establece el objetivo de *incremento de acciones medioambientales en otros países de Europa y América*[36]. Pero no se menciona cuales son esos países, ni qué tipo de medidas o acciones se piensa adoptar, ni porqué se excluye a otros países situados en otros continentes como China o Argelia, donde también tiene presencia el Grupo. Estas son dos grandes áreas de mejora pendientes identificadas en el análisis de los objetivos del 2008.

Por otro lado, ACS informa de que El Consejo de Administración ha aprobado durante 2007 el *compromiso con la responsabilidad corporativa*[37], pero el contenido de dicha declaración no ha sido incluido en el informe, aunque si se ha incluido un documento llamado *Compromiso ACS para la lucha contra el cambio climático,* que no ha sido aprobado en 2007 sino a principios de 2008. Motivo por el cual no se ha tomado en cuenta para este análisis que limita su alcance al ejercicio 2007.

Desde el punto de vista económico, destaca la presencia de ACS en varios países considerados paraísos fiscales por las autoridades competentes, como son Panamá, Líbano, Andorra o Jamaica entre otros. Sin embargo, no se aporta información detallada sobre sus actividades en dichos países, de modo que no es posible saber si su presencia en estos lugares responde al desempeño de actividades vinculadas a sus áreas de negocio, o únicamente a la búsqueda de cumplir con responsabilidades de tipo económico y/o jurídico derivadas por sus actividades y decisiones. Del mismo modo, pese a estar presente en mas de cuarenta países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cual es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos de ellos muy empobrecidos como Etiopía, Angola o Nicaragua. En la misma línea, tampoco se aporta información desglosada por país sobre el número de trabajadores con que cuenta, ni sobre salarios o tipos de contrato y prestaciones que se ofrece a sus trabajadores o porcentaje de trabajo subcontratado por categoría. Por esta ausencia de información es muy difícil de evaluar su impacto económico real sobre los recursos públicos destinados a desarrollar las políticas públicas de los países y por tanto qué aporta o resta al desarrollo de los países y sociedades donde actúa.

ACS expresa su compromiso explicito con el entorno natural. Especialmente destacable es la enumeración de todos los impactos que puede generar su actividad sobre el medio ambiente, su compromiso y preocupación por minimizar dichos impactos negativos en todas sus áreas de negocio. Se mencionan iniciativas para prevenir impactos negativos, así como medidas para mejorar futuras actuaciones a

[36] Compromiso con el entorno natural; objetivos 2008 pag. 46 Informe de Responsabilidad Corporativa
[37] Hitos 2007 y Retos 2008, pag. 09 Informe de Responsabilidad Corporativa

través de la investigación y la aplicación de nuevas tecnologías. Sin embargo, no se menciona compromiso con el principio de prevención, ni el principio de precaución de manera explicita, principios fundamentales de cualquier estrategia de desarrollo sostenible seria. Tampoco hay evidencia de que se involucre en el proceso de toma de decisiones a las partes interesadas, especialmente a los habitantes de las zonas en las que la empresa pretende implantarse o desarrollar alguna actividad. Por otro lado, ACS no aporta información sobre posibles multas o sanciones asociadas al incumplimiento de normativas vinculadas con el medio ambiente, limitándose a afirmar que *en el momento de la elaboración de este informe no se contaba con la información suficiente para responder a este indicador.* Esto cobra especial relevancia si se toma en cuenta que algunas de las áreas de negocio de ACS, como la de construcción de grandes infraestructuras, son especialmente sensibles a la vulneración de normativas medioambientales. Asimismo, llama la atención el hecho de que, tras declarar repetidamente su compromiso con el entorno natural y afirmar que éste es un elemento fundamental de su estrategia, la empresa no cuente con unos datos elementales para poder contrastar la relación entre sus propias expectativas y los resultados e impactos producidos por sus actividades en el 2008.

Con respecto al reciclado o el uso de materias primas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización, la Empresa se limita a informar sobre el porcentaje de tierras y residuos de demolición que son reutilizados en el área de construcción,, pero no se informa sobre este indicador para el resto de sus áreas de negocio.

El Grupo ACS afirma que su política en materia medioambiental se basa en la identificación de las áreas mas problemáticas o susceptibles de mejora en cada uno de los centros de trabajo. Posteriormente se establecen metas a alcanzar, así como actuaciones que se requieren, medios, responsables y plazos. Por otro lado, el 66% de la producción del Grupo se realiza en empresas que han obtenido una certificación ambiental acorde con los requerimientos de la Norma ISO 14001, cuestión que limita ni el volumen, ni la cantidad de impactos ambientales o sociales, por si mismo. Esta misma certificación y la ISO 9001 referente a calidad, son valoradas en la contratación de proveedores de bienes y servicios, a quienes exigen un comportamiento acorde con los valores y principios de ACS, si bien no son condición obligatoria. No se ha encontrado evidencia de que la empresa cuente con otros mecanismos para verificar el comportamiento de sus proveedores en materia de medioambiente, más allá de revisar la certificación de un sistema de gestión ambiental. Del mismo modo, la empresa no informa si ha llevado a cabo un proceso de identificación de las consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Por otro lado, en cuanto a la información sobre indicadores medioambientales, ACS informa sobre su consumo de materiales desglosado por área de negocio. En el caso del consumo de energía se presentan los datos globales de consumo por fuentes primarias, pero no se aportan datos sobre el consumo indirecto de energía, aunque si se aportan datos sobre la evolución positiva en el consumo de energía debido a medidas destinadas a mejorar la eficiencia, como controles en el funcionamiento de los vehículos y maquinarias para evitar consumos excesivos derivados de la falta de mantenimiento o seguimiento adecuados. En todo caso, no se ha encontrado información al respecto desglosada por país, por lo que es difícilmente evaluable su impacto en los distintos ámbitos donde opera.

En cuanto al consumo de agua, se informa de la cantidad de agua consumida por área de negocio y se incluye un cuadro que permite visualizar la evolución del consumo desde 2004, pero no se desglosa por fuentes, ni se informa sobre las fuentes de agua

que pueden haber sido afectadas por la captación de aguas o vertidos. No se ha encontrado información referente a la cantidad de agua reciclada o reutilizada. En lo que a emisiones de gases de efecto invernadero se refiere, ACS presenta la información, una vez más, por área de negocio y un cuadro que permite visualizar la evolución de sus emisiones de CO2 desde 2004, apreciándose un descenso significativo con respecto a 2006 y situándose en niveles inferiores a 2005. Asimismo, los datos presentados hacen referencia a las emisiones de NOx y Sox, pero únicamente para el área de energía, calificándose las emisiones de las otras áreas de negocio de *no significativas.* En ningún caso se desglosa por empresa o país donde desarrolla su actividad.

En lo que respecta a la información sobre recursos humanos, ACS presenta información sobre el número de cursos de formación, política de seguridad en el trabajo, distribución por genero, actuaciones para conciliar la vida familiar y laboral y número total de empleados, sin desglosar por país

Se informa de que el 23.6% de los empleados cuenta con un contrato fijo, mientras que el 76.4% tiene contratos temporales vinculados a la realización de un proyecto en particular. La diferencia entre contratos temporales y contratos fijos es significativa y sin embargo no se facilita una explicación sobre los motivos de dicho desequilibrio. Los riesgos sociales que comporta el trabajo precario refuerza la idea de que sería deseable disponer de información más detallada sobre el trabajo temporal y la subcontratación de personal para proyectos, pero no se ha encontrado información al respecto. Tampoco se presenta la información por país, lo cual sería deseable ya que nos permitiría conocer el impacto real que sobre el empleo tiene su actividad en cada país y comunidad donde tiene presencia. En lugar de esto, la Empresa presenta los datos divididos por regiones: España, resto de Europa, América y resto del Mundo. Esto dificulta un análisis integrado de los impactos económicos, sociales y ambientales reales en el ejercicio 2007 en los distintos países donde opera. Asimismo, ACS no presenta 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.

Tampoco se ha encontrado mención a política y/o procedimientos de información, consulta y negociación sobre los cambios en las operaciones de la empresa o periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, ni sobre si estas notificaciones, en el caso de existir, son especificadas en los convenios colectivos.

Por otro lado, ACS informa del porcentaje de mujeres en plantilla por área de negocio y categoría profesional, observándose un ligero aumento con respecto a 2006 de dos puntos porcentuales. Sin embargo sigue sin haber ninguna mujer en su Consejo de Administración, ni existe ningún plan dirigido a promover la incorporación de mujeres en la alta dirección, ni hay evidencia de que exista voluntad de implementarlo debido a que la empresa afirma que no admite ningún tipo de discriminación, lo cual incluye la discriminación positiva. La empresa no presenta información que permita comparar los salarios de hombre y mujer a igual categoría laboral.

Tampoco se aporta información sobre el, rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de ACS en los distintos países y el salario mínimo local, 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.

ACS afirma que todos sus trabajadores están amparados por convenios colectivos además de por las normativas locales vigentes en cada país o región donde opera. Asimismo, más del 90% de sus trabajadores se encuentra representado o está afiliado a sindicatos tanto en España como en otros países, pero no se desglosa esta información. Sin embargo no se informa de cómo se procede en aquellos países[38] donde los derechos laborales no están garantizados o se encuentran limitados, como es el caso de China, ni tampoco informa sobre políticas y procedimiento que reduzcan los riesgos de vulneración de derechos laborales por parte de los proveedores. La empresa afirma otorgar gran importancia al dialogo social, motivo por el cual, mantiene *frecuentes* reuniones con los representantes sindicales. No se especifica si estas reuniones cuentan con un calendario estable o se producen aleatoriamente por motivos coyunturales. Tampoco se aporta ninguna información relevante sobre acuerdos concretos de las reuniones, en el 2007, con los distintos sindicatos de los países donde opera, que permita evaluar la eficacia de estos procedimientos en proteger los derechos laborales en su esfera de actividad.

Teniendo en cuenta que el Grupo ACS tiene presencia en más de 40 países, resulta llamativo que no haya un reconocimiento expreso del principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por el desarrollo de sus proyectos,, ni algún tipo de protocolo de actuación que garantice el derecho especifico de las comunidades locales a expresar su opinión sobre las actividades de la empresa y que no se haya implementado ningún sistema de consulta que garantice la participación de las comunidades en las decisiones de la empresa. La única herramienta disponible en este sentido es una página Web y en el caso de España, un teléfono y un fax. Tampoco esta prevista ninguna actuación especifica en el caso de tratarse de comunidades indígenas, que por su fragilidad y vulnerabilidad requieren un trato especial.

Un hecho destacable en 2007 ha sido la aprobación por parte del Consejo de Administración del Grupo ACS de un código de conducta aplicable a todos sus trabajadores en todos los lugares donde tiene presencia. En el se manifiesta de manera explicita el rechazo al trabajo infantil y se compromete a cumplir las disposiciones de la OIT a este respecto. Del mismo modo se condena todo tipo de acto de corrupción o soborno, además de comprometerse con el más escrupuloso respeto a los principios incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Sin embargo no se ha encontrado información detallada sobre sistemas de seguimiento y control, ni de procedimientos que garanticen de forma efectiva la aplicación de estos principios. Del mismo modo, no se hace mención a mecanismos específicos para luchar contra el blanqueo de dinero, la malversación de fondos o el tráfico de influencias en su esfera de actuación. Lo cual resulta de especial relevancia teniendo en cuenta que algunas de las áreas de negocio de la Empresa están especialmente expuestas a este tipo de riesgo, como son el área de construcción o concesiones.

Finalmente, no hay evidencia de mecanismos destinados a garantizar los derechos de los consumidores en todos los países en que tienen presencia a excepción de una encuesta que realiza anualmente Dragados para conocer el grado de satisfacción de sus clientes, pero que no ha sido ampliado al conjunto del Grupo. Asimismo, no se ha encontrado ninguna mención explicita en relación a una política de rechazo a las

[38] 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)

practicas contractuales abusivas o la comercialización basada en afirmaciones capciosas, y los procedimientos que lo aseguren. Por otro lado no aporta ninguna información o datos (número, causa, tratamiento, indemnización,…) sobre reclamaciones de los clientes y consumidores de sus actividades, en los distintos países, siendo algunas de ellas, como la construcción de viviendas, una de las de más índice de reclamación y denuncia social existe, afectando además al derecho a un vivienda digna.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Una adecuada y completa definición del alcance, es una condición necesaria para la elaboración de una memoria de RSC de calidad. Lo adecuado sería cubrir todo el ámbito geográfico en el que desarrolla su actividad incluyendo todos los países donde opera, tomando en cuenta las particularidades de cada contexto e incluyendo a todos sus grupos de interés en el proceso.

En este sentido ACS ha utilizado como referencia al Global Reporting Iniciative, versión 3 para identificar los contenidos del informe y ha realizado un *estudio basado en el estándar AA 1000 para identificar los asuntos relevantes para sus grupos de interés y para la propia compañía*[39]. Sin embargo, llama la atención que la relevancia de las cuestiones de responsabilidad corporativa haya sido definida únicamente en función de las *acciones de las demás empresas de su sector, la atención que ponen los medios de comunicación, organizaciones sociales y sectoriales consideradas representativas sobre los diversos temas de responsabilidad corporativa*, sin detallar cuáles son esas organizaciones, cómo se han identificado y bajo qué criterios. Del mismo modo, no se explica porqué no se ha incluido de forma directa a otros stakeholders muy importantes, tales como clientes, trabajadores o las propias comunidades locales afectadas de forma positiva o negativa por la actividad de las empresas del Grupo, en cada país y/o actividad. Aun así, la empresa considera que *no ha omitido información relevante para sus grupos de interés*[40], sin que haya si quiera evidencia de la participación de los representantes sindicales en el proceso de identificación de expectativas sobre aspectos de la gestión de su responsabilidad social. Todo ello va en detrimento del principio de materialidad, que busca garantizar que la rendición de cuentas se centre en aspectos sobre los que es relevante informar, siempre identificados dichos aspectos a través del diálogo con los grupos de interés.

No se define en ningún caso cuales son las expectativas o las necesidades de los distintitos grupos de interés del Grupo, por lo tanto, tampoco se definen los aspectos relevantes de la gestión de la responsabilidad de ACS en función de las expectativas de los mismos, ni se describen medidas destinadas a incluirlos en los procesos de gestión, evaluación, auditoria y rendición de cuentas. La participación de los grupos de interés se limita a la habilitación de una página Web, una dirección de correo electrónico, un teléfono de consulta y un fax, pero no hay evidencia de que los comentarios y aportaciones de los stakeholders sean tomados en cuenta ni para la gestión de la responsabilidad social de ACS, ni para la elaboración del informe de responsabilidad corporativa del Grupo ACS.

Del mismo modo, la Organización menciona que existen reclamaciones y procesos judiciales en su contra, pero se limita a decir que no se prevé que dichos procesos puedan variar de forma significativa la cuenta de resultados del Grupo y los califica de *no representativos a nivel individual*, sin mayor detalle. Esto es significativo, dado que

[39] Principio de materialidad. Pag. 77 Informe de Responsabilidad Corporativa
[40] Exhaustividad. Pag. 77 Informe de Responsabilidad Corporativa

pone de manifiesto que ACS valora las implicaciones de dichas reclamaciones y procesos judiciales exclusivamente desde un punto de vista económico, al no facilitar más detalle que pudiera proveer información sobre aspectos sociales y medioambientales, que pueden ser de interés para otras partes interesadas.

La empresa tampoco aporta información sobre porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos previamente acordados, lo que dificulta valorar su relación con sus proveedores.

Por otro lado, el Grupo ACS aporta 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. Partiendo de esta situación el valor de la información, desde el punto de vista del principio de *Totalidad y exhaustividad,* queda muy mermado.

En general, la Empresa informa sobre sus compromisos y políticas, pero no ofrece información detallada sobre los procesos y sistemas de gestión que hagan posible un seguimiento y control del cumplimiento efectivo de esos compromisos. En este sentido llama la atención la falta de información con respecto a los objetivos que la empresa año tras año se auto impone. En ningún caso se informa del grado de cumplimiento de los objetivos planteados previamente, limitándose a enumerar los hitos alcanzados (nunca relacionados con los objetivos del año anterior) y a establecer nuevos objetivos para años posteriores.

El Grupo ACS tiene presencia en países especialmente conflictivos desde el punto de vista del respeto a los Derechos Humanos, como China o Colombia. En sectores especialmente expuestos a la corrupción, como la construcción o la concesión de grandes obras de infraestructuras, y la prestación de servicios básicos como la producción, comercialización y distribución de energía. Sin embargo, no se aporta información detallada sobre cuáles son los procedimientos o protocolos de actuación específicos implementados para mitigar los riesgos derivados de dichas situaciones o actividades. Aún así, cabe destacar la aprobación de un Código de Conducta en 2007 que afecta a todos los empleados del Grupo en todos los lugares donde opera, y en el que se expresa un compromiso explícito de actuar de acuerdo con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los cuales dicen compartir. Del mismo modo, ACS es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, pero no hay evidencia de procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a las operaciones de la Organización, ni sistemas de seguimiento con sus respectivos resultados.

En cuanto a su relación con proveedores, ACS informa de que cuenta con sistemas para gestionar apropiadamente la relación con los proveedores, basado en el control de calidad, pero que también tienen en cuenta aspectos medioambientales y relacionados con la vulneración de derechos laborales, como la explotación de trabajadores o el trabajo infantil, tanto en ACS como en toda su cadena de valor. Todos sus contratos incluyen determinadas certificaciones exigibles en función del tipo de proveedor y existen cláusulas de extinción automática de los contratos en caso de incumplimiento. Se afirma que el sistema incluye la posibilidad de auditar a los proveedores. Sin embargo, no se informa de cuantas auditorias se han realizado en 2007, ni sobre los resultados de las mismas, ni de si se realizan auditorias aleatoriamente o existe una periodicidad establecida, quién las hace o que incluyen

esas auditorías. La Empresa informa de que en 2007 no ha sido rescindido ningún contrato con proveedores por incumplimiento de la ley o de los criterios internamente establecidos por ACS.

En relación a la calidad y la comparabilidad, la información aportada por ACS es relevante pero incompleta, especialmente en lo relativo a multas y sanciones recibidas por incumplimiento de normativas medioambientales o quejas y reclamaciones de sus clientes. La información en la mayoría de los casos es comparable con respecto a ejercicios anteriores, pero no permite la comparación entre empresas del Grupo, ni entre países donde opera, ni con normativas, ni con otras empresas del sector. Aunque se utiliza la versión 3 de GRI, algunos indicadores han sido contestados de manera insuficiente o se ha limitado a afirmar que no cuenta con la información solicitada[41]. En otros casos, la Compañía indica únicamente que considera que determinado indicador no aplica[42], lo cual resulta especialmente discutible en indicadores como el SO6: *Valor total de las aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas desglosadas por país.* Conviene recordar que parte importante del negocio de ACS consiste en la construcción de grandes obras de infraestructuras o la gestión de servicios, normalmente contratados por las Administraciones Públicas, tanto en España como en otros países, lo cual justifica la necesidad de un alto grado de transparencia en este sentido. Esto se considera imprescindible generar confianza en las distintas partes interesadas sobre que no se está empleando estrategias de alto riesgo corporativo e impacto social como son las asociadas a prácticas corrupción o el tráfico de influencias en sus actividades comerciales.

No se ha encontrado evidencias de que el Grupo ACS cuente con un plan de mejora continua en el que se definan claramente los problemas, conflictos, denuncias, impactos negativos y trade offs, con la participación de los grupos de interés en la definición de objetivos o la evaluación de resultados.

Tampoco se ha encontrado información relacionada con la política de salud y seguridad del cliente durante la utilización de los productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de sistemas de gestión y/o procedimientos, ni mecanismos de cumplimiento dedicados a este tema, ni sistemas de seguimiento y sus resultados.

Finalmente, el Grupo ACS ha encargado a Deloitte la auditoría externa de su Informe Económico y Financiero 2007, pero no ha hecho lo mismo con su Informe de Responsabilidad Corporativa 2007, el cual ha sido sometido únicamente a verificación externa por parte de la firma KPMG, con un alcance sensiblemente inferior al de una auditoría del sistema de gestión de la responsabilidad social de ACS.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo de ACS ha sido realizado de acuerdo al modelo oficial de la CNMV. En diciembre de 2007 el Consejo de Administración se reunió con el fin de adaptar el reglamento del Consejo de Administración a las previsiones del Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe. Sin embargo dichas modificaciones no se han hecho efectivas hasta marzo de 2008, motivo por el cual no han sido tomadas en cuenta para el presente análisis.

[41] GRI EC5, EN28, EN15, EN13, EN17 pag. 84-87 Informe de Responsabilidad Corporativa
[42] GRI 3.10, EC2, EC7, EN11, EN19, EN20, EN23, LA3, HR8, PR3, PR4, PR7 pag. 84-87 Informe de Responsabilidad Corporativa.

La información se encuentra bien organizada y resulta sencillo y accesible, de manera que se puede decir que es fácil de comprender para el conjunto de la sociedad. El Informe de Gobierno Corporativo está disponible en formato papel, que puede ser solicitado a la Empresa, y en PDF a través del sitio Web del grupo. ACS afirma haber habilitado los canales adecuados para la comunicación con sus accionistas y otras personas interesadas en ACS, pero no hay evidencia de que estos canales estén pensados y diseñados para canalizar denuncias vinculadas con corrupción o fraude, ni que sean anónimos, ni que sean distintos para empleados, clientes y proveedores. Tampoco se ha encontrado información sobre medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción durante 2007.

ACS cuenta con un sistema de gestión de riesgos cuyas directrices básicas son identificadas por la Corporación, pero corresponde a las distintas sociedades del Grupo la labor de desarrollarlos e implementarlos en función del tipo de actividad especifica de cada una. Los riesgos se dividen en riesgos operativos, aquellos derivados de la contratación, planificación y ejecución de los proyectos, riesgos relativos a la calidad, medioambientales y relacionados con la actividad internacional. Por otro lado están los riesgos no operativos relacionados con la imagen, los recursos humanos, legales o normativos, fiscales o financieros y cobertura de seguros. Pero no se han incluido riesgos relacionados con el respeto a los Derechos Humanos y otros riesgos sociales, como pueden ser aquellos que derivan de su implantación en determinados países que por su situación política y/o social, presentan riesgos específicos en cuanto al respeto de los mismos, como puede ser el caso de China o Colombia o lugares en los que habitan comunidades indígenas u otros grupos de población especialmente vulnerables que requerirían políticas y procedimientos específicos.

El Grupo ACS informa sobre la existencia de cláusulas de blindaje en caso de cese para algunos miembros de la alta dirección del la Corporación, en concreto para 13 personas, pero sin especificar quiénes son los beneficiarios. Dicha actuación es autorizada por el Consejo de Administración pero no se informa a la Junta General de Accionistas sobre las mismas, ni se especifica las cantidades. Lo mismo ocurre con las retribuciones a la alta dirección y consejeros. No informar públicamente sobre las retribuciones y las cláusulas de blindaje, ni asimismo informar a 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 y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

En el caso de ACS, la figura del Presidente coincide con la del Consejero Delegado, pero no se ha encontrado evidencia de que el Consejo adopte las cautelas necesarias para reducir los riesgos de concentración de poder en una sola persona, que puede generar conflictos de intereses que impacten negativamente sobre los intereses de los accionistas minoritarios.

En cuanto al Consejo de Administración de ACS, el número de Consejeros independientes es de cinco, siendo inferior en uno al tercio del Total de miembros del Consejo lo cual puede poner en riesgo la representatividad de los intereses de los accionista minoritarios del Grupo, además de contradecir las recomendaciones sobre Buen Gobierno. La Empresa considera que la composición de su Consejo es adecuada para la Organización. También se informa de la existencia de 3 comisiones: Comisión Ejecutiva, Comité de Auditoría y Comité de Retribuciones y Nombramientos. El presidente de la Comisión de Auditoría es independiente, pero el de la de Retribuciones y Nombramientos no lo es, cuestión que se puede considerar de mayor riesgo unido a la no información sobre los blindajes. No hay ninguna mujer en el

Consejo, ni existen medidas específicas destinadas a potenciar la presencia de las mujeres, ya que el nombramiento de sus consejeros no se hace en razón del sexo masculino o femenino, no contemplando criterios de discriminación positiva. Esta cuestión sorprende respecto a un compromiso de no discriminación, al aceptar esta composición, con nula presencia femenina en el Consejo, como natural en el gobierno de ACS, cuando a todas luces es una proporción descompensada con la realidad social en la que opera, sin analizar las causas.

Por otro lado, ACS no establece un límite de edad para ejercer el cargo de Consejero. Los Consejeros son elegidos por períodos de seis años y no existe un límite para la reelección de los mismos. En cuanto la asistencia a las reuniones del Consejo, ACS informa que su presidente no ha faltado a ninguna, que en caso de no poder asistir, los Consejeros podrán hacerse representar por otro Consejero.

Finalmente, la información sobre la remuneración de los miembros del Consejo se presenta en términos globales, sin desglosar por Consejero, aunque si por tipo de Consejero, independiente, ejecutivo y dominical. Se ofrecen datos globales de lo pagado en concepto de retribución fija y variable, planes de pensiones y seguros de vida. No se ha encontrado evidencia de que la retribución de los Consejeros esté ligada de ninguna manera a la consecución de objetivos no financieros tales como medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc. Tampoco hay evidencia de que se someta el trabajo de los Consejeros a ningún tipo de evaluación, ni que existan planes de formación continua para ellos.

FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS *(FCC)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Fomento de Construcciones y Contratas ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Saneamiento urbano
- Innovaciones tecnológicas
- Gestión del agua
- Residuos industriales
- Reciclado de vidrios
- Logística
- Handling aeroportuario
- Mobiliario urbano
- Aparcamientos
- Conservación y sistemas
- Inspección técnica de vehículos
- Transporte de viajeros
- Comercialización de vehículos industriales
- Residuos urbanos
- Construcción y gestión de aeropuertos, infraestructuras ferroviarias, autopistas, autovías y carreteras
- Construcción de edificios comerciales y viviendas
- Reparaciones y reformas
- Compraventa de inmuebles
- Fabricación y comercialización de cemento

Alcance geográfico

Fomento de construcciones y Contratas opera o tiene presencia en los siguientes países:

- EE.UU., Méjico, Canadá, Guatemala, Panamá, Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Venezuela, Uruguay, España, Alemania, Austria, Bélgica, Francia, Grecia, Chipre, Holanda, Italia, Irlanda, Luxemburgo, Portugal, Reino Unido, Suiza, Albania, Bosnia, Bulgaria, Croacia, Chequia, Eslovaquia, Eslovenia, Hungría Lituania, Macedonia, Montenegro, Polonia, Rumania, Rusia, Serbia, Egipto, Marruecos, Túnez, China, India, Singapur, Turquía, Kazajstán, Ucrania, Andorra

De entre estos países, aparecen en la lista de paraísos fiscales del Real Decreto 1080/1991 5 de julio:

- Andorra, Panamá y Chipre

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, no hay evidencia de que FCC haya cotizado en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable:

Normativa Internacional

FCC no informa sobre su compromiso con ninguna Normativa Internacional.

Estándares voluntarios

Fomento de Construcciones y Contratas informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Global Reporting Initiative
- Global Compact
- AA1000
- Normas ISO 9001 y 14001
- Normas OHSAS

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

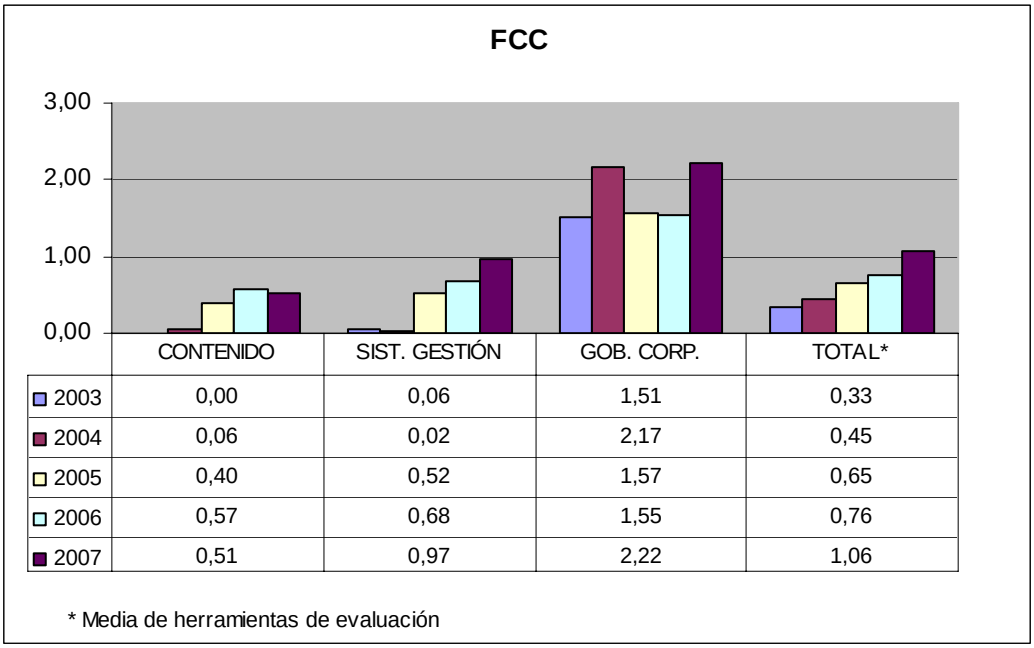
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2007	Incluye memoria de Responsabilidad Social corporativa, Informe de Gobierno Corporativo y Cuentas Anuales
Reglamento del Consejo	
Reglamento de la J. Gral. de Accionistas	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,03**
Indice&Perfil GRI	1,54
GRI Indicadores	0,69
Principios GRI	0,88
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,22**
ONU	**0,33**
AA1000	**0,34**
AA1000 Indicadores	0,25
AA1000 Principios	0,43
NEF	**1,38**
TOTAL	1,06

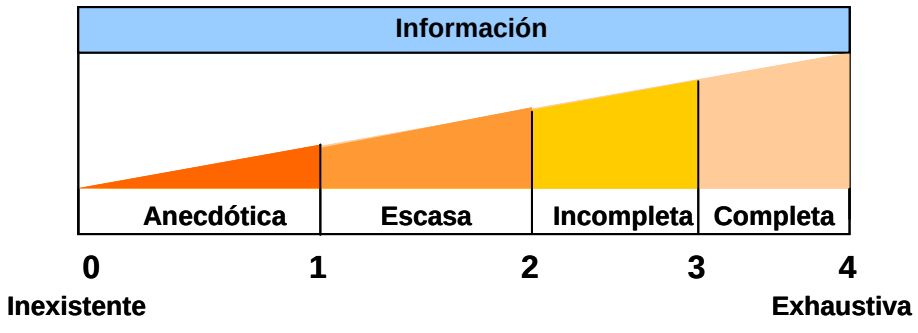
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,06	1,51	0,33
2004	0,06	0,02	2,17	0,45
2005	0,40	0,52	1,57	0,65
2006	0,57	0,68	1,55	0,76
2007	0,51	0,97	2,22	1,06

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,06**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,51**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,97**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,22**.

Fomento de Construcciones y Contratas (FCC) ha presentado por tercer año consecutivo su informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Hecho que denota voluntad de continuidad en el proceso de reporte sobre aspectos de RSC. En esta ocasión, la información se presenta integrada en su Informe Anual 2007. Cabe destacar que durante ese año la Empresa ha estado trabajando en la elaboración de un Código de Conducta para todo el Grupo, lo cual se ha valorado positivamente, pero dicho documento ha sido aprobado en 2008, motivo por el cuál, solo se ha valorado el proceso, mientras que los contenidos del documento final han quedado excluidos del análisis, ya que el alcance del mismo se limita a 2007. Sí se ha tomado en cuenta el Plan Estratégico 2008-2010 elaborado por la Empresa, que incluye entre sus objetivos la *contribución del Grupo FCC al desarrollo sostenible de la sociedad*.

Otro hecho relevante del ejercicio analizado es el proceso de revisión que el Grupo FCC ha llevado a cabo tanto del Reglamento del Consejo de Administración como del Reglamento de la Junta General de Accionistas, con el fin de adecuarlos a las recomendaciones del nuevo Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe. Dicho proceso y los cambios derivados de él, se han tomado en cuenta en el análisis.

En general, se ha percibido una tendencia positiva en la calidad de la información publicada por el Grupo durante el ejercicio 2007 analizado, si bien persisten las deficiencias ya detectadas en el análisis del informe del 2006..

b. CONTENIDOS RSC

El análisis de la información aportada por Fomento de Construcciones y contratas para 2007 en términos de responsabilidad social Corporativa sigue presentando deficiencias importantes, en general en cuanto al alcance, información sobre proveedores y relación con sus grupos de interés. Sin embargo, la empresa ha obtenido una puntuación global significativamente superior a la del año pasado, lo

cual se explica fundamentalmente por las mejoras introducidas en el área de gobierno corporativo y no a la calidad de los otros contenidos del modelo de análisis sobre los resultados, impactos y la gestión de su RSC.

En cuanto a la información económica, la Empresa informa de que durante 2007 se ha consolidado el proceso de internacionalización de la empresa, representando las ganancias generadas fuera de España el 36% del total de los beneficios obtenidos durante el ejercicio. En cuanto a nuevas adquisiciones, destaca la compra a Siemens Water Technologies Corp. de sus dos filiales estadounidenses. En la actualidad FCC tiene presencia en 51 países. Entre ellos hay tres que aparecen en la lista de paraísos fiscales del Real Decreto 1080/1991 5 de julio; Andorra, Panamá y Chipre. Sin Embargo, la empresa no aporta información detallada sobre sus actividades, lo cual impide saber si su presencia en dichos países responde al ejercicio de sus actividades de negocio habituales o a la búsqueda de formas de eludir responsabilidades jurídicas y/o fiscales.

Del mismo modo, FCC no presenta información detalla con respecto al pago de impuestos, mencionando una cifra global en concepto de impuesto de sociedades, pero no desglosa por tipo de impuesto, ni por país. Lo cual no permite determinar la contribución de la Empresa a las economías de los países donde tiene presencia. En este sentido, la información parece estar destinada únicamente a los accionistas y no a otros grupos de interés. Esta situación se ve agravada por el hecho de que tampoco se aporta información detallada sobre subvenciones recibidas. En este sentido, la Empresa informa sobre la cifra total recibida en concepto de subvenciones por algunas de las empresas del Grupo, y también de las ayudas recibidas en concepto de ayudas para I+D, pero en ningún caso se desglosa por país.

La ausencia de información sobre impuestos pagados, subsidios recibidos, en los distintos países, a la vez de la no información sobre sus actividades en paraísos fiscales, hace muy difícil de evaluar su impacto económico real sobre los recursos públicos destinados a desarrollar las políticas públicas de los países y por tanto qué aporta o resta al desarrollo de los países y sociedades donde actúa. Desde un punto de vista más amplio también el no aportar información sobre proveedores, pagos a los mismos, o empleados por países, conjuntamente con las limitaciones sobre indicadores económicos anteriormente mencionados, hace muy difícil evaluar la aportación a la economía directa, fiscalmente, e indirecta, a través de las compras o de la generación de empleo en los países donde opera.

En cuanto a la información sobre medioambiente, la empresa menciona numerosas iniciativas que tienen como fin, entre otros, prevenir posibles riesgos medioambientales, pero no se menciona el principio de prevención, ni el de precaución, de manera explicita. Por otro lado, en cuanto a multas o sanciones recibidas en concepto de incumplimiento de normativas medioambientales, la Empresa aporta una cifra total, pero no indica el número de multas o sanciones recibidas, ni a qué actividades corresponden, ni cuál fue exactamente el motivo de la multa, ni qué medidas piensa tomar para evitar que dichos episodios no se repitan. En este caso la información tampoco se desglosa por país. De hecho no es posible saber con certeza si la cifra presentada se refiere únicamente a España o a la actividad del Grupo a nivel mundial.

FCC informa sobre los principales impactos negativos que genera su actividad, con especial detalle para el área de construcción y cementos, por ser las de mayor riesgo en este sentido, pero no hay evidencia, en la información analizada, de la asunción de responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades. Posteriormente la empresa menciona iniciativas destinadas a reducir

en lo posible estos impactos, pero sin informar acerca de sistemas de seguimiento y medición de resultados. La información es más completa y exhaustiva en el caso del área de construcción. Sería deseable que se hiciera el mismo esfuerzo para el resto de áreas de negocio del Grupo.

La empresa ha estado trabajando durante el ejercicio 2007 en la elaboración de un código ético interno que incluye aspectos medioambientales, pero no se ha encontrado evidencia de que al mismo tiempo se haya trabajado en un código ético específico para proveedores. Aunque en el marco de su Plan Director de RSC 2007-2008, se prevé hacer extensibles los principios de su código ético a los proveedores. La empresa, en la documentación analizada, en el marco de su compromiso con el Pacto Global, menciona que valorará positivamente a aquellos proveedores que cuenten con certificaciones o sistemas de gestión medioambiental, pero no se menciona que existan requisitos específicos y obligatorios al respecto, en su sistema de gestión de proveedores. Tampoco hay evidencia, en la información analizada, de que exista ningún tipo de sistema de seguimiento y control en este sentido, ni de que se incluyan en los contratos cláusulas medioambientales especificas.
En cuanto a la información sobre recursos humanos, el Grupo FCC manifiesta su convencimiento de que en el desarrollo individual de sus trabajadores está la clave de su éxito. Por ello su política en este sentido se centra en la atracción y retención de talentos, la formación y la generación de puestos de trabajo estable y de calidad. La empresa aporta información sobre el número total de trabajadores por área de negocio y nuevas incorporaciones durante 2007, pero no se informa por país, de modo que no es posible saber en qué medida contribuye a la generación de empleo en aquellos lugares donde opera. Del mismo modo, no se informa sobre medidas destinadas a incorporar a personal local en puestos directivos en los países donde opera, ni sobre porcentaje de empleo subcontratado.

FCC afirma que *respeta la libertad de asociación sindical de sus trabajadores de acuerdo con las legislaciones de cada país, así como el derecho a la negociación colectiva…,* pero no explica cómo actúa en los países[43] donde no están garantizados dichos derechos a través de la legislación nacional, o donde esta no cubra los mínimo establecidos en la normativa internacional de la OIT. Cabe recordar que FCC tiene presencia en países como China, donde no existe libertad sindical, u otros donde el ejercicio de este derecho supone un alto riesgo. Del mismo modo, tampoco se informa sobre cómo verifica que sus proveedores en todo el mundo respetan, al menos, los derechos laborales fundamentales, cuestión muy relevante en sectores con un alto grado de externalización, como los que opera FCC. En cuanto al porcentaje de trabajadores representados por sindicatos, se menciona una cifra global (77,81%) que es inferior a la de 2006 (81,19%), sin explicar a qué se ha debido este descenso. Tampoco se aporta información sobre el porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos. Una vez más, los datos no se presentan desagregados por país, lo cual sería de gran utilidad, porque permitiría saber si el porcentaje de trabajadores con representación sindical es parecido en los distintos países donde la empresa opera, y que tienen distinto nivel de riesgo en el ámbito de los derechos laborales. Por ejemplo, India y Francia.

Por otro lado, La empresa afirma que su expansión internacional está generando valor en aquellos países donde se implanta. Se aportan datos sobre porcentaje de

[43] 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)

trabajadores contratados en el extranjero por área geográfica (Europa, América, *resto*) pero no se habla de la misma manera de los posibles riesgos en términos sociales o medioambientales que su implantación en determinados países, puede generar. Por ejemplo, no hay evidencia de que la Empresa tome en cuenta el principio de consentimiento de los pueblos a la hora de decidir donde va a instalarse, ni de que exista ningún tipo de consulta a las comunidades locales o protocolo de actuación especifico. Esto tiene mayor relevancia en el caso de las comunidades indígenas, que por su situación de vulnerabilidad, deben ser tomadas en cuenta de manera especial.

FCC afirma que *la empresa cuenta con directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los trabajadores…estas se explicitan en su manual de normas generales,* pero no se aporta información concreta sobre el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de FCC en los distintos países y el salario mínimo local, 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. En este sentido tampoco aporta información sobre los mecanismos destinados a garantizar que prácticas como el trabajo infantil, el trabajo forzoso o esclavo no se puedan llevar acabo a lo largo de toda su cadena de valor. Estos dos riesgos aparentemente lejanos en países desarrollados donde opera FCC, no lo son tanto en entornos de países en desarrollo, donde tanto las legislaciones, los organismos supervisores, como la población es mucho más vulnerable, pudiendo admitir este tipo de violación de derechos humanos.

Como se ha mencionado con anterioridad, El Grupo FCC ha estado trabajando durante 2007 en la elaboración de un código ético aplicable a todos sus trabajadores en todos los lugares donde opera, pero su contenido no ha sido tomado en cuenta para este análisis, debido a que su aprobación se ha producido en 2008, fuera del alcance del presente informe.

No se ha encontrado información relevante sobre las políticas y procedimientos implantados por FCC con el fin de prevenir y combatir la corrupción en su esfera de actividad, ni sobre cómo coopera con las autoridades nacionales e internacionales para combatir dichas prácticas. Únicamente en el marco de su compromiso con el Pacto Mundial remite a la sección 20 de Las Normas Generales del Grupo, donde se establece *…el respeto más escrupuloso a las normas vigentes…* sin embargo no se ha encontrado información relevante sobre otras medidas de seguimiento y control, ni políticas adoptadas para prevenir la corrupción y trafico de influencias en la esfera de la empresa, lo cual cobra especial relevancia si se toma en cuenta que algunas de las áreas de negocio de la empresa son especialmente sensibles a este tipo de situación, como las áreas de Construcción, inmobiliaria o concesión de servicios.

En cuanto a los mecanismos de contribución y presión política, tampoco se ha encontrado ningún tipo de mención. En este sentido, un año más, se sigue sin informar sobre la existencia de políticas que definan los criterios sobre contribuciones financieras a partidos políticos y/o instrumentos u organizaciones de presión política, siendo estos aspectos de la responsabilidad social corporativa consideradas de alto riesgo para el tipo de actividades que desarrolla FCC, pues tiene una relación muy estrecha con las decisiones de las administraciones públicas, además de tener presencia en entornos geográficos de riesgo. Del mismo modo, no se informa sobre procesos judiciales en marcha como consecuencia de la propia actividad del Grupo.

La empresa no aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, ni asimismo aporta datos cuantitativos de

reclamaciones, causa y resultado de la gestión de las mismas, en los distintos países. Esto es especialmente preocupante desde el punto de vista de derechos del consumidor al operar en sectores donde se incide directa o indirectamente sobre otros derechos de las personas, como la construcción de viviendas que afecta al derecho a un vivienda digna, gestión del agua que afecta al derecho al acceso al agua, o la gestión de los residuos y saneamiento urbano que incide en el derecho a un ambiente saludable.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A pesar de que FCC manifiesta un compromiso explicito con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, no se aprecia, en la información analizada, una evolución significativa en la implantación de sistemas de gestión que sean capaces de verificar que sus compromisos al respecto se llevan a cabo, que estos son adecuados y eficaces frente a los objetivos que se buscan.

La delimitación del alcance del informe de responsabilidad social es fundamental para garantizar la calidad del mismo. En este sentido, la información aportada por FCC resulta poco exhaustiva e incompleta. La empresa ha utilizado los indicadores de GRI 3 para la elaboración del informe 2007. Así mismo, afirma que el proceso de elaboración del Informe ha empezado con la realización de un estudio de materialidad conforme a la norma AA1000, tomando como referencia *…las claves de las áreas de negocio de FCC según los inversores socialmente responsables, las empresas competidores, las expectativas de los grupos de interés reflejadas a través de los medios de comunicación, los retos y asuntos emergentes desde la perspectiva de prescriptores sectoriales y prescriptores de opinión en Internet.* Sin embargo resulta llamativo que la Empresa no haya incluido a otros stakeholders muy importantes, como los representantes sindicales de sus propios trabajadores, las comunidades afectadas por sus proyectos, organizaciones de la sociedad civil, ambientalistas, entre otros. El no haber incluido las expectativas de una parte relevante de sus grupos de interés supone una importante limitación que condiciona el alcance y por lo tanto, la calidad de la información incluida en el informe.

El Grupo FCC ha identificado a sus Grupos de interés genéricos que son: accionistas e inversores, empleados, contratistas y proveedores, medios de comunicación, comunidad, clientes y usuarios, Administraciones Públicas y *multisectoriales:* sindicatos, patronales, observatorios, foros, universidades… dejándose fuera por ejemplo, a las generaciones futuras. Tampoco ha explicado cuál ha sido el proceso de identificación de sus stakeholders. Del mismo modo, no hay evidencia de que los haya tomado en cuenta a todos a la hora de definir la materialidad del informe de RSC. Por otro lado, si bien existen canales de comunicación externos e internos, no hay evidencia de que existan canales diferentes entre la Empresa y sus principales grupos de interés, ni de que se haya tomado en cuenta sus expectativas y aportaciones a la hora de definir compromisos, políticas o sistemas de gestión y verificación relacionados con la RSC. Por otro lado, cada empresa del grupo FCC ha establecido sus propios grupos de interés y sus propias vías de comunicación. Sin embargo resulta insuficiente, ya que en algunos casos se han establecido grupos de interés genéricos como es el caso de Aqualia, que afirma que *son aquellos que están relacionados con nuestras actividades o tienen alguna incidencia sobre ella.* Sin más detalle. Aqualia informa que mantiene contactos trimestrales con grupos de consumidores y ecologistas, pero no con otros, sin explicar la razón.

En general, no hay evidencia de que la estrategia y visión de la empresa sobre aspectos de RSC sea revisada como consecuencia de consultas, diálogos o acuerdos

con los grupos de interés. No se hace referencia a asuntos que pueden ser de interés para algunos de sus stakeholders, como información sobre denuncias o procesos judiciales en marcha, ni porcentaje de contratos finalizados de acuerdo con lo acordado, ni referencias a posibles informes y denuncias públicas de organizaciones sociales sobre impactos sociales y medioambientales atribuidos a empresas del Grupo. Por otro lado se tiende a destacar los aspectos positivos sobre los esfuerzos que hace la empresa en materia de RSC, obviando hablar de las carencias o problemas concretos producidos en el ejercicio 2007, sobre las cuales no se informa de la existencia de un compromiso de rectificación. Todo ello pone en cuestión el principio de neutralidad.

La información aportada por FCC, de manera global es coherente en cuanto a su comparabilidad temporal, con la inclusión para muchos indicadores de datos sobre años anteriores. También se presenta la información por áreas de negocio. Sin embargo, la información que se aporta está lejos de ser completa y exhaustiva, ya que no se aporta aún toda la información sobre RSC que es precisa para ser adecuadamente evaluada. Como ejemplo, cabe mencionar la casi total ausencia de información desglosada por país para todos los indicadores y todas las áreas de negocio excepto en el caso de los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, en el que si se presenta la información por país. En todo caso, no se puede decir que sea posible conocer la dimensión real de la empresa a nivel global, ni saber si la empresa mantiene los mismos estándares y políticas en términos de RSC en todos los países donde opera. Del mismo modo, no es posible conocer el impacto, tanto positivo como negativo, de su actividad en cada país donde tiene presencia. Por otro lado, la información aportada sobre los impactos medioambientales de la Organización, no es igual de exhaustiva para todas las áreas de negocio. Así, la información en este aspecto es bastante detallada para el área de construcción y cementos, pero es más limitada para el resto de sus áreas de negocio. Este tipo de carencias va en detrimento de los *principios de Totalidad y Exhaustividad.*

En cuanto a la delimitación de objetivos y su seguimiento, FCC se basa en su Plan Director 2007-2008, informando sobre las medidas que se han tomado durante ese período para alcanzar los objetivos planteados, pero se trata en todo caso de objetivos cualitativos y genéricos, del tipo: *Desarrollo e implementación de planes de reducción del consumo de energía y la generación de residuos,* nunca cuantitativos y específicos, del tipo: reducir el consumo de energía en un 18% en todos los edificios del Grupo FCC, lo cual dificulta la medición del grado de cumplimiento de los objetivos. Del mismo modo, no se ha encontrado evidencia de objetivos a largo plazo o para el período 2008-2009. Así mismo, no se ha encontrado evidencia de que la empresa cuente con un plan de gestión orientado a la mejora continua.

El Informe de RSC del Grupo FCC correspondiente al ejercicio 2007 es el tercer informe consecutivo de estas características elaborado por la empresa. La información se presenta de forma sencilla y resulta comprensible en general. Asimismo es accesible a través de su página Web. La evolución en la calidad de los sucesivos informes es positiva. Durante 2007 se ha empezado un proceso de elaboración de un código ético interno aplicable a todos sus trabajadores en todos los países donde opera, lo cual es una buena señal en el sentido de sentar bases sólidas en el proceso de implantación de la RSC en la empresa analizado. Del mismo modo, se ha valorado positivamente la incorporación de cambios en el Reglamento del Consejo de Administración y de la Junta General de Accionistas con el fin de adecuar sus herramientas de gobierno a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, Código Conthe. Pero en el mundo empresarial se conoce muy bien la necesidad de desplegar sistemas de gestión para garantizar la eficiencia. Es por este motivo que extraña especialmente que FCC no informe a este respecto para los

asuntos relacionados con la RSC. No es suficiente enumerar una serie de compromisos o firmar una determinada declaración de intenciones, hace falta dotarse de sistemas de verificación y seguimiento que permitan a la empresa avanzar en la consecución de sus objetivos.

FCC no informa sobre su adhesión a ningún sistema de certificación de la cadena de suministro relacionado con RSC. La Empresa informa de que *da prioridad* a empresas que evidencian buena conducta con el medio ambiente y que dispongan de políticas o sistemas de gestión ambiental, pero no es requisito obligatorio, ni se informa de cómo se comprueba la aplicación de dichas políticas, ni de cómo se realiza el seguimiento. FCC afirma que su código de conducta se hará extensible a sus proveedores, pero una vez más no se explica cómo se llevará acabo la comprobación de que efectivamente se respetan los compromisos adquiridos. Tampoco se informa de cuales son sus principales proveedores por país, lo cual es relevante ya que la empresa tiene presencia en países muy conflictivos desde el punto de vista de los derechos laborales y los derechos humanos en general, como India, China o Colombia[44].

Por otro lado, aunque es el Consejo de Administración el encargado de definir y aprobar las políticas y estrategias en el área de RSC**,** FCC en su Informe 2007 (Anual, RSC) no hace referencia a procesos de auditoría interna ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas. La empresa si informa de que ha sometido su informe 2007 a verificación externa por parte de KPMG con un nivel de aseguramiento limitado, pero el alcance de la verificación es inferior al de una auditoría del sistema de gestión de su RSC.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En esta ocasión, conviene empezar el informe sobre eje de análisis de gobierno corporativo mencionando que el Grupo FCC ha modificado los contenidos de su Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Junta General de Accionistas con el fin de adecuarlos a las recomendaciones del Código unificado de buen Gobierno, Código Conthe. Este hecho explica el notable aumento en la puntuación de este eje de análisis.

FCC vuelve a utilizar el Formato oficial CNMV. A pesar de las modificaciones llevadas a cabo, se informa por FCC que las recomendaciones se cumplen en un 85% sin que se explique porque no se ha alcanzado un nivel del 100% de cumplimiento con dichas recomendaciones.

El Grupo informa sobre su estructura de capital y contempla expresamente a través del Consejo de Administración las relaciones con los accionistas y los mercados de valores, que incluyen los deberes en materia de información, comunicación y transparencia de la Sociedad ante los mercados. Por otra parte, la sociedad afirma que comunica la información relevante para los inversores, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, tan pronto como tenga conocimiento de ella.

Del mismo modo, en el informe existe un epígrafe dedicado a los sistemas de control de riesgos, donde se establece una clasificación genérica de los mismos y se describe brevemente los sistemas de control establecidos que incluyen su evaluación

[44] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

y reducción. La Empresa informa de que su sistema de gestión de riesgos incluye, además de los financieros, de mercado, de contratación, de proceso productivo etc, los de tipo reputacional y medioambiental, basándose en ISO 14001.No se ha encontrado mención en relación a riesgos vinculados a temas sociales o de derechos humanos. Por otro lado sorprende que no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2007 o identificados para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, de la construcción y otros que le han afectado o pueden afectar a FCC[45].

Si bien la empresa cuenta con canales de comunicación interna a través de los cuales se puede canalizar denuncias, no se especifica que sea anónimo, aunque si confidencial, pero no se explica cómo se garantiza la seguridad del denunciante. No se ha encontrado mención a distintos canales de comunicación y denuncia para los distintos grupos de interés, como proveedores o clientes.

En cuanto a la existencia de cláusulas de blindaje, la empresa informa de que si cuenta con ellas y 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 públicamente sobre las cláusulas de blindaje, ni asimismo informar a 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 y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

El Reglamento de la Junta General de Accionista del Grupo FCC contempla que se vote separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, *a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto*. Esta regla se aplica cuando se trata de adoptar acuerdos sobre *el nombramiento o ratificación de Consejeros, que deberán votarse de forma individual y en el caso de modificaciones de Estatutos cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes*. Así mismo, la empresa afirma que se *admitirá que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan fraccionar el voto conforme a las instrucciones de sus clientes.* Siempre que se cumplan los requisitos necesarios, pero no se especifica cuales son dichos requisito.

En cuanto a la recomendación referente a la presentación de cuentas sin salvedades en el informe de auditoría y la obligación de explicar a los accionistas del contenido y alcance de dichas reservas o salvedades si las hubiera, FCC ha modificado el artículo 15 del consejo de Administración para ajustarse a ella. En cuanto a la política de retribuciones, es aprobada por la Junta general de accionistas, pero no hay evidencia de que se haga como punto separado del orden del día.

FCC informa de que el Consejo de Administración del Grupo está compuesto por tres Consejeros Ejecutivos, 15 Externos Dominicales y tres Independientes. Un total de 21, a pesar de que la CMNV recomienda que no sean menos de cinco, ni mas de quince. Tampoco cumple la recomendación de que al menos un tercio de los Consejeros sean independientes, lo cual pone en riesgo la representatividad de los accionistas minoritarios. Asimismo, aunque el Reglamento del Consejo prevé que ningún consejero independiente permanezca en su puesto por más de doce años, existe la

[45] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

posibilidad de ampliar dicho período si la Junta General decide ampliar su contrato, lo cual contraviene lo recomendado en los códigos de buenas prácticas en el gobierno de las sociedades cotizadas. Tampoco existe una edad límite para ejercer el cargo. Por otro lado, el Grupo FCC destaca positivamente por la insólita presencia (dentro del IBEX 35) de hasta cinco mujeres en su Consejo de Administración, porcentaje bajo todavía frente a los 21 miembros, pero sin duda más avanzado que el resto de empresas que componen el índice. No obstante no informa sobre medidas específicas en la selección de consejeros que hayan posibilitado esta situación.

En cuanto a la actualización de los conocimientos, el articulo 16 del Reglamento del Consejo describe que La Sociedad establecerá programas de orientación que proporcionen a los nuevos Consejeros un conocimiento rápido y suficiente de la Sociedad y su Grupo así como de las reglas de gobierno corporativo, ofreciendo también programas de actualización de conocimiento cuando las circunstancias lo aconsejen. Del mismo modo se establece que la calidad de los trabajos del consejo se evalúe anualmente, pero no hay evidencia de que se haya producido ese proceso de evaluación individualizado. Por otro la Empresa informa de que se ha dado cumplimiento parcial a la recomendación 20 (CMNV), relativa al desarrollo de las sesiones del Consejo, al preverse *que las inasistencias de los Consejeros se reduzcan a casos indispensables y que si la representación fuera imprescindible, se confiera con instrucciones*.

En cuanto a las remuneraciones los Consejeros, la empresa informa de que son fijas y no ligadas a objetivos o desempeño, se aporta información global, no individual por Consejero. No hay evidencia de que la remuneración que perciben los directivos guarde relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno.

El Consejo del Grupo FCC cuenta con un comité ejecutivo o delegado, comité de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, así como con una Comisión de Estrategia e Inversión. Los presidentes de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones no son independientes.

GRUPO FERROVIAL S.A.
Ferrovial

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El Grupo Ferrovial ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Construcción de todo tipo de infraestructuras.
- Gestión de autopistas de peaje, aeropuertos y aparcamientos.
- Promoción inmobiliaria y servicios.
- Conservación de infraestructuras.
- Mantenimiento y gestión integral de edificios e instalaciones.
- Servicios urbanos y tratamiento de residuos.
- Handling aeroportuario)

Alcance geográfico

Ferrovial opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España, Polonia, Holanda, Canadá, Chile, EE.UU, Irlanda, UK, Alemania, Rusia, Bielorrusia, Australia, Portugal, Italia, Andorra, Grecia, Puerto Rico, Suiza, Antillas Holandesas, Francia, Kenia, Tanzania, Camerún, Republica Dominicana, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Luxemburgo, Argentina, Austria, Méjico, Brasil, Noruega, Bélgica, Israel, Filipinas, Perú, Honduras, Grecia, Chipre, Túnez, Arabia Saudita, Dubai, Pakistán, Corea, Japón y China

Los siguientes países son considerados como paraísos fiscales según la legislación española:

- Andorra, Singapur, Luxemburgo, Chipre

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, Ferrovial informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Indexes
- FTSE4Good
- Ethibel

Normativa Internacional

Ferrovial informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Disposiciones de la Organización internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil.

Estándares voluntarios

Ferrovial informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Objetivos del Milenio
- GRI (Global Reporting Initiative)
- AA1000
- ISO 9001
- ISO 14001
- Normas OSHAS

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

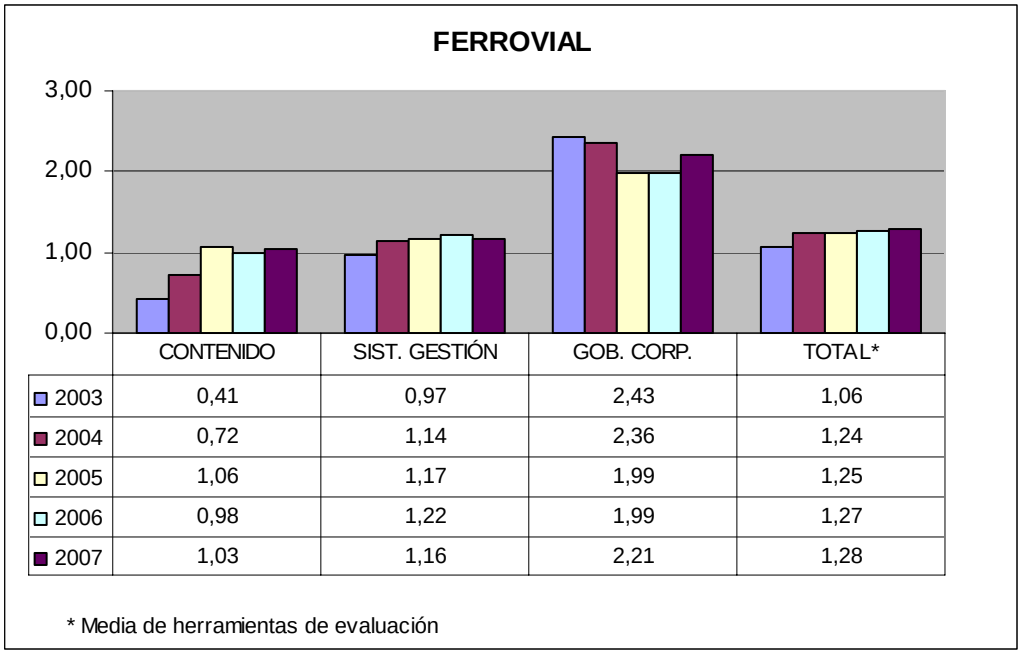
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007 (pdf)	Incluye informes de: Gobierno Corporativo, Cuentas Anuales y Responsabilidad Social Corporativa
www.ferrovial.es	Índice GRI
Reglamento del Consejo	Modificado en 2007
Reglamento de la Junta General	Modificado en 2007
Código de Conducta	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,43**
Indice&Perfil GRI	1,78
GRI Indicadores	1,25
Principios GRI	1,25
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,21**
ONU	**0,80**
AA1000	**0,95**
AA1000 Indicadores	1,17
AA1000 Principios	0,74
NEF	**1,00**
TOTAL	1,28

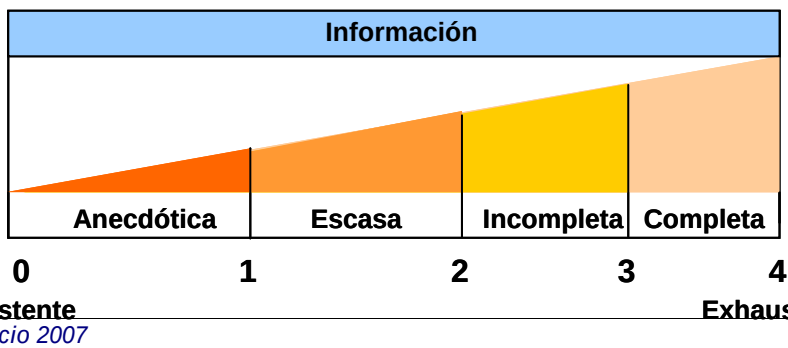
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,41	0,97	2,43	1,06
2004	0,72	1,14	2,36	1,24
2005	1,06	1,17	1,99	1,25
2006	0,98	1,22	1,99	1,27
2007	1,03	1,16	2,21	1,28

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,28**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,03**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,16**, situándose también en el estadio de *información escasa*.
La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,21**.

En 2007 Ferrovial ha obtenido una puntuación prácticamente igual a la de 2006, rompiendo la evolución positiva que se había evidenciado hasta ahora. Esto ocurre a pesar de las mejoras introducidas en el área de Gobierno Corporativo y se explica fundamentalmente por el hecho de que para el ejercicio 2007, Ferrovial ha variado su forma de reportar, especialmente en lo que se refiere a la información relativa a responsabilidad social corporativa. Se ha omitido toda referencia a los impactos negativos de la empresa, enfocando la información únicamente desde los aspectos positivos de cada indicador. Por otro lado, la información se encuentra dividida entre su sitio Web y el Informe Anual propiamente dicho, que se encuentra en formato pdf y disponible en la Web. Cabe reseñar que el índice de indicadores GRI se encuentra en la sección de responsabilidad social corporativa de la Web[46], pero no en el Informe, aunque los indicadores de RSC identificados por Ferrovial se encuentran en ambos.

Por otro lado, este año no se ha editado el Informe Anual en papel, como se venia haciendo anteriormente. La empresa argumenta este hecho por su voluntad de ahorrar papel, por razones de eficiencia ambiental, valorando dicha iniciativa como positiva, pero anecdótica o puntual. Sin embargo podría interpretarse como aislada y limitada al ejercicio de rendición de cuentas, pues no se menciona, en la información analizada, el ahorro de papel en la lista de indicadores de RSC que la propia empresa ha elaborado y gestiona, ni se informa sobre otras iniciativas relacionadas con el ahorro de papel, ni datos sobre el total de papel ahorrado en el Grupo.

Otro hecho destacable del ejercicio 2007, es que la Empresa ha modificado sus reglamentos internos de gobierno para adaptarlos al Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe, lo cual ha redundado en una mayor transparencia en relación a las prácticas de buen gobierno de Ferrovial.

[46] http://memoria2007.ferrovial.es/es/index.asp?MP=55&MS=0&MN=1

b. CONTENIDOS RSC

En cuanto a los contenidos de RSC, como se ha mencionado previamente, Ferrovial ha decidido dividir la información que pone a disposición de sus grupos de interés entre su sitio Web (www.ferrovial.es) y su Informe anual 2007, lo cual dificulta la tarea de búsqueda de información. El índice GRI, -herramienta importante para el análisis de la información- no se encuentra adjunto al Informe, sino en la Web. A este respecto la Empresa no aporta información alguna, si bien si explica el motivo por el cual no ha publicado en papel su Informe 2007[47].

Desde un punto de vista económico, destaca el hecho de que Ferrovial continúe teniendo presencia en países considerados como paraísos fiscales según la legislación española, sin que se aporte información detallada en relación a sus actividades. De este modo, no es posible saber si su presencia en estos países responde al desarrollo de actividades propias de su ámbito de negocio o a la búsqueda de eludir responsabilidades fiscales y/o jurídicas.

Del mismo modo, Ferrovial informa sobre la cantidad pagada en concepto de impuesto, pero lo hace de manera global, sin especificar si ese dato corresponde a su actividad en España o a todo el Grupo. La Empresa no ha tomado en cuenta el hecho de que tiene presencia en más de cuarenta países, sobre los cuales no se informa de manera desagregada, de modo que resulta imposible conocer el impacto real sobre la economía de cada uno de los países donde tiene presencia. Lo mismo ocurre en referencia a subvenciones recibidas, donde además no se especifica de que empresa ha recibido la subvención o ayuda y para qué.

La ausencia de información sobre impuestos pagados, subsidios recibidos, en los distintos países, a la vez de la no información sobre sus actividades en paraísos fiscales, hace muy difícil de evaluar su impacto económico real sobre los recursos públicos destinados a desarrollar las políticas públicas de los países y por tanto qué aporta o resta al desarrollo de los países y sociedades donde actúa. Desde un punto de vista más amplio también el no aportar información sobre proveedores, pagos a los mismos, o empleados por países, conjuntamente con las limitaciones sobre indicadores económicos anteriormente mencionados, hace muy difícil evaluar la aportación a la economía directa, fiscalmente, e indirecta, a través de las compras o de la generación de empleo en los países donde opera.

Desde un punto de vista medioambiental, Ferrovial informa de que el 45,73% de su facturación está certificada por ISO 14001, pero no es posible conocer los impactos de la actividad de la Empresa sobre el medio ambiente producido en el ejercicio 2007, ya que los datos aportados hacen referencia a mejoras, ahorros y medidas tomadas para evitarlos, sin mencionar el impacto en si mismo. Por ejemplo sobre emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) Ferrovial presenta un cuadro genérico llamado *índice de Comportamiento Medioambiental,* en el que se destaca que su comportamiento se encuentra en un nivel *Bueno,* sin aportar mas información. Todo ello a pesar de que la Empresa ha firmado la *Declaración de Bali,* referente a emisión

[47] Ferrovial ha suprimido la impresión en papel de 5.000 informes anuales, lo que supone un ahorro de 7,1 toneladas de papel, cuya fabricación hubiese supuesto la tala de 106 árboles.
Todos los contenidos del Informe Anual se pueden consultar en la página web corporativa: www.ferrovial.es

de gases de efecto invernadero y que manifiesta explícitamente compromiso con la reducción de emisiones de GEI. Parece obvio que en un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas el establecimiento de indicadores de comportamiento que no son estándares internacionalmente asumidos, comprensibles por las partes interesadas, que no aportan datos concretos sobre aspectos e impactos relevantes, ni explican como se conforman los mismos, es un esfuerzo baldío para generar confianza.

Del mismo modo, la empresa no informa sobre el número de multas o sanciones recibidas debido al incumplimiento de normas medioambientales, cuestión que se considera un retroceso de memorias anteriores[48]. A este respecto Ferrovial se limita a resaltar las mejoras en su política medioambiental y vuelve a mencionar su *Índice de Comportamiento Medioambiental,* destacando el resultado de *bueno/excelente* para el ejercicio 2007, sin que al menos se explique clara y detalladamente en qué consiste ese *Índice*. Todo esto es más grave aún si tomamos en cuenta que lo deseable sería que la empresa informara al respecto de este indicador de forma desagregada por país, los motivos que han dado lugar a las sanciones y las medidas tomadas para evitar que se repitan episodios de esa naturaleza.

En relación a la actuación de los proveedores en aspectos medioambientales, Ferrovial afirma contar con un sistema de gestión de compras por el cual se valora la actuación de sus proveedores en función de las *incidencias* registradas cada año. Se informa de que en 2007 se han registrado 388 incidencias, de las cuales 37 estaban relacionadas con temas medioambientales o de salud y seguridad. La empresa afirma que si se registran tres incidencias en el plazo de un año, el proveedor pasa a la situación de *rechazado*, no pudiendo optar a trabajar con Ferrovial en los siguientes tres años. Sin embargo, Ferrovial no informa con detalle sobre este mecanismo, su funcionamiento, formas de medición y seguimiento etc. Se informa de que actualmente *no existen incentivos que tengan en cuenta factores sociales y de Derechos Humanos en la gestión de compras, pero la Dirección de Aprovisionamiento puede prohibir la contratación de cualquier proveedor por causas de interés de la Empresa, entre las que se encuentran las violaciones del Código de Ética Empresarial en relación con el principio de la abolición del trabajo infantil*. Pero no se informa de los mecanismos a través de los cuales la empresa puede tener conocimiento de este tipo de hechos. Tampoco se explica porqué no existen cláusulas que tomen en cuenta aspectos sociales o de Derechos Humanos, ni un Código de Conducta especifico para proveedores, habiendo identificado los riesgos potenciales al respecto.

Si bien en el informe anual de Responsabilidad Social Corporativa 2006 de Ferrovial no existía información detallada sobre sus impactos producidos en dicho ejercicio, si se podía encontrar alguna mención al hecho de que su actividad puede causar efectos negativos sobre el medio ambiente. Este año sin embargo, esta declaración se ha eliminado y en su lugar se ha pasado directamente a hablar de las medidas tomadas para disminuir algunos impactos y a enumerar logros alcanzados durante el período, pero sin una asunción previa y explicita de responsabilidades al respecto, ni un adecuado diagnostico de sus impactos potenciales específicos. Tampoco se informa sobre los distintos impactos producidos durante el ejercicio 2007, relacionándolos con las medidas destinadas a mitigarlos, corregirlos o indemnizarlos.

Finalmente, Ferrovial ha identificado la materialidad y ha aportado una lista de indicadores de RSC que considera materiales y que ha identificado a través de la utilización de la Norma AA1000. La ha hecho verificar por una tercera parte externa, en particular, *Price Water House (PWH),* pero no existe evidencia, en la información analizada, de que en este proceso se haya seguido los requisitos definidos en el

[48] http://memoria2007.ferrovial.es/es/index.asp?MP=51&MS=342&MN=4

estándar de Accountability, para asegurar el nivel de *Assurance*. Por otra parte como se puede observar las conclusiones de dicha verificación no coinciden plenamente con las del presente análisis, desconociéndose si el verificador ha tenido acceso a información o datos distintos a los analizados en este informe.

Ferrovial informa sobre numerosas iniciativas tomadas con el fin de prevenir impactos negativos sobre el medio ambiente, pero no menciona de manera explicita su compromiso sobre que su gestión estará definida por el *principio de precaución* ni el *principio de prevención medioambiental.*

En cuanto a derechos laborales, la Empresa aporta datos sobre porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos a nivel de Grupo, pero no lo hace de manera desagregada por país, de modo que no es posible saber si existen países con niveles de cobertura muy diferente a otros. En este sentido, incluso una información desagregada por zona geográfica sería el mínimo deseable. Por otro lado, a pesar de que Ferrovial declara que *respeta la libertad de asociación sindical de sus empleados, de acuerdo con las legislaciones de cada país, así como el derecho a la negociación colectiva de los representantes de personal y sindicatos*, no aporta información sobre el porcentaje de empleados representados por sindicatos, en este caso, ni si quiera en términos globales. En este sentido no explica cómo actúa en los países[49] donde no están garantizados dichos derechos a través de la legislación nacional, o donde esta no cubra los mínimos establecidos en la normativa internacional de la OIT. Cabe recordar que FERROVIAL tiene presencia en países como China, a través de World Duty Free Shanghai Limited, de la cual es propietaria con el 100% del capital, donde no existe libertad sindical, u otros donde el ejercicio de este derecho supone un alto riesgo. Del mismo modo, tampoco se informa sobre cómo verifica que sus proveedores en todo el mundo respetan, al menos, los derechos laborales fundamentales, cuestión muy relevante en sectores con un alto grado de externalización, como los que opera FERROVIAL.

Si bien se aporta un dato sobre número de empleados del Grupo, no se aporta información desglosado por país, de manera que no es posible medir los posibles impactos positivos de su actividad en todos los países en que opera. Tampoco se informa sobre porcentaje de trabajadores subcontratados, auque si sobre el porcentaje de su plantilla que cuenta con contratos fijos. Este último dato es muy positivo: 76%.

Ferrovial no manifiesta compromiso explicito con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados, tampoco aporta información sobre diferencias salariales entre hombres y mujeres, ni ratio salarial por categoría profesional. Tampoco se aporta información sobre el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de FERROVIAL en los distintos países y el salario mínimo local, 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. En este sentido tampoco aporta información sobre los mecanismos destinados a garantizar que prácticas como el trabajo infantil, el trabajo forzoso o esclavo no se puedan llevar acabo a lo largo de toda su cadena de valor. Estos dos riesgos aparentemente lejanos en países desarrollados donde opera FERROVIAL, no lo son tanto en entornos de países en desarrollo, donde tanto las legislaciones, los organismos supervisores, como la

[49] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

población es mucho más vulnerable, pudiendo admitir este tipo de violación de derechos humanos.

La Empresa ha realizado un proceso de identificación de sus grupos de interés, pero lo ha hecho de manera global, sin diferenciar por área de negocio o país. Estos grupos de interés genéricos son: clientes, empleados, proveedores, accionistas, analistas e inversores, gobierno, sector empresarial, sindicatos, medios de comunicación, y tercer sector. No se ha incluido a las generaciones futuras en esta clasificación.

Ferrovial dice contar con canales de comunicación para sus grupos de interés. La empresa informa de que cada tres meses hace una encuesta a 944 personas elegidas de entre la sociedad Española, para medir la reputación de Ferrovial en relación a al resto de empresas competidoras y otras diez grandes compañías más. Del mismo modo la empresa realiza cuestionarios online a 55 representantes de los grupos de interés, lo cual le sirve para identificar las *preocupaciones reales* de la sociedad. También participan en diversos foros de RSC y otros temas relevantes para sus grupos de interés. Todo ello parece indicar que el alcance de su identificación de grupos de interés se limita a España.

A pesar de que Ferrovial informa sobre proyecto de desarrollo local en beneficio de las comunidades donde opera, no se ha encontrado evidencia de que Ferrovial cuente con mecanismos o protocolos de actuación que le permitan conocer la opinión de las comunidades locales en las que se ha instalado o pretende instalarse, ni que tome en cuenta dicha opinión al hacerlo. Tampoco se ha encontrado evidencia de que se tome en cuenta la especial situación de fragilidad e indefensión de las comunidades indígenas a la hora de elaborar sus planes de en expansión internacional.

Ferrovial cuenta con un Código de Conducta interno a través del cual se compromete explícitamente a actuar de acuerdo a la legalidad, tanto nacional como internacional y de acuerdo con los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Del mismo modo es firmante del Pacto Mundial y de los Objetivos del Milenio. Su código de conducta menciona explícitamente su compromiso a actuar de acuerdo a lo dispuesto por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en cuanto a trabajo infantil, pero no se ha encontrado evidencia de su compromiso con la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio. Si bien el 46% de la actividad de la Empresa cuenta con el certificado OSHAS de prevención de riesgos laborales, no se explica porqué el resto de su actividad no se encuentra certificada y no se informa sobre normas de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales en todos los países donde opera. Del mismo modo, Ferrovial no informa si cuenta con protocolos o sistemas de gestión que controlen la actividad de sus proveedores en aspectos de DDHH.

El Código de Conducta del Grupo Ferrovial incluye aspectos de corrupción y soborno, afirmando que *Ferrovial promoverá entre sus empleados el reconocimiento y la valoración de los comportamientos que sean acordes con los principios establecidos en el presente Código*… en el cuál se incluye la obligación de actuar de manera ética y evitando cualquier situación facilitadora de actos de corrupción. Por otro lado, la Empresa afirma que cuenta con sistemas de auditoría y con controles contables internos para prevenir y detectar los actos de corrupción. Sin embargo, no se aporta información sobre el ejercicio 2007 que evidencie el grado de implantación eficacia y adecuación de estos sistemas para prevenir y luchar contra la corrupción en sus actividades y en los distintas áreas de negocio y países donde opera, lo cual tiene especial relevancia teniendo en cuenta que parte de los negocios de Ferrovial son especialmente sensibles o de riesgo a este problema, como son el área de construcción o inmobiliaria, así como por los países donde se desarrollan muchas actividades del Grupo.

Finalmente, aunque la empresa menciona varias iniciativas tomadas para mejorar el trato a sus clientes y la calidad de sus servicios, especialmente en el área de gestión aeroportuaria, no existe compromiso explicito 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. Tampoco se ha encontrado evidencia de renuncia explicita a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas, ni renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas. En cuanto a la información sobre la resolución de quejas, reclamaciones y compensaciones a clientes, Ferrovial presenta datos cuantitativos sobre quejas recibidas y quejas resueltas satisfactoriamente. También se incluye información sobre algunos procesos judiciales en curso como consecuencia de su actividad, especialmente en el área de inmobiliaria y construcción, pero el alcance de estos datos no cubre todos los lugares donde opera.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Cabe destacar que Ferrovial es una de las primeras empresas españolas en publicar informes que incluyen la triple dimensión económica, social y medioambiental. El Informe Anual 2007 es el séptimo que la empresa ha realizado. Este Informe incluye información financiera, de gobierno corporativo y de responsabilidad social. Sin embargo, no existe una delimitación clara del alcance del Informe, a pesar de que Ferrovial informa que ha identificado la materialidad, creado una lista de indicadores de RSC que considera materiales y que dichos indicadores han sido identificados a través de la utilización de la Norma AA1000. Por otro lado, la verificación externa del Informe ha sido encargada a *Price Water House,* pero no existe evidencia, en la información analizada, de que en este proceso se haya seguido los requisitos definidos en el estándar de *Accountability*, para asegurar el nivel de *Assurance*.

La información aportada por Ferrovial en general se presenta a través de datos globales del Grupo. La información específica por país solo se presenta en alguna medida en el caso de España e Inglaterra. Sobre la mayoría de los países donde opera no existen datos, ni ningún tipo de información específica relevante, salvo alguna referencia puntual. En cuanto a sus actividades, si bien se informa sobre todas sus áreas de negocio, no hay información sobre todas las empresas del Grupo. Todo ello dificulta el conocimiento de la dimensión real del Grupo y afecta a los *principios de Totalidad y Exhaustividad.*

La identificación de todos los grupos de interés es clave para garantizar la *inclusividad*. La clasificación de los grupos de interés puede hacerse de diversas maneras: nacionales-internacionales, internos-externos, primarios-secundarios, locales-internacionales entre otras. Sin embargo, Ferrovial ha llevado a cabo un proceso de identificación de sus partes interesadas sobre el cual no informa. En todo caso, el alcance del proceso de identificación es limitado, ya que no se ha hecho tomando en cuenta las particularidades de cada país o área de negocio, de manera que se trata de partes interesadas genéricas. En este sentido no se informa sobre partes interesadas concretas con las que se haya mantenido una relación en el ejercicio 2007, que haya alguna identificación de expectativas concretas, resultados o acuerdos que hayan podido incidir de alguna forma en el sistema de gestión de FERROVIAL. Esta ausencia de información no permite evidenciar si se está respetando el principio de *Inclusividad* establecido en la AA1000.

Ferrovial presenta información sobre los canales de comunicación y la frecuencia de los contactos. De esta manera se informa que se identifican las expectativas de todos los grupos identificados, pero no hay evidencia de la participación activa de los grupos

de interés en los procesos de evaluación y auditoría. La Empresa incluye información sobre procesos judiciales abiertos, denuncias y reclamaciones, pero no sobre todas las sanciones recibidas. No es posible saber si los grupos de interés pueden expresar su opinan sobre el contenido del Informe antes de que éste se publique, ni si existe un debate entre la Empresa y las partes interesadas a partil del cual la empresa toma decisiones y varía comportamientos.

La empresa 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, ni cuales han sido cumplidos, y cuales no, en el ejercicio 2007. 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 lo que se refiere a 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 de los impactos derivados de la actividad del Grupo. Tampoco hay evidencia de que exista un plan de mejora continua aplicable a todas las empresas que forman el Grupo Ferrovial.

En cuanto a la gestión de la cadena de suministros, Ferrovial afirma contar con un sistema de gestión de compras por el cual se valora la actuación de sus proveedores en función de las *incidencias* registradas cada año. Se informa de que en 2007 se han registrado 388 incidencias. Pero no hay evidencia de que Ferrovial cuente con algún sistema de certificación específico para proveedores. Solo el 7,76% de sus proveedores han sido evaluados de acuerdo a criterios medioambientales y de calidad y ninguno, de acuerdo a criterios sociales o de respeto a los derechos laborales o bajo criterios de respeto a los Derechos Humanos. La Empresa afirma que *actualmente no existen incentivos que tengan en cuenta factores sociales y de Derechos Humanos en la gestión de compras, pero la Dirección de Aprovisionamiento puede prohibir la contratación de cualquier proveedor por causas de interés de la Empresa.* Asimismo, Ferrovial habla de la existencia de un *código de conducta de DDHH para proveedores de la empresa,* sobre el cual afirma que *todos sus proveedores lo han firmado*, pero dicho documento no se encuentra disponible en la Web corporativa. Tampoco hay evidencia de que se incluyan en los contratos, cláusulas específicas sobre temas relacionados con criterios de RSC.

No se ha encontrado información relevante y detallada sobre compras, proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad, condiciones de pago y penalizaciones. Ni datos por país de origen de la producción o las materias primas.

La información aportada por Ferrovial permite la comparación y por lo tanto, es posible medir la evolución entre ejercicios, pero no entre productos y servicios, entre líneas de

negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector, en el mercado. Como se ha mencionado con anterioridad, la forma de presentar la información incluida en el Informe no es neutral. Existen sesgos en la selección y exposición de la información que generan desequilibrios entre los aspectos positivos y negativos del desempeño de la Organización. En general, los datos se presentan en términos de medidas tomadas para mejorar impactos o ahorro en consumos varios, pero son muy pocos los indicadores negativos sobre los cuales se informa de manera directa. Esto puede se interpretado por parte del lector de este informe como que el ejercicio que se pretende reportar está más bajo la esfera del marketing y la comunicación promocional, que bajo unos principios de rendición de cuentas sobre el comportamiento de la empresa, en aspectos de sus gestión de la responsabilidad social.

Si bien Ferrovial informa de numerosas medidas destinadas a mejorar la gestión de sus impactos y su contribución a las comunidades donde opera, no se ha encontrado evidencia de que cuente con un plan de mejora continua a medio o largo plazo en lo que se refiere a aspectos sociales y medioambientales, en cuya elaboración hayan participado sus grupos de interés y que incluya un diagnostico de los problemas, conflictos, denuncias, impactos negativos y tradeoffs, específicos de cada área de negocio de la Organización en todos los países donde tiene presencia.

En cuanto a la existencia de sistemas de auditoría interna específicos, Ferrovial informa de que *durante 2007 ha iniciado los trámites para obtener la certificación SGE-21:2005, sobre la gestión de la responsabilidad corporativa.* Asimismo, la Empresa ha capacitado a un técnico para participar en equipos de gestión y auditoría interna para la evaluación de la implantación del sistema de gestión y para impartir formación a otros profesionales. La empresa confía en que dicho sistema se pondrá en marcha en 2008. Pero teniendo en cuanta la dimensión internacional de la empresa, esta medida resulta anecdótica y no se especifica si se hará extensible a todos los países donde opera. Por otro lado la certificación elegida, SGE-21:2005, no garantiza técnicamente la cobertura de los mínimos estándares y normas internacionales en el ámbito de la gestión de aspectos relevantes de la responsabilidad social de un empresa, ni contempla aspectos de riesgo asociados a muchos de los países donde FERROVIAL opera.

Ferrovial en su Informe Anual 2007 no hace referencia a otros procesos de auditoría interna, ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria, salvo el informe de Revisión Independiente de Indicadores de Responsabilidad Corporativa (con nivel de aseguramiento limitado) y la auditoría de las cuentas anuales consolidadas llevada a cabo en ambos casos por Price Water House. Estos procesos de auditoría del los informes sobre aspectos de RSC, están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo Ferrovial ha incluido su Informe de Gobierno Corporativo y Retribuciones del Consejo, en su Informe Anual 2007. La Empresa ha utilizado el modelo de la CNMV para las sociedades anónimas cotizadas. Cabe destacar que durante el ejercicio 2007, Ferrovial ha modificado sus reglamentos de gobierno interno[50] para adaptarlos a las nuevas exigencias del Código Unificado de buen Gobierno, Código Conthe. De la misma manera que en ejercicios anteriores, la información sobre gobierno corporativo se presenta con mayor detalle y exactitud que la referente a otros aspectos de su

[50] Reglamento del Consejo de Administración. Reglamento de la Junta General de Accionistas

gestión, lo cual podría interpretarse que se priorizan los intereses de accionistas e inversores frente a los de otros grupos de interés.

Ferrovial cuenta con un Código de Conducta interno que establece las normas de comportamiento del Grupo y que afecta a todos los empleados sin distinción de categoría profesional, en todos los países donde opera; La empresa informa que *Para velar por el cumplimiento del presente Código, resolver incidencias o dudas sobre su interpretación y adoptar las medidas adecuadas para su mejor cumplimiento, se crea un Comité de Seguimiento, cuya composición será fijada por el Presidente del Consejo de Administración de la compañía cabecera del Grupo*[51]. Del mismo modo, Ferrovial cuenta con un *Buzón de sugerencias* a través del cual los empleados pueden comunicar al Comité de Seguimiento cualquier incumplimiento o irregularidad de la que tengan conocimiento. La Empresa garantiza la confidencialidad y el anonimato del denunciante. A parte de de los trabajadores, cualquier persona puede solicitar información a través un teléfono y un correo electrónico puestos a disposición del público en general por Ferrovial. En cuanto a la comunicación con proveedores, *a través de la página www.ferrovial.es, en el apartado Gestión de Compras, se publican de forma continua las principales compras que se están gestionando con el fin de que cualquier proveedor, en cualquier parte del mundo, pueda ponerse en contacto con la compañía para enviar sus ofertas,* pero no se hace referencia a la posibilidad de canalizar denuncias. A parte de estos canales, Ferrovial menciona estudios, cuestionarios y encuestas periódicas a otros stakeholders, pero sin mencionar su alcance, ni resultados. No hay evidencia de otros canales de comunicación estables y específicos para cada uno de sus grupos de interés.

Ferrovial informa de la existencia de un sistema de gestión de riesgos que abarca riesgos de calidad (relacionados con la calidad de sus productos y servicios), riesgos medioambientales, regulatorios y sociopolíticos, riesgos financieros. No hay evidencia de que se contemplen riesgos derivados con el respeto de los Derechos Humanos, lo cual es importante dado el amplio número de países donde opera la empresa. Por otro lado sorprende que no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2007 o identificados para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, de la construcción y otros que le han afectado o pueden afectar a FERROVIAL[52].

En cuanto a la existencia de cláusulas de blindaje, la Empresa informa en el apartado *Retribuciones de los Consejeros; Criterios Generales: No utilización de cláusulas de blindaje o de retribución garantizada para casos de despido o de cambio de control de la Sociedad, salvo pactos preexistentes en caso de incorporaciones a Ferrovial de nuevas compañías.* Aparentemente no existen dichas cláusulas, pero la manera de informar a este respecto podría dificultad la comprensión para stakeholders no habituados a este lenguaje. En todo caso, dado que existen salvedades en la información sobre blindajes, Ferrovial no especifica si en este momento existe o no alguna persona que disfrute de cláusulas de blindaje.

En cuanto al funcionamiento de los mecanismos de voto de la Junta General de Accionistas, Ferrovial informa de que no existen restricciones al voto y que existen medidas para garantizar el fraccionamiento del voto con el fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

[51] Código de Conducta Interno; 7.4 Interpretación y cumplimiento
[52] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

En cuanto a la presentación de cuentas, Ferrovial afirma que el Reglamento del Consejo dispone lo siguiente: *Se procurará que no haya lugar a salvedades por parte del auditor. No obstante, cuando planteada una salvedad, el Consejo considere que debe mantener su criterio, tanto el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control como, si así fuera requerido, el auditor externo, explicará públicamente el contenido y el alcance de la discrepancia*. En cuanto a la política de retribuciones, Ferrovial informa de que será aprobada por la Junta General de Accionistas, pero no se especifica que se haga como punto separado del orden del día, lo cual dificulta que los Accionistas puedan aportar directa y específicamente al respecto.

Ferrovial informa sobre la composición del Consejo de Administración, que está formado por cinco Consejeros Independientes, dos Dominicales y dos ejecutivos, además del Presidente que es Consejero Ejecutivo y Dominical. Solo uno de los Consejeros es Mujer. A este respecto, Ferrovial informa de que se han tomado las medidas para evitar que en los procesos de selección de Consejeros existan sesgos que dificulten la incorporación de mujeres al Consejo. Pero no especifica en que consisten dichas medidas. Por otro lado, se puede decir que la presencia de cinco Consejeros Independientes facilita la salvaguarda de los derechos de los accionistas minoritarios de la Organización, al representar más de un tercio del total del Consejo. Con el fin de garantizar la independencia de dichos Consejeros, Ferrovial ha determinado que no puedan permanecer en ese puesto por más de 12 años, sin embargo, podrán continuar en la Organización en otros cargos para los cuales sean requeridos.

En cuanto a la recomendación 20 del Código Conthe, *Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a casos indispensables y se cuantifiquen en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Y que si la representación fuera imprescindible, se confiera con instrucciones,* Ferrovial afirma que cumple, pero sin dar detalles al respecto. Por otro lado, el Reglamento del Consejo establece que: *El Consejo evaluará una vez al año: a) Su funcionamiento y la calidad y eficiencia de sus trabajos. b) El desempeño del Presidente y del Consejero Delegado de la Sociedad, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. c) El funcionamiento de sus Comisiones, partiendo del informe que éstas le eleven. El Presidente del Consejo organizará y coordinará con el Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones esta evaluación periódica del Consejo.*

En cuanto a la remuneración de los Consejeros, este año por primera vez, existe Información de retribuciones individuales desglosadas por dietas, opciones sobre acciones, metálico y bonos. Asimismo, Ferrovial informa de los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables, afirmando que se circunscriben sólo a los Consejeros Ejecutivos. Las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomarán en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, aunque, según la Empresa, dicha situación aún no se ha dado. Los consejeros serán seleccionados en razón de su experiencia y reconocida trayectoria profesional. No se ha encontrado evidencia de que de la remuneración que perciben los directivos guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

En cuanto a las Comisiones del Consejo, la empresa informa de la existencia de tres; la Comisión de Auditoría y Control, la de Nombramientos y Retribuciones y la ejecutiva. No existe una Comisión de estrategia, ni se explica el motivo por el cual no se ha considerado necesaria su existencia. En todo caso, la definición y seguimiento

de la estrategia del Grupo está a cargo de la Comisión Ejecutiva. Los Presidentes de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son elegidos de entre los miembros de dichas comisiones que son Externos, pero no necesariamente independientes.

SACYR VALLEHERMOSO, S.A.
(SACYR VALLEHERMOSO)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

SACYR VALLEHERMOSO ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Construcción (SACYR, SOMAGUE).
- Promoción inmobiliaria (VALLEHERMOSO).
- Concesiones de infraestructuras (ITINERE)
- Patrimonio (TESTA).
- Servicios: (VALORIZA)
    - Agua: gestión del ciclo integral del agua.
    - Energía: Proyectos energéticos: energía térmica, renovable, gestión biocombustibles.
    - Medio ambiente: servicios municipales, gestión de residuos, recuperación paisajística y ambiental.
    - Multiservicios: limpieza, mantenimiento, reformas, servicios sociosanitarios, hospitalarios, de restauración,

Alcance geográfico

SACYR VALLEHERMOSO opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España, Portugal, Chile, Italia, Costa Rica, Irlanda, EEUU, Bulgaria, Brasil, Túnez, Argelia, Angola, Cabo Verde, Libia, Francia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, SACYR VALLEHERMOSO no informa sobre cotización en algún índice bursátil de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

SACYR VALLEHERMOSO informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Disposiciones de la OIT, sobre abolición del trabajo infantil y trabajo forzoso u obligatorio.
- Derechos Humanos y Libertades Públicas de la Declaración Universal de Derecho Humanos

Estándares voluntarios

SACYR VALLEHERMOSO informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Global Compact.
- GRI 3.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

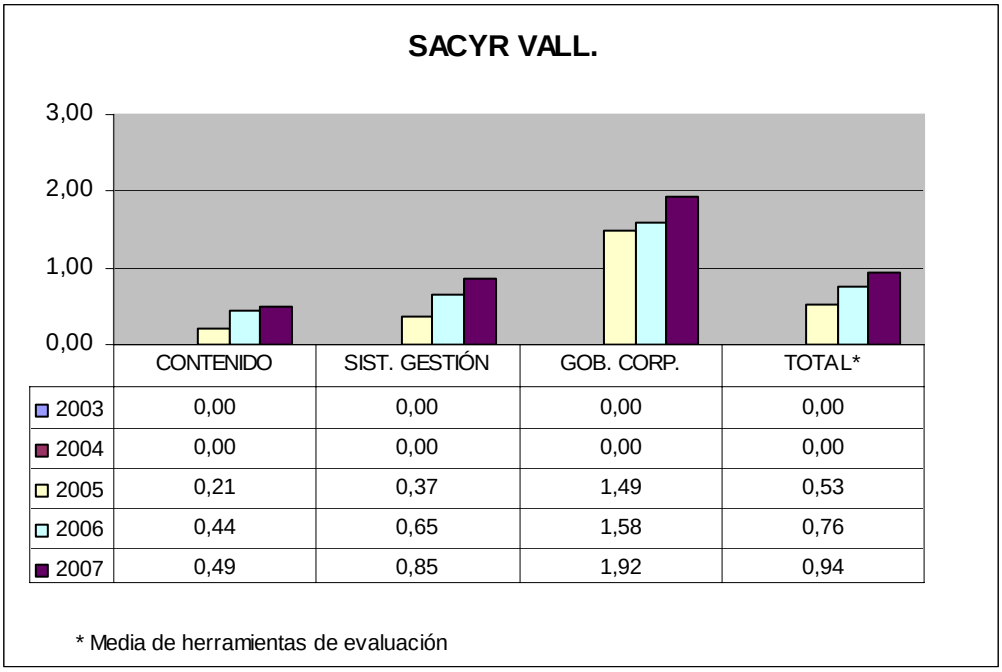
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2007	papel
Informe Anual 2007	papel
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007	web
Reglamento del Consejo de Administración de Sacyr Vallehermoso	web
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Sacyr Vallehermoso SA	web

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,93**
Indice&Perfil GRI	1,20
GRI Indicadores	0,56
Principios GRI	1,04
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,92**
ONU	**0,42**
AA1000	**0,44**
AA1000 Indicadores	0,33
AA1000 Principios	0,55
NEF	**1,00**
TOTAL	0,94

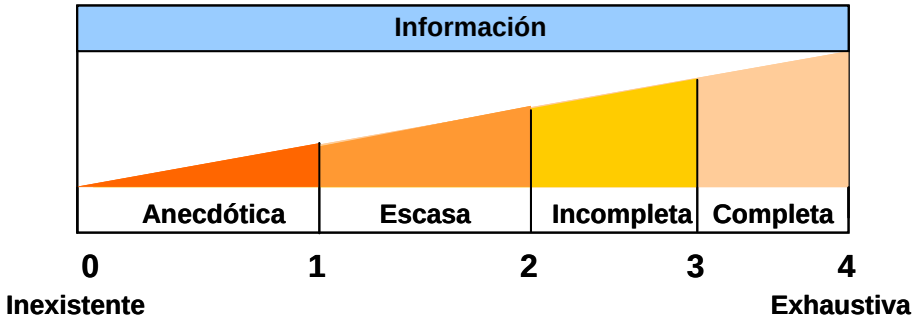
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,21	0,37	1,49	0,53
2006	0,44	0,65	1,58	0,76
2007	0,49	0,85	1,92	0,94

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,94**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,49**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,85**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,92**.

En la información que aporta, SACYR VALLEHERMOSO, muestra que siguen llevando a cabo esfuerzos en la implantación de la RSC, aunque todavía la información que transmite, desde un punto de vista de rendición de cuentas, se puede considerar como anecdótica. Este año, publican por segunda vez, el informe consolidado del holding en materia de responsabilidad corporativa. Aunque se ha unificado en un documento algunas iniciativas y datos relacionados con aspectos de responsabilidad social, a partir de su análisis de la información del ejercicio 2007 , fundamentalmente narrativa, no se evidencia que tenga implantado un sistema de gestión, eficaz y adecuado, para estos aspectos en toda la organización y su esfera de influencia.

b. CONTENIDOS RSC

SACYR VALLEHERMOSO presenta por segundo año consecutivo informe separado de Responsabilidad Corporativa, y para llevarlo a cabo ha seguido la metodología de reporte de GRI 3, aportando un índice a final de la memoria que, este año sí, apoya la información relativa a los indicadores con la referencia en la página de su informe.

Aunque la empresa informa que se ha basado en las recomendaciones de GRI, se echa en falta referencia a temas importantes como es la información sobre el control de la cadena de suministro o subcontratación, los impactos sociales en toda la línea de negocio, la gestión de aspectos relativos a la transparencia, soborno, etc.… Por más que la organización señale que "pretende abarcar, el conjunto de actividades del grupo Sacyr Vallehermoso en todos los países que opera"[53] no se puede encontrar en todos los documentos analizados, información suficiente que ofrezca una visión, por país y global, de la gestión de su responsabilidad social corporativa, a través de resultados e impactos.

En cuanto al desempeño económico sólo se puede tener una valoración parcial de la responsabilidad de la empresa en la gestión de los impactos, ya que aparenta que la mayor parte de la información está dirigida a accionistas e inversores, al no relacionar esta con aspectos sociales y ambientales, para entender como inciden los indicadores económicos en estos, cuestión más relevante para otras partes interesadas de SACYR VALLEHERMOSO.
En este sentido los indicadores económicos aportados siguen limitándose a las cuentas anuales, y no son suficientes para evaluar sus impactos económicos y su relación con los sociales. No se ha encontrado evidencia de información económica desglosada por mercados geográficos, a excepción de lo referido a obras en una de las cuatro líneas de negocio. Tampoco se han encontrado datos que muestren la evolución de los costes e inversiones relacionado con los beneficios obtenidos, ni gastos salariales .. No hay referencia o informaciones que ofrezcan la valoración entre las inversiones realizadas y los costes de salarios, o las compras a proveedores

[53] Pág. 8. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2007.

locales, y las externalidades asociadas a los productos y servicios de la compañía. Todos éstos son aspectos relevantes para el conocimiento del comportamiento social de una empresa.

De la información de las subvenciones recibidas, se ofrecen datos, de I+D+i, y de manera general se reflejan en las cuentas anuales de forma contable. Se aporta información en alguna de las líneas de negocio y algún país, como las recibidas en Chile, pero no se ofrece información sobre la distribución por proyectos y servicios de la totalidad de SACYR VALLEHERMOSO, organización que también lleva a cabo operaciones en Irlanda, Bulgaria, Costa Rica, Brasil, entre otros países. En este sentido sería conveniente que se diesen también información sobre subsidios, beneficios fiscales o cesión de terrenos por inversiones realizadas, por país.

Respecto a los impuestos se ofrece mayor información, se recoge incluso, los tipos nominales de gravamen empleados en el cálculo del impuesto sobre las ganancias, de las sociedades del grupo y desglosado por países. Llama la atención que reflejen el tipo de gravamen relativo a Mozambique cuando en ninguna otra parte de la memoria se refleje operación, servicio o participación en este país.

SACYR VALLEHERMOSO, dice que su visión en RSC, está enfocada "a contribuir a la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés, y a la construcción de un futuro sostenible"[54], pero en lo que se refiere al desempeño ambiental, no se encuentra en la información, evidencias que impliquen que la organización cuenta con un sistema de gestión de RSC implantado eficaz y adecuado, a pesar de tener un sistema de gestión ambiental y de calidad. Se informa que el sistema de gestión de calidad y ambiental cuenta con un equipo superior a 100 personas, y una herramienta informática específica orientada a gestionar los impactos ambientales. No obstante, y como ya ocurría en el 2006, la organización sigue sin ofrecer información y datos que permitan entender sobre el grado de implantación del sistema, así como realizar una valoración de la eficacia y adecuación del mismo, ni para conocer los avances conseguidos en la gestión de su desempeño económico, social y ambiental en los distintos países.

Se recoge listado de impactos genéricos por línea de negocio agrupado en grandes aspectos como (agua, atmósfera, naturaliza y paisaje, residuos, ruidos, suelo, sustancias peligrosas), pero no están cuantificados, ni detallados por origen ni se evidencia especial cuidado en la información relativa a la líneas de negocio dónde los impactos pueden ser de mayor envergadura, tanto en el medio ambiente como en las comunidades locales, como puede ser el sector de la construcción o el desarrollo de infraestructuras para uso público.

No se encuentra en su política ambiental o en los principios básicos que la rigen, mención expresa al principio de precaución ambiental, en el que la empresa se comprometa a tomar medidas alternativas en sus decisiones de inversión y gestión cuando el impacto por su dimensión se estime como catastrófico..

Aparecen recogidos datos sobre consumo de recursos, clasificados en materiales, energía, y agua, sin que la información permita, por un lado, la comparación con el año anterior, a pesar de recogerse ya en el 2006, y por otro lado, que señalen el alcance de los mismos, ya que dependiendo del tipo de consumo, sólo se aportan datos o bien del grupo o bien de alguna de las línea de negocio.

[54] Pág. 36. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.

De cualquier manera, es positivo que SACYR VALLEHERMOSO tenga intención de aportar en el futuro información sobre indicadores, que actualmente menciona que o bien no es posible ofrecer de manera consolida, o bien no son recogidos. En el informe del ejercicio 2007 se aporta información sobre alguno de los indicadores ambientales definidos por GRI, aduciéndose por parte de SACYR VALLEHERMOSO que esto se debe a estar respondiendo a criterios prioritarios establecidos por la empresa. Sin embargo de la información analizada, no queda claro en algunos indicadores, los criterios utilizados por parte de la empresa para la selección de la información.

Se valora de forma positiva el que SACYR VALLEHERMOSO apueste por la promoción del uso de energías renovables, según establece en su política "se basa en el convencimiento de que el desarrollo sostenible de nuestra sociedad necesita de un uso más eficiente de los recursos energéticos y un gran incremento de la aportación de las energías renovables y limpias"[55]. Sin embargo, resulta contradictorio que no se recoja en la información referencia alguna al Protocolo de Kyoto, ni a objetivos o medidas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero en la esfera de su actuación, a pesar de que informen por primera vez de las emisiones de gases de una de las líneas de negocio, la de infraestructuras, pero sólo de aquellas instalaciones que por cumplimiento de la Directiva Europea[56], tienen obligación de llevarlas a cabo.

En el apartado referido al índice GRI se recoge la información sobre sanciones ambientales, recogidas como propuestas de sanciones, con un total de 31, sin que se encuentre información detallada o exhaustiva acerca de las operaciones, países, causas, infraestructuras o servicios sobre las que recaen.

Es difícil evaluar cómo SACYR VALLEHERMOSO contribuye al desarrollo de las comunidades locales donde lleva a cabo sus operaciones y servicios, si no aporta información sobre cuáles son las distintas cantidades concretas de las donaciones realizadas, los objetivos marcados en el desarrollo local. Dificultad que se incrementa al no contar con una política global orientada a priorizar la contratación de proveedores locales, ni procedimientos que prioricen la contratación de personal local. Tampoco, se aportan datos que permitan evaluar el rango entre el salario mínimo de entrada en las empresas de SACYR VALLEHERMOSO, y el mínimo legal, así como la cesta básica familiar, por país.

En lo relativo al desempeño de sus políticas laborales la información ofrecida por SACYR VALLEHERMOSO es incompleta. Presenta desglose de la plantilla consolidada, pero excluye datos de personal de UTES fuera de España; que coincide con datos referidos a países como Costa Rica, Italia, Argelia, Irlanda y EEUU. Informa sobre plantilla media consolidada por unidades de negocio, tipo de contrato y jornada, distribución por comunidades autónomas y titulación, sin embargo, no se encuentra información sobre los gastos salariales diferenciado por países y género, origen de la contratación eventual (ETTs), o grado de aplicación de los beneficios sociales por tipo de jornada.

No informa además, sobre el porcentaje de trabajo subcontratado, o sus principales proveedores, ni de cómo verifica que, las condiciones laborales en dichas empresas sean adecuadas. Tampoco se aporta información de políticas de prevención de mobbing y acoso laboral.

[55] Pág. 130. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa
[56] Directiva 96/61/CE del Consejo de 24 de Septiembre de 1996, relativa a la prevención y al control integrados de la contaminación (IPPC).

SACYR VALLEHERMOSO, muestra la progresión de la representación de mujeres en el grupo empresarial, datos solo referidos a España, en el 2005 era de un 30%, en 2006 un 37%, y en el 2007 llega al 38,8% de mujeres. Pese al logro, no queda claro que responda a la aplicación de acciones positivas para el fomento de la igualdad, o que se centren en su Plan de igualdad de oportunidades, pues no se informa de ello, y porque en lo relativo al desempeño de puestos ejecutivos y directivos, las mujeres sólo representan el 5% el total.

Hay que valorar de forma positiva el esfuerzo que dice realizar SACYR VALLEHERMOSO en la promoción de la integración laboral de colectivos vulnerables. Informa que cuenta con políticas activas y medidas orientadas a colectivos priorizados (inmigrantes, discapacitados y mujeres víctimas de violencia de género). SE menciona que cuentan con el apoyo en el Departamento de Desarrollo de RRHH, de un área específica encargada de asistir y asesorar a dichos colectivos en su proceso de integración. Pero se echa en falta alguna referencia sobre cómo estas medidas responden a una planificación, con objetivos marcados o información que mida la eficacia, y sobre lo resultados obtenidos en el ejercicio 2007 en la integración laboral de dichos colectivos.

En lo relativo a la rotación en la gestión de los recursos humanos, el grupo SACYR VALLEHERMOSO, ofrece datos clasificados por unidad de negocio, edad, y género, Además informa sobre las razones del alto índice de rotación en una de sus líneas de negocio que alcanza al 75% de la plantilla, pero por el contrario, no se evidencia información alguna sobre políticas, medidas o acciones para fomentar la estabilidad en el empleo.

SACYR VALLEHERMOSO, afirma que respeta el derecho de los trabajadores a ser representados por sindicatos y garantiza la libertad de asociación, pero sin aportar grado de representación de sus trabajadores en España, ni desglosado por países. Tampoco explica cómo garantiza los derechos de sus trabajadores en aquellos países donde puede existir riesgo de vulneración del derecho a la negociación colectiva, huelga, asociación o representación sindical. Esto es especialmente relevante si tenemos en cuenta que la empresa opera en países como Angola, Bulgaria, Brasil, Cabo Verde, Argelia, Túnez. Aunque informa que “el 100% de la plantilla del Grupo en España está acogida a convenios colectivos sectoriales”[57], no aporta información sobre la situación en países de riesgo[58], como los anteriormente mencionados.

El grupo empresarial informa sobre el respeto escrupuloso a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y a las disposiciones de la OIT relativas a la no admisión del trabajo infantil, forzoso u obligatorio, dándole un alcance global a toda su actividad empresarial, y exigiendo el cumplimiento a todos los empleados, y a la cadena de valor (proveedores y contratistas). Sin embargo, no ofrece información sobre las medidas o mecanismos que dispone para llevar a cabo la gestión de los mismos; por un lado, no ofrece información sobre qué tipo de control realiza para asegurar la protección de los derechos humanos, y por otro, qué tipo de identificación y criterios sigue para identificar los riesgos en las operaciones realizadas. En definitiva, pese a dar una gran importancia a la aplicación de estas declaraciones, no se encuentran datos sobre de qué forma puede asegurarse la empresa de la observancia de los principios o cómo se aseguran del cumplimiento por parte de los proveedores en países como Angola, Argelia, Brasil, Túnez, Cabo Verde, etc. Tampoco se aporta

[57] Pág. 75. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.
[58] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

información sobre la aplicación de dichas políticas garantistas de derechos humanos en los servicios de vigilancia y seguridad contratados.

SACYR VALLEHERMOSO aporta como novedad, información de su Código de Ética y Conducta y los mecanismos internos para la detección del fraude y prevención de blanqueo de capitales. Para ello, cuenta con un departamento específico, protocolos internos, órganos de control y plan anual sobre la prevención. Toda esta información pone de relieve la importancia que la empresa le da estos aspectos.

Debido a la amplitud de negocios y países donde opera, ha implantado "medidas preventivas y realiza los controles necesarios para impedir cualquier operación susceptible de constituir un delito de blanqueo de capitales"[59]. Sin embargo, no hay datos relativos a la memoria de actuaciones que realiza anualmente, ni información que muestre el cumplimiento de los mecanismos establecidos sobre la transferencia de bienes de origen delictivo o la ocultación de los mismos. Tampoco se hace referencia al número de casos detectados, ni la gestión llevada a cabo, datos que evidenciarían una imagen fiel y real del alcance de la responsabilidad de la empresa en esta materia.

De igual manera ocurre con las medidas contra la corrupción y el soborno. No se recoge en la información, el compromiso público para prevenir en la esfera de su actividad, actos y decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios públicos nacionales e internacionales o el tráfico de influencias, ni mecanismos para prevenir los conflictos de intereses, alusiones explícitas que llaman la atención debido al carácter de las operaciones de la empresa, muchas de ellas centradas en concesiones o licitaciones públicas, tanto en territorio nacional como en otros países considerados con un alto índice de corrupción. A pesar de que el 92, 7% de la cifra de negocios del Grupo, procede de España y Portugal, la mayor concentración de actividad en estos países no implica per se ninguna medida de garantía contra la corrupción.

Este año ha desaparecido la referencia relativa a la prohibición de donaciones a algún partido político y a favor de sus representantes. A pesar de que una de sus filiales más importantes (Somague, Portugal), fue objeto de un proceso judicial por financiación ilegal de un partido político (Partido Social Demócrata), por el Tribunal Constitucional Portugués[60].

SACYR VALLEHERMOSO no informa de la existencia de prácticas de competencia leal, transparente y abierta para garantizar los intereses económicos de los consumidores En relación a los derechos de los consumidores no hay apenas referencias a compromisos sobre prácticas comerciales que respeten los derechos de los consumidores, evitando cláusulas contractuales abusivas, publicidad engañosa y mal intencionada, comunicando los canales de quejas, reclamaciones, definiendo protocolos de baja, cancelación del servicio, compensación e indemnización accesibles, justos y proporcionales a las prácticas, coste y esfuerzo de comercialización de los mismos. Aunque se recoge una mención genérica sobre las normas de protección de datos personales y su referencia a normativa nacional e internacional, no hay mención ni detalle sobre los países donde se aplica dicha normativa, ni canales de queja anónimos, ni políticas con respecto a los consumidores que busquen asegurar sus derechos sobre seguridad y salud durante la utilización de sus productos o servicios.

[59] Pág. 45. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.
[60] http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/368591/02/08/Economia-Empresas-Somague-condenada-a-pagar-600000-euros-de-multa-por-financiacion-ilegal-al-PSD.html

La empresa no aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, ni asimismo aporta datos cuantitativos de reclamaciones, causa y resultado de la gestión de las mismas, en los distintos países. Esto es especialmente preocupante desde el punto de vista de derechos del consumidor al operar en sectores donde al gestionarse bienes y servicios públicos por entidades privadas, se incide directa o indirectamente, sobre otros derechos de las personas, como la construcción de viviendas que afecta al derecho a un vivienda digna, gestión del agua que afecta al derecho al acceso al agua, o la gestión de los residuos y saneamiento urbano que incide en el derecho a un ambiente saludable.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La empresa recoge que a través de su informe pretende mostrar su voluntad de avanzar en el desarrollo sostenible, para ello hacen públicos sus rendimientos económicos, medioambientales y sociales, con el fin de fortalecer la relación con sus stakeholders.

A nivel general, a lo largo de la información analizada se sigue evidenciando una información muy escasa sobre procedimientos y sistemas de gestión, más bien, declaraciones institucionales sobre intenciones. Tampoco los datos cuantitativos que se presentan permiten en muchos casos realizar una evaluación del desempeño de la empresa, pues no siempre hay series temporales, no se aportan indicadores clave, y lo más importante no se realiza una comparación entre los objetivos marcados por la compañía y los resultados obtenidos.

A diferencia del año anterior, SACYR VALLEHERMOSO afirma que para definir el contenido del informe ha llevado a cabo 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, conclusiones extraídas, y que además, tras detallar las herramientas utilizadas, no se evidencie la existencia de canales bidireccionales de comunicación con dichos grupos. Sería positivo desde el punto de vista de la RSC, que la organización llevase a cabo un análisis centrado en los impactos tanto positivos como negativos de sus actividades en relación con los stakeholders.

De todas formas, pese a que no se ha podido evidenciar la existencia de un sistema de gestión de su RSC implantado, la información si muestra algunos avances en esta dirección,, como el desarrollo de un Plan Director de RC para el 2008-2010 la creación de un departamento de responsabilidad corporativa con alcance a todo el holding y la primera verificación de la memoria de sostenibilidad por un tercero independiente. .

A lo largo de la información analizada se percibe, una minimización de los impactos de las actividades de la organización, presentando sólo la información sobre impactos generales y buenas prácticas, sin adoptar el enfoque de rendición de cuentas en el que de una manera neutral y objetiva se muestre, a través de datos de resultados e impactos, y se analice el panorama completo de los logros, las dificultades, riesgos y oportunidades del periodo.

Respecto a la gestión de la relación con las partes interesadas, no ha habido cambios significativos respecto al año anterior. No hay evidencia de que se haya hecho un análisis de identificación de las partes interesadas, ni de sus expectativas, con el fin de integrarlas en sistema de gestión de la RSC, así como tratar de orientar la información en los ejercicios de rendición de cuentas. Los canales de información que SACYR VALLEHERMOSO tiene establecidos son en su mayoría unidireccionales, y sobre aquellos que no lo son, no se aporta información sobre cómo se utiliza la información

recibida para incorporarla como input en las decisiones de la compañía. Algunos grupos de interés no son ni siquiera nombrados, como los sindicatos o las poblaciones locales afectadas por la recalificación de terrenos o construcción de inmuebles.

Aunque el presidente en su carta de presentación, enfatice en la preocupación de la empresa por la sostenibilidad, no se han podido identificar en la información analizada objetivos cuantificables que se puedan comparar con los resultados que muestran. Del análisis de la información, no se puede decir que exista un sistema de gestión de la responsabilidad social, adecuado y eficaz para los objetivos y actividades de SACYR VALLEHERMOSO, ni que tenga definidos unos objetivos alineados con su estrategia, ni sistemas de medición y seguimiento, en definitiva, no se desprende de la información que cuenten con un sistema de mejora continua.

SACYR VALLEHERMOSO afirma que exige a sus proveedores y contratistas que actúen de acuerdo con sus compromisos en materia social y ambiental. Informa además que dispone de ciertos controles para asegurar el cumplimiento, pero no hay datos detallados sobre procedimientos, cláusulas contractuales, códigos éticos, estrategia de compras o resultados relacionados específicamente con la gestión de la cadena de valor. Así mismo, no se informa sobre los proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad, condiciones de pago y penalizaciones ni datos por país de origen, de la producción o las materias primas. Tampoco se encuentra información sobre procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de Derechos Humanos.

Respecto a la verificación de la información, la empresa cuenta con un sistema de gestión integrado en calidad y medio ambiente, y aporta datos de empresas del grupo con certificación de calidad y medioambiente, ISO 9001 e ISO 14000. Informan sobre la intención de hacer extensible estas certificaciones de sistemas de gestión a todo el grupo. No obstante conviene aclarar que pese que ambas certificaciones son de sistemas de gestión, en ninguna de las dos normas hay requisitos mínimos sobre impactos de aspectos de la responsabilidad social de las actividades que desarrolla SACYR VALLEHERMOSO. En este sentido la información aportada no presenta una visión completa de la existencia de una sistemática de verificación del sistema de gestión de la responsabilidad social de SACYR VALLEHERMOSO, ni de sus empresas asociadas.

SACYR VALLEHEMOSO afirma que la memoria se ha elaborado de acuerdo a las líneas establecidas en la tercera versión de la Guía Global Reporting Initiative (GRI) y se han tenido en cuenta las orientaciones de la Norma AA1000 y de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. La Dirección de la Empresa y el verificador externo, han calificado esta memoria como A+ según los requisitos de la guía GRI.

Se ha realizado una verificación externa, por parte de la entidad certificadora AENOR, de una lista limitada de indicadores, sobre la razonabilidad y consistencia de los procedimientos de obtención de los datos, así como sobre los valores mismos. Se evidencia que las conclusiones de dicha verificación externa no coinciden, ni en su alcance ni en sus contenidos, con las extraídas de en este análisis técnico, desconociéndose si en el proceso de verificación el equipo de dicha entidad ha tenido acceso a otra información más completa y exhaustiva de la publicada por la empresa, y entregada a la junta general de accionistas.

En relación a la publicación de información en materia de RSC está presentada de forma clara y se presenta con una periodicidad anual, aunque con poco detalle en algunos casos y con un aparente enfoque de marketing a clientes e inversores. La

información mantiene en gran parte del desarrollo, un claro matiz positivo y sin entrar, en muchas ocasiones, a valorar aspectos conflictivos para la empresa, no se puede, por tanto, asegurar que se ha respetado el principio de neutralidad al redactar el informe. De igual manera, a pesar de contar con un informe consolidado, no se puede afirmar que el alcance de la misma sea representativo de la dimensión de la organización, ante la ausencia de información en diferentes aspectos. Por otro lado, los datos no muestran una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados a sus grupos de interés, por lo que SACYR VALLEHERMOSO se encuentra en un estado inicial de implantación en lo que respecta al desarrollo estratégico de RSC según lo expuesto en la información de su Informe Anual.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Para llevar a cabo el análisis de la información, se han utilizado los datos recogidos en el Informe Anual, el de responsabilidad corporativa y el Informe Anual de Gobierno Corporativo que junto con los Reglamentos del Consejo de Administración y el de la Junta General de Accionistas están disponibles y de fácil acceso por web.
Se observan mejoras en la información respecto al informe del año anterior.

Para la elaboración del Informe Anual de Gobierno Corporativo, SACYR VALLEHERMOSO ha utilizado por un lado, el formato oficial de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y por otro, cumpliendo con la adecuación al Código Unificado de Buen Gobierno, el informe sobre el grado de cumplimiento de los requisitos que se establecen en el Código. La información es extensa, aunque al igual que en el apartado de contenidos de RSC, no puede decirse que tenga un enfoque dirigido al conjunto de la sociedad sino más bien a accionistas e inversores.

Respecto al grado de cumplimiento del Código Conthe en varias ocasiones utiliza la afirmación “cumple”, sin más indicación, ni referencia a otra documentación, lo que dificulta la verificación y comprobación de tales afirmaciones.

SACYR VALLEHERMOSO cuenta con un canal anónimo de denuncias a través de su línea ética, dirigido a que “los empleados puedan denunciar de forma confidencial de las irregularidades que eventualmente puedan conocer en relación con el comportamiento de la organización o de sus empleados”. [61] Añaden que dicho canal responde a las necesidades de buen gobierno, e informan del número total de denuncias (3), y la gestión realizada (archivadas). Pero no se aporta información sobre el carácter de las mismas o si eran referidas a cuestiones de fraude o irregularidades contables y financieras, cuestiones que también pueden ser denunciadas por medio de este canal. Tampoco se recoge información sobre si los proveedores y clientes cuentan con tales canales.

Respecto al sistema de gestión de riesgos, la empresa ofrece información detallada del sistema distinguiendo entre riesgos estratégico y operativos, y clasificados por categorías. Informa tener en cuenta “los riesgos del entorno de negocio, regulación, imagen y reputación, recursos humanos, operaciones, financieros, información para la toma de decisiones, tecnología y sistemas de información y buen gobierno” [62]pero no se encuentra información alguna sobre los riesgos detectados en materia de derechos humanos o en seguridad del suministro para el cliente, teniendo en cuenta la diversidad de actividades que lleva a cabo en sectores diferentes y en países de

[61] Pag 32. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.
[62] Pag 40. Informe Anual de Gobierno Corporativo

dispares entornos socioeconómicos. Por otro lado sorprende que no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2007 o identificados para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, de la construcción y otros que le han afectado o pueden afectar a SACYR VALLEHERMOSO [63].

Como el año pasado, SACYR VALLEHERMOSO, informa de la inexistencia de cláusulas de blindaje en sus cuentas anuales, y en caso de tenerlas no recoge si tiene establecido mecanismos sobre la obligatoriedad o no, de informar a la Junta General de Accionistas. Pese a la no existencia de blindajes en la actualidad, conviene recodar que no publicar, ni informar sobre las cláusulas de blindaje a la Junta General de accionistas, a parte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

De la información contenida con respecto a la Junta General de Accionistas, aporta la limitación de asistencia y voto a accionistas con una cantidad inferior a 150 acciones, pero se les permite agruparse o delegar el voto. La delegación de emisión de voto puede ser además, por medios de comunicación a distancia.
Para la adopción de acuerdos, se aporta información sobre los acuerdos adoptados de forma separada y el porcentaje de votos alcanzado en cada uno de ellos. Sin embargo, no se encuentra en el Reglamento de la Junta, la posibilidad de garantizar el fraccionamiento del voto, con el fin de que intermediarios financieros legitimados como accionistas pero que actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones que hayan recibido.

Se valora de forma positiva que SACYR VALLEHERMOSO no presente salvedades en el informe de auditoría, sin embargo, se recoge en el Reglamento del Consejo, que este órgano se reserva la capacidad para explicarlas.

Aunque las retribuciones del Consejo son ratificadas por la Junta General de Accionistas, no se encuentra información sobre los criterios para valorar las políticas de retribución. Si tales políticas se someten a Junta y si están relacionados con el desempeño profesional de su cargo u orientados a la consecución de objetivos que no sean meramente económicos. Cuando se accede por web a los acuerdos adoptados por junta en el año 2007, en el punto de ratificación de retribuciones sólo se encuentra información de consejeros ejecutivos y referido al 2006 sin que se pueda entrar a valorar el cumplimiento por parte de la empresa ya que no se refieren al periodo analizado.

Recoge el Reglamento del Consejo que “procurará que la retribución del consejero sea moderada de conformidad con los estándares del mercado”, pero SACYR VALLEHERMOSO no informa sobre los criterios orientadores de las retribuciones fijas o variables, o qué valor le da a la moderación, cuando el presidente de la compañía recibió un aumento de las retribuciones por encima del 50% o cuando otros consejeros ejecutivos ven por el contrario disminuida su retribución.

Respecto a los consejeros, no se aporta información sobre las medidas para asegurar la independencia de los mismos, ni la limitación de permanencia durante más de doce años. Adicionalmente, no se puede decir que SACYR VALLEHERMOSO siga las

[63] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

recomendaciones del Código Conthe en lo que se refiera al número de consejeros independientes, ya que sólo representan el 13% del consejo, y no el tercio total recogido por el Código de Buen Gobierno.

Se aporta información sobre medidas para la prevención de conflictos de intereses SACYR VALLEHERMOSO, medidas centradas principalmente en el deber de informar y deber de abstención en votaciones, pero no informa sobre si existen mecanismos o medidas para impedir la utilización de información no pública de la organización para fines privados o que mecanismos tienen articulados para prevenir el uso indebido del puesto.

A pesar de la coincidencia de que la función de primer ejecutivo y presidente recaiga en una misma persona, se cuenta como medida de garantía para evitar la acumulación de poder, con la intervención de un vicepresidente y una comisión ejecutiva, pero no hay mención alguna a la posibilidad de facultar a uno de los consejeros independientes para solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día; o para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos; o en su defecto, para dirigir la evaluación por el Consejo de su Presidente, como recomienda el Código de Buen Gobierno.

SACYR VALLEHERMOSO dentro de su Consejo de Administración tiene comisiones de Nombramientos y Retribuciones, Auditoría, y delegada o ejecutiva, reguladas por el Reglamento. Salvo la ejecutiva, están presididas por consejeros independientes. No cuenta con una comisión estratégica ni tampoco ofrece explicaciones de tal omisión.

En el informe de gobierno Corporativo, se encuentran incoherencias en los datos, a la hora de informar del número de reuniones de las comisiones, se recoge que no hubo reuniones de la comisión de nombramientos, pero más adelante cuando explican las funciones de las comisiones, informan que la de nombramientos se reunió cuatro veces en el año.

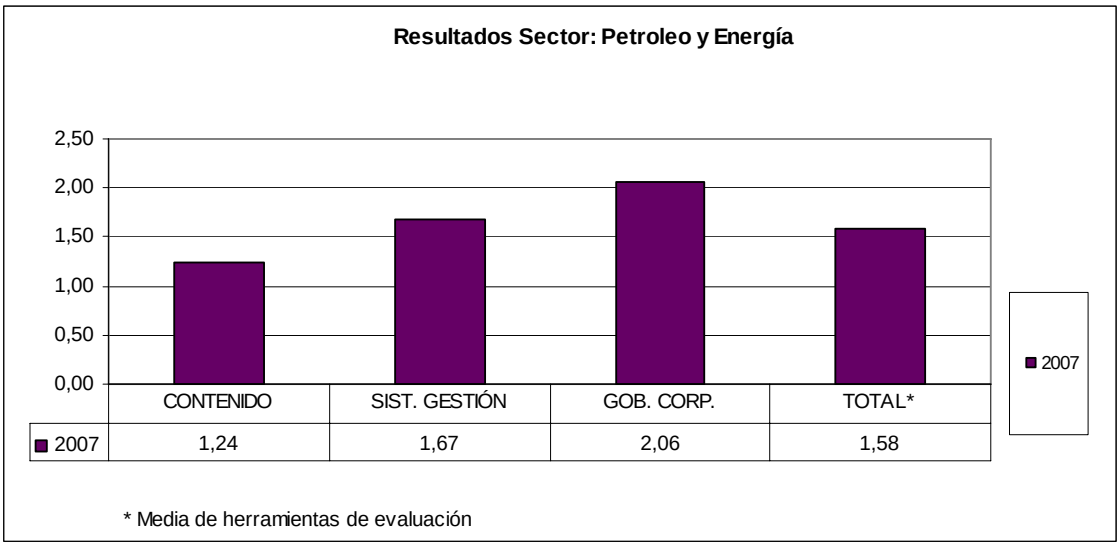
Sigue, otro año más sin tomar medidas que garanticen la representación de mujeres en el consejo, a pesar de contar con políticas de no discriminación y un plan de igualdad. Informan de no llevar a cabo acciones que obstaculicen la selección de consejeras, sin embargo a la hora de explicar el cumplimiento de este requisito del Código Conthe, resaltan la participación de la secretaria del Consejo que además, como ellos mismos informan, no es consejera y, por tanto, no interviene en las decisiones de la organización.

3.3.3. Empresas del sector Petróleo y Energía:

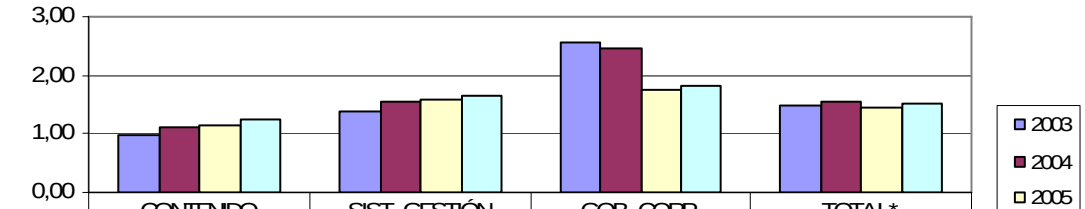
- ***SOCIEDAD GENERAL DE AGUAS DE BARCELONA, S.A. (GRUPO AGBAR)***
- ***ENAGAS, S.A.***
- ***ENDESA, S.A.***
- ***GAMESA, CORPORACION TECNOLOGICA, S.A.***
- ***GAS NATURAL SDG, S.A.***
- ***IBERDROLA, S.A.***
- ***RED ELECTRICA DE ESPAÑA, S.A ESPAÑOLA.***
- ***REPSOL YPF, S.A.***

A continuación se muestra el resultado sectorial, donde cada uno de los datos representa la media aritmética de los resultados por eje de análisis de las empresas pertenecientes al sector. Tal y como se explica en la sección de Metolodogía, 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, pues la comparabilidad de los datos es cuestionable al haberse incorporado respecto de la clasificación del año 2006, GAMESA y AGUAS DE BARCELONA.



Resultados Sector: Energía



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,99	1,37	2,55	1,47
2004	1,10	1,56	2,47	1,56
2005	1,16	1,59	1,77	1,45
2006	1,26	1,67	1,82	1,53

* Media de herramientas de evaluación

SOCIEDAD GENERAL DE AGUAS DE BARCELONA, S.A. (Grupo AGBAR)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El Grupo AGBAR ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

Agua:

- Captación, tratamiento, transporte y distribución de agua potable.
- Recolección y transporte de residuos líquidos, depuración de aguas residuales y reutilización.
- Consultoría en proyectos de ingeniería hidráulica, de saneamiento y medioambientales.
- Trabajos hidrológicos especializados en distribución de agua, plantas de potabilización y depuración, y en instalaciones de desalinización.

Salud:

- Desarrolla, gestiona y distribuye seguros privados de asistencia sanitaria, tanto individuales como colectivos.
- Gestiona hospitales propios y centros de analítica, diagnóstico y tratamiento.
- Explota concesiones administrativas de gestión de centros públicos.

Otros servicios:

- Inspección y certificación (segmento enajenado en el transcurso del ejercicio analizado)
- Servicio de mensajería y transporte urgente
- Gestión tributaria

Alcance geográfico

El Grupo AGBAR opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Argelia, Colombia, Cuba, Chile, China, España, México y Reino Unido.

La internacionalización de su negocio se corresponde con el segmento de Agua.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, el Grupo AGBAR no informa de su cotización en índices bursátiles de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

Grupo AGBAR no informa sobre su compromiso en relación a Normativa Internacional específica.

Estándares voluntarios

Grupo AGBAR informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas, y Asociación Española del Pacto Mundial
- Global Reporting Initiative
- AA1000 Assurance Standard
- Caring For Climate: The Business Leadership Platform

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

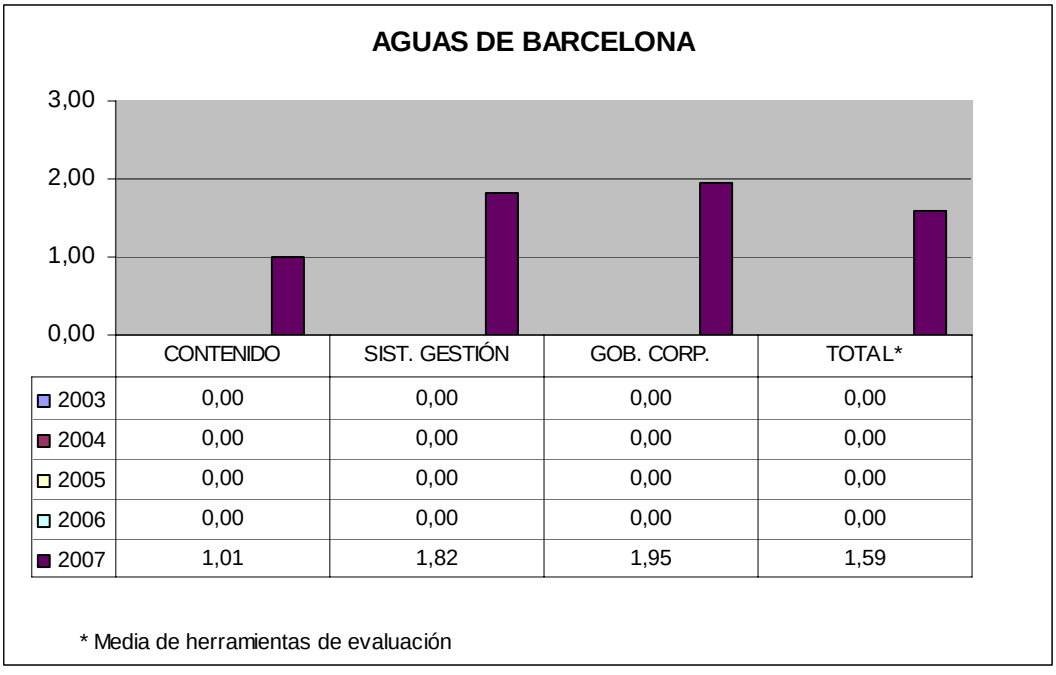
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	La memoria integra en un mismo soporte el informe económico- financiero y el informe de Gobierno Corporativo. Versión impresa facilitada por la compañía
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007	Primer ejercicio con esta denominación. Anteriormente, Informe de Sostenibilidad. Versión impresa facilitada por la compañía
Código Ético	Accesible en Internet
Código Medioambiental Corporativo	Accesible en Internet
Reglamento del Consejo de Administración	Accesible en Internet
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Accesible en Internet

II. TABLAS DE RESULTADOS

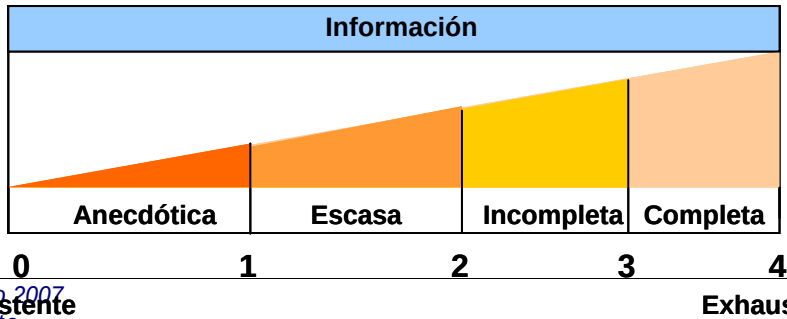
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,66**
Indice&Perfil GRI	2,03
GRI Indicadores	1,30
Principios GRI	1,65
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,95**
ONU	**0,72**
AA1000	**1,88**
AA1000 Indicadores	2,15
AA1000 Principios	1,60
NEF	**1,75**
TOTAL	1,59

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,59**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,01,** situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,82**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,95**.

Se informa que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 (llamado anteriormente de Sostenibilidad desde que la compañía lo publicara por primera vez en el año 2003) ha sido elaborado conforme al estándar GRI, versión 3, y ha sido autocalificado con el nivel A+, y verificado por tercera parte independiente según la norma AA1000, aunque no hay evidencia de que se hayan seguidos los requisitos de *Assurance* establecidos por *Accountability*.

La estructura del Informe recoge cuatro apartados diferenciados atendiendo a la actividad de AGBAR como grupo, el sector de agua, la salud y otras actividades y anexos. A pesar de que se reporta la información por separado de los sectores Agua y Salud, el alcance geográfico es limitado, no cubriendo la información para todos los países donde opera, y el contenido y la calidad de la misma se considera escaso según el resultado que arroja la herramienta de análisis empleada.

Dada la naturaleza de la principal actividad del Grupo AGBAR, el suministro de agua potable, es preocupante que no se recoja un compromiso explícito con el cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Pacto sobre Derechos Económicos , Sociales y Culturales) y otra normativa internacional emanada de las Naciones Unidas y la OIT, más allá de la declaración genérica que aparece en el código ético, según la cual la empresa respeta los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas por los acuerdos internacionales en todas las áreas de actividad[64].

[64] "El Grupo AGBAR se compromete a respetar en todas sus actividades los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas por los acuerdos internacionales y los sistemas jurídicos de los países en los que desarrolla sus actividades.", página 6 del Código Ético Corporativo y de Conducta de los Profesionales de las Empresas del Grupo AGBAR

b. CONTENIDOS RSC

El desempeño económico del grupo se recoge en un primer apartado del informe y se contempla sin desglose geográfico, ofreciendo información del valor económico generado y distribuido por segmentos de negocio (agua+holding, salud, otros negocios y total del grupo), identificada en el Informe Anual como segmentación primaria. La segmentación secundaria, esta es, la geográfica, se circunscribe al sector del agua (la actividad AGBAR Salud se desarrolla íntegramente en territorio español) y se ofrecen sólo los datos relativos a la cifra de negocios, los activos y las inversiones en inmovilizado de España, Chile, Reino Unido y otros países. Sin embargo, la memoria no informa de la cuota de mercado que la compañía ostenta en estos territorios. Esta carencia de información adquiere especial relevancia cuando se trata de fenómenos de privatización de un servicio básico y esencial para la salud humana.

La información económica y financiera de aspectos claves como las inversiones en infraestructuras, especialmente en el suministro de agua potable (226 millones de euros en 2007), no se complementa con información acerca de los periodos de recuperación de tales inversiones, el establecimiento de tarifas o la cobertura del servicio, lo que ayudaría a entender las consecuencias y envergadura de tales procesos, y su impacto sobre los derechos de las personas sobre un bien y un derecho básico.

El importe de todo tipo de impuestos pagados en el ejercicio 2007 (215.805.000 €) se presenta por segmentos de actividad e incluye los pagos por seguridad social (página 21 IRSC). Sin embargo, no son desagregados por conceptos, ni por países, a excepción del importe correspondiente al impuesto de sociedades pagado en los países de mayor presencia -España, Reino unido y Chile (83 IA)-. Tampoco se desagregan, ni se explican, los datos relativos a subvenciones recibidas tanto de explotación (0.2 millones de euros) como de capital (1.0 millones de euros), aspecto que, junto a la escueta información sobre sus responsabilidades fiscales, evidencia la escasez y limitación en su alcance de la contribución de la compañía al sector público de los países donde opera.

El Anexo I del Informe Anual, donde se recoge información de las sociedades del grupo, permite afirmar que el Grupo AGBAR tiene presencia en territorios denominados paraísos fiscales según el RD 1080/1991 de 5 de Julio. Su reciente entrada en el mercado chino se ha llevado a cabo por la participación del Grupo AGBAR en la empresa conjunta Jiangsu Water Company Limited, con domicilio fiscal en Hong Kong. El porcentaje de participación directa asciende al 49%[65], no explicándose la razón de su establecimiento en este paraíso fiscal, si se debe a razones operativas del negocio en Hong Kong o para evitar responsabilidades jurídicas y fiscales derivadas de sus operaciones en otros territorios.

Se informa que la relación de AGBAR con sus proveedores, a través de la central de compras Aserco, afectó en el 2007 a un total de 374 contratos de 229 proveedores, sin aportar datos de aquellos contratos gestionados directamente a nivel local por las diferentes empresas del grupo que operan en el territorio. En todo caso, no se informa del total de contratos pagados en conformidad, y el costo total de materias primas y servicios contratados que ofrece el Informe Anual es el correspondiente a las cuentas

[65] Ver página 122 del Informe Anual

individuales de la sociedad matriz[66]. Tampoco se evidencia un desglose geográfico por países.

La ausencia de cuantificación acerca de la proporción del gasto sobre el total correspondiente a proveedores locales, desagregada geográficamente, impide evaluar los impactos económicos indirectos a través de éstos, a pesar de la preferencia declarada por el grupo, siempre que sea posible, de contratar proveedores y subcontratistas locales (Nota 6). En el índice GRI, el indicador EC9 (G3) que alude a estos impactos remite al contenido de acción social en ambos segmentos de actividad, lo que impide hacer una valoración objetiva de la aportación del grupo al desarrollo de las comunidades donde opera.

Esta conclusión del análisis se hace extensible a la información suministrada acerca del desarrollo de infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público (EC8 G3). Informan de sus contribuciones en materia de proyectos de acción social y sensibilización medioambiental, pero no se evidencia un análisis objetivo de las necesidades reales de inversión de cara a mitigar posibles impactos en la comunidad derivados de las actuaciones de la empresa. Un ejemplo clarificador se encuentra en la comunidad de La Farfana, en Chile (página 87 IRSC). El grupo AGBAR informa de una iniciativa que consiste en la aportación de recursos para proyectos ambientales, sociales y culturales con el fin de mejorar el nivel de vida de los habitantes de sus áreas de influencia. Sin embrago, 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.

La ausencia de información detallada sobre impuestos pagados, subsidios recibidos, en los distintos países, a la vez de la no información sobre sus actividades en paraísos fiscales, hace muy difícil evaluar su impacto económico real sobre los recursos públicos destinados a desarrollar las políticas públicas de los países y, por tanto, qué aporta o resta al desarrollo de los países y sociedades donde actúa. Desde un punto de vista más amplio también el no aportar información sobre contratos pagados en conformidad a proveedores, o empleados de los proveedores por países, conjuntamente con las limitaciones sobre indicadores económicos anteriormente mencionados, hace muy difícil evaluar la aportación a la economía directa, fiscalmente, e indirecta, a través de las compras o de la generación de empleo en los países donde opera.

Especial consideración adquieren los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. La información de las páginas 67 y 68 a la que remite el indicador EC2 G3 del informe de Agbar hace referencia a las iniciativas llevadas a cabo por la empresa para la mitigación y adaptación al cambio global en sector del agua y es de carácter eminentemente narrativo, careciendo la información de datos cuantitativos que permitan un análisis objetivo de su contribución a la mitigación de este fenómeno. No obstante, en la página 73 se informa de medidas concretas en la organización de cara a reducir el consumo eléctrico. Sin embargo, ese ahorro de energía no tiene una traducción directa con la reducción en las emisiones atmosféricas.
En cualquier caso el indicador, que mide las *Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático* no remite en el índice a la actuación de la empresa para contribuir a paliar la sequía que padecieron las cuencas catalanas en el año 2007.

[66] Ver página 130 del Informe Anual

Tras la adjudicación de la autoridad hidráulica competente, el grupo AGBAR pudo llevar a cabo un conjunto de actuaciones orientadas a la recuperación de captaciones subterráneas en desuso, cuyo presupuesto ascendió a 30 millones de euros (ver página 62). No deja claro la información analizada sobre este asunto, incluida en el informe del ejercicio 2007, si esta inversión es ejecutada en el mismo, o se refiere a operaciones de ejercicios posteriores. No obstante no se aporta ninguna información sobre dicha inversión en infraestructuras e instalaciones y la puesta en marcha de procesos de tratamiento de agua y recuperación de caudales no se detalla ni se cuantifica, lo que impide hacer una valoración objetiva y comparativa entre el negocio generado o a generar (el desempeño económico y financiero) y el beneficio social y medioambiental derivado o previsto.

La actuación medioambiental del grupo, tanto en el segmento de agua como en el referido a la salud, recoge indicadores cuantitativos desagregados en nacional e internacional y su comparativa con años precedentes. En el sector del agua, los datos suministrados hacen referencia tanto al total del grupo como a los procesos de potabilización (ETAP, Estaciones de Tratamiento de Agua Potable) y de depuración (EDAR, Estaciones Depuradores de Aguas Residuales). Se informa del consumo y producción de energía (cogeneración principalmente), las fuentes de captación de agua, las emisiones de CO2, NOx y SO2, la generación de residuos y su tratamiento o destino, el uso de los principales reactivos y los gastos en materia medioambiental. No obstante, el análisis del desempeño medioambiental considera incompleta esta información en relación a cuestiones tan relevantes como la sostenibilidad de las fuentes o los impactos sobre las comunidades de influencia derivados de la gestión de los fangos.

Con respecto al primero de los puntos, la gestión sostenible de las fuentes adolece de una falta de información clara acerca de la "sostenibilidad" de las mismas. Se 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. Sin embargo, no se evidencian los resultados obtenidos en los análisis realizados para la recarga en profundidad de acuíferos o los impactos sobre el medio marino que pudieran derivarse de la reciente construcción y explotación de una planta desaladora de agua marina. Aspectos íntimamente ligados a la preservación de la biodiversidad, ya que algunas de las instalaciones del grupo se encuentran en áreas de interés natural (71 IRSC). A pesar de que la memoria recoge iniciativas puntuales (2 en Reino Unido y 1 en Chile), no se evidencian datos sobre la extensión total de estas áreas, su ubicación geográfica (salvo aquellas iniciativas informadas y ya citadas), o aquellos relacionados con la medición de los impactos generados, información necesaria para avalar su compromiso con la protección y la restauración de los hábitats afectados.

Los impactos ambientales significativos derivados del transporte de agua se recogen en los datos relativos al rendimiento y renovación de la red de distribución (71 IRSC). La eficiencia en redes de distribución, medida en hm3, contempla el volumen de agua de entrada en la red, el volumen de agua consumida y el rendimiento técnico, el cual no ha experimentado crecimiento alguno en los tres años contemplados (2005 a 2007). Sin embargo, las conclusiones que pudieran derivarse del análisis de estos datos no son explicadas, ni se establece la relación que pudiera existir entre la gestión de la red de distribución y la sostenibilidad de las fuentes de agua. Los datos relativos a la renovación de redes de distribución (medida en km) son escasos ya que la empresa afirma no disponer de cifras anteriores al ejercicio 2007, y no se integran los costes asociados a dicha inversión. Al igual que la eficiencia, el desglose se limita a

nacional e internacional, lo que impide al lector poder evaluar completamente el estado de sus infraestructuras básicas en todos aquellos países en los que opera.

El esfuerzo de la compañía por el fomento de la eficiencia y el ahorro energético, de cara a su contribución en la reducción de emisiones a la atmósfera, queda recogido en diversas iniciativas relacionadas con el uso energías renovables y otras medidas implantadas en las instalaciones de la compañía (ETAP, EDAR, Hospitales propios, aseguradoras y centros médicos). Dichas iniciativas responden parcialmente al requerimiento de información que subyace al indicador EN18, ya que los datos referidos al ahorro de energía como consecuencia de tales actuaciones no se relacionan directamente con datos que evidencien la consecuente reducción de las emisiones atmosféricas. Igualmente, la contribución al desarrollo sostenible derivada del uso de fuentes energéticas alternativas (como por ejemplo, el aprovechamiento del biogás en la EDAR de la Farfana, en Chile) no recoge la reducción efectiva producida en la dependencia del gas natural importado que sufre el país.

Mención especial cabe hacerse de la información relativa a los impactos derivados de la gestión de los lodos que se producen en las estaciones depuradoras de aguas residuales. Se suministra información sobre algunas iniciativas llevadas a cabo en territorio español para optimizar la gestión y mitigar su impacto medioambiental. Sin embargo, se evidencia la falta de datos relativos al conflicto que, desde hace tiempo, se viene produciendo en la localidad de la Farfana, en Chile, salvo el referido en el Informe Anual a la provisión de fondos relacionada con litigios, reclamaciones o compromisos adquiridos (página 75). Ante las repercusiones sobre la salud de los habitantes provocadas por fallos en el funcionamiento de la planta depuradora, la compañía Aguas Andinas[67] no ha planteado una solución viable tanto medioambiental como sanitaria, según denuncian los dirigentes de las comunidades afectadas[68]. No obstante, la memoria informa de las certificaciones en base a las normas ISO 9001, 14001 y OSHAS 18001 de las EDAR de Aguas Andinas.

La asunción de responsabilidades en materia medioambiental queda recogida de manera genérica en el Código Medioambiental Corporativo, en la siguiente declaración: *es compromiso del Grupo AGBAR la adopción de las medidas necesarias para evitar cualquier riesgo de contaminación medioambiental o para minimizar sus efectos en caso de que se produjera cualquier contingencia, de conformidad con lo previsto por las normas internacionales y las que sean de aplicación en cada país.* Esta declaración, también incluida en su Código Ético, no permite afirmar que la compañía asuma de forma explícita los principios de precaución y prevención en materia medioambiental en el desarrollo de sus actuaciones.

Asimismo, la mención sobre la aplicación del código medioambiental tanto a nivel interno como a proveedores externos no se acompaña con mecanismos que verifiquen su cumplimiento, por lo que no se evidencia como un requisito a la hora de su contratación. La incorporación de una cláusula en los nuevos contratos acerca del conocimiento de los principios del Pacto Mundial y el Código Ético no clarifica en qué medida se utilizan criterios de responsabilidad social para las contrataciones de servicios externos por parte de AGBAR Agua y Aserco (central de compras)[69]. Tampoco se informa del grado de cumplimiento de los principios éticos de compras responsables por parte de los proveedores de Adeslas, ni de un sistema de homologación que integre tales requisitos.

[67] El grupo AGBAR mantiene una participación indirecta en dicha empresa del 27%, a través de la propiedad del 50% de la Empresa Depuradora de Aguas Servidas, responsable de la planta.
[68] Fuente de información: Observatorio de Multinacionales en América Latina (OMAL)
[69] Ver página 93 del IRSC

Según informa la memoria en sus capítulos dedicados al compromiso del grupo con sus empleados, éste responde al objetivo último de captar y retener a los mejores profesionales. Para documentar esta declaración, se presentan datos de los gastos en personal y del perfil de los trabajadores, aunque sin desglose geográfico más allá del dato referente a la plantilla media. La información que presenta AGBAR sobre modalidad de contrato, género, edad y categoría de profesional hace referencia al total de los trabajadores sin desglosarlo geográficamente (páginas 50 y 51). En referencia a las remuneraciones, el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local se ofrece para los países en donde la presencia de la compañía se considera significativa, es decir, en España, Reino Unido y Chile -España (13963 vs 8400 eur/año en agua y 11.006 vs. 8.400 EUR/año en salud, RU (11319 vs 10908 GBP/año) y Chile (186790 vs 140000 CLP/año)-. Este indicador, de especial relevancia para analizar la equidad de la empresa con un pago justo y razonable para todos sus empleados, queda recogido en las Notas 4 y 5 del índice, y no se contemplan otros detalles salariales por países, categoría de empleados, sexo (salvo la indicación del ratio 1-1) o comparativa alguna con el coste de vida de los territorios donde practica la contratación laboral. Una falta de información que impide evaluar objetivamente la política de igualdad que pretende implantar el comité que a tal efecto se ha conformado durante 2007.

Asimismo, el porcentaje de trabajadores amparados por el convenio colectivo se localiza en la nota 23, donde se indica escuetamente que este porcentaje corresponde al *100% de los trabajadores que no son directivos*, sin aclara el alcance este dato por país donde opera. El derecho a la negociación colectiva, la información sobre sindicación de los trabajadores, o el compromiso con los derechos laborales de los empleados del grupo en aquellos países[70] especialmente vulnerables, por su regulación, China, o su ineficaz protección, Colombia, no se han incluido expresamente en la memoria. Sobre este aspecto, y aunque el Código Ético expresa su respeto a los derechos fundamentales y las libertades públicas, no se informa de mecanismos concretos encaminados a garantizar unos derechos laborales y unas prácticas laborales seguras para el conjunto de todos los empleados, ya sean directos o indirectos, en especial en los entornos de riesgo donde opera.

La creación de empleo se indica erróneamente en las páginas 53 y 119 como neta, cuando no se considera para su cálculo las bajas por despido, las renuncias voluntarias, las jubilaciones y prejubilaciones, o bien los procesos de regulación, es decir, la destrucción de empleo. La ausencia de información sobre métodos de cálculo o recopilación de datos impide valorar la naturaleza del error.

Asimismo, tampoco se ofrece información sobre los métodos de registro y notificación de accidentes laborales y enfermedades profesionales según las recomendaciones de la OIT. Los índices relacionados con estas informaciones, incidencia, gravedad y frecuencia sólo se disponen para el ámbito nacional, y se exponen de manera general las causas más frecuentes de los accidentes detectados, omitiendo el dato del número concreto de accidentes sufridos por la plantilla incluyendo el personal subcontratado. La información relativa a enfermedades profesionales igualmente adquiere un carácter anecdótico teniendo en cuenta la exposición tan alta que padecen aquellos trabajadores del grupo que están en contacto directo con reactivos químicos o en espacios de potencial riesgo (centros médicos y hospitales). Se informa brevemente

[70] 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)

de los casos detectados de Lipoatrofia y de un proyecto para detectar emergencias en trabajadores aislados pero no se evidencian mecanismos (salvo la formación) que contribuyan a alcanzar la *tolerancia cero en la exposición a riesgos, incluyendo subcontratas* (55 IRSC) No se considera por tanto que la memoria aporte suficiente información sobre el despliegue de su política de seguridad y salud, aprobada en el ejercicio analizado, para poder cotejar el resultado obtenido en el estudio *Cultura, políticas y prácticas de responsabilidad de las empresas del Ibex 35*. Según este estudio elaborado por el sindicato UGT, el grupo AGBAR alcanzó la mejor puntuación de todas las empresas del Ibex 35 en materia de prevención de riesgos laborales en el año 2007.

El desarrollo profesional y personal de los empleados adquiere especial importancia para la compañía, siendo uno de sus compromisos declarados. Su impulso se lleva a cabo a través de diferentes herramientas que serán desarrolladas en el siguiente epígrafe de sistemas de gestión. Cabe destacar la información de la formación impartida desglosada por categorías profesionales así como por género, y los datos relativos de la plantilla que ha sido beneficiada por los diferentes programas de formación y gestión del desempeño.

El análisis de los impactos de las actividades del grupo en las comunidades en las que opera y el grado de afectación a las partes interesadas parece indicar que existe cierto grado de confusión entre acción social y responsabilidad social corporativa. Salvo la mención a los códigos éticos y corporativos, no se ofrecen datos de los impactos sociales y medioambientales ocasionados sobre las poblaciones y el entorno de las áreas de influencia. La información a la que se remite el índice GRI (SO1) contiene, además de los mencionados códigos y los compromisos con sus stakeholders, todas aquellas actuaciones relacionadas con la sensibilización al ciudadano, la información acerca de temas de salud y los proyectos e iniciativas de índole social y medioambiental llevados a cabo por la Fundación AGBAR, en el caso del sector del agua, y los patrocinios y las colaboraciones entre los centros y hospitales propios y las organizaciones no gubernamentales. Sólo en la carta del director se ha identificado la actuación conjunta del grupo y las administraciones públicas ante la situación de sequía sufrida por las poblaciones del área metropolitana de Barcelona.

El citado Código Ético y la adhesión de AGBAR al Pacto Mundial son evidencias del compromiso asumido por la empresa de respeto a los derechos fundamentales y las libertades publicas en todas sus áreas de actividad, tal y como se expresa en la página 6 del documento. Sin embargo, no se explicita ni en el código, ni en la memoria cómo observa y respeta las normas que protegen el derecho al agua en su esfera de influencia (Observación general Nº 15 sobre el derecho al agua, aprobada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). Esta ausencia de declaración y de mecanismos que garanticen la no vulneración del derecho cobra especial relevancia tratándose de una compañía que participa en procesos privatizadores de servicios básicos como el suministro de agua potable. La escasa información acerca de su actividad internacional, recogida en las páginas 38 y 39 del Perfil de AGBAR Agua, omite una valoración de los posibles conflictos que se puedan derivar de estos procesos de privatización. Este es el caso, por ejemplo, de las reclamaciones que la Asociación de Usuarios de Agua de Saltillo viene haciendo a la empresa Aguas de Saltillo, sociedad participada indirectamente en un 49% por el grupo a través de Interagbar de México S.A., filial española de Aguas de Barcelona.[71]

[71] Fuente documental: www.business-humanrigths.org, http://www.jornada.unam.mx/2008/06/16/index.php?section=politica&article=018n1pol

El análisis del compromiso de AGBAR con las normas internacionales en materia de derechos humanos (declaración Universal de los Derechos Humanos, Convenios y tratados de la ONU, Normas de Naciones Unidas para empresas multinacionales, convenios y tratados de la OIT) ha concluido que la memoria no aporta información de más del 25 % de los aspectos evaluados. Como ejemplo de esta omisión, hay que destacar que la única mención al respeto de los principios de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por sus proyectos de desarrollo, o el compromiso con la no utilización de trabajo forzoso e infantil, se refiere a la nota 32 en la que se indica que *no se han identificado actividades de riesgo en este sentido.* Lo mismo ocurre con aquella información de los incidentes de discriminación y medidas adoptadas. En este caso, la nota 31 indica que la empresa no tiene constancia de incidentes de discriminación, ni de sentencias firmes contra las empresas del grupo AGBAR en España, limitando de nuevo el alcance geográfico, y no informando de las medidas de prevención adoptadas para prevenir dichos incidentes.

La memoria tampoco informa del personal de seguridad contratado que ha sido formado en materia de derechos humanos, justificando esta ausencia bajo la legalidad de las empresas contratadas en España, pero obviando su presencia en otros muchos países con alto riesgo de vulneración de los derechos humanos.

El control que la compañía pueda ejercer sobre sus proveedores en materia de derechos humanos, fundamentalmente en relación a prácticas laborales según estándares internacionales y actos de corrupción y de cohecho, queda recogido en la memoria (páginas 91 a 93). La base de datos (RePro) que registra a los proveedores gestionados por la central de compras incluye un formulario específico sobre “ética y derechos humanos”, aunque de nuevo se omiten mecanismos que verifiquen sus actuaciones o datos concretos que informen sobre la implantación de un proceso de homologación de la cadena de suministros en base a estas cuestiones.

Misma conclusión se deriva de las cláusulas (no se informa del número o porcentaje) que recientemente se están incorporando en el documento de contrato, según las cuales se hace responsable al proveedor del conocimiento de los principios del Pacto Mundial y del Código Ético y se “le pide que actúe de acuerdo a ellos”. En cualquier caso, no se aporta información sobre los indicadores HR1 y HR2 relativos al número de acuerdos de inversión significativa que incluyan cláusulas de derechos humanos ni el porcentaje de distribuidores o subcontratistas que hayan sido objeto de análisis en la materia. La AGBAR (Agua) ausencia de esta información en el caso de su entrada en el continente asiático, parece encontrarse en el poco tiempo transcurrido desde la firma del contrato de inversión en la región de Jiangsu (China), Noviembre de 2007, donde la compañía participará en el negocio conjunto de suministro de agua potable y tratamiento de aguas residuales durante un periodo de 30 años.

La corrupción y el soborno no quedan recogidos en una política específica, tal y como señala el código ético de la compañía. Se menciona que la actuación del grupo al respecto pasa por la no aceptación ni ofrecimiento de regalos o compensaciones a clientes, proveedores o administraciones públicas que puedan tener influencia directa en el desarrollo de las relaciones comerciales, pero no se evidencian mecanismos de

http://www.business-humanrights.org/Links/Repository/586825; http://www.reports-and-materials.org/Respuesta-AUAS-sobre-declaracion-Grupo-AGBAR-31-jul-2008.doc;
http://www.omal.info/www/article.php3?id_article=1562

vigilancia de su cumplimiento. Con respecto a la prevención del fraude, la memoria sí informa de las auditorías internas realizadas en los últimos tres años, un total de 200, en las diferentes unidades de negocio, aunque no se adjunta el resultado de las mismas ni los diferentes alcances según países.

Dada la especial relación que mantiene el grupo con las administraciones públicas, no sólo como clientes sino también como socios en empresas mixtas, se considera preocupante que no se aporte una información completa acerca de la transparencia en los procedimientos llevados a cabo en la concesión de las explotaciones, más allá de la explicación meramente narrativa del proceso de aprobación de tarifas en territorio español. Si bien no se considera necesario incluir una explicación de todos los procedimientos relacionados con el establecimiento tarifario en los países donde tiene presencia el grupo, tampoco se identifica información sobre la adecuación del coste del servicio a la realidad socioeconómica, ni mecanismos que garanticen el acceso al agua potable en caso de impagos, especialmente en países y/o regiones con amplias poblaciones cuyos ingresos son bajos e inestables.

La pertenencia a asociaciones como la EUREAU (European Union of National Associations of Water Suppliers and Waste Water Services) evidencia la preocupación del grupo por garantizar el suministro de agua y los servicios de saneamiento a los ciudadanos europeos, pero no se evidencia la observancia de normativa internacional que proteja los derechos de los consumidores en cualquier área donde opere la compañía. No obstante lo anterior, en la página 44 se recoge el grado de cumplimiento de los indicadores establecidos en España por el RD 140/2003 sobre la calidad de las aguas de consumo, certificando sus responsabilidades dentro del ciclo integral del agua. Asimismo, se presenta el cumplimiento de las normas equivalentes en Chile y Reino Unido. Los resultados obtenidos, 96.9%, 99.46% y 99.97% respectivamente, no se completan con información sobre los métodos de medición, la naturaleza de los indicadores, o la regularidad con la que están obligados a dar cumplimiento.

Por último, el grupo AGBAR no aporta información acerca de su renuncia explícita a la comercialización de sus productos y servicios basada en afirmaciones capciosas, ni a la utilización de prácticas contractuales abusivas. Sin embrago, y en relación a los compromisos asumidos con sus clientes, hay que destacar la información relativa a las cartas de compromisos públicos adquiridos por algunas de las empresas del grupo en España y Reino Unido, y que dan respuesta a las necesidades e inquietudes de los clientes (como el aviso en caso de detectar un consumo excesivo o la respuesta a quejas y reclamaciones en un plazo máximo prefijado en cada caso). A esta información se añaden los datos absolutos del número de las indemnizaciones por incumplimiento –aunque no del total de quejas, reclamaciones o denuncias y sus causas-, y de los habitantes y municipios que disponen de este instrumento.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El alcance de la información suministrada en la memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2007 incluye, tal y como se expresa en el capítulo correspondiente al perfil del informe, todas las empresas que forman el consolidado financiero del grupo ampliándose, en el caso del segmento agua, a ciertas empresas mixtas y a algunas iniciativas puntuales de empresas participadas en otros países.

A pesar de que el alcance y las limitaciones quedan manifestados por la organización, la memoria no recoge los impactos negativos de su gestión sobre la sostenibilidad de las fuentes de captación de agua o los posible efectos que sobre la salud de las

poblaciones pudieran derivarse de los procesos de tratamiento y depuración de las aguas en países distintos a España.

Si bien la presencia del grupo no es muy extensa geográficamente hablando, debe tenerse en cuenta que sus intervenciones en materia de suministro de agua potable adquieren especial envergadura, tanto en el tamaño de sus inversiones, como en el marco temporal de las mismas, ya que las concesiones por este servicio implican por lo general una larga presencia en aquellos territorios donde han sido ganadas las correspondientes licitaciones.

Con respecto al proceso de identificación de los contenidos incluidos en la memoria, la empresa informa haber realizado dos estudios de materialidad diferenciados para las dos principales actividades del grupo, agua y salud. Basados en la norma AA1000, los resultados obtenidos han servido para establecer las prioridades de actuación en función de los aspectos que interesan a los stakeholders según declara la organización. La valoración de los distintos asuntos de responsabilidad social, un total de 27, se analizan en función de dos variables: madurez y relevancia. La primera de ellas está relacionada con el nivel de atención que las compañías del sector prestan a un determinado asunto y la segunda, aquella información crítica para los grupos de interés.

Si bien se puede afirmar que la memoria realiza un esfuerzo mayor en cuanto a contenido en aquellos aspectos identificados según el estudio vinculado al agua como materiales (relaciones con administraciones públicas, gestión de los recursos hídricos, mantenimiento de las redes de distribución y gestión de riesgos), la explicación de la metodología empleada no evidencia que haya existido un verdadero proceso de consulta a las partes interesadas mediante talleres con participación diversa y entrevistas a interlocutores claves tanto en España como en el resto de países donde interviene, y en los que los aspectos mencionados adquieren especial importancia.

El informe se articula en función de los grupos de interés genéricos identificados por la compañía: accionistas, clientes, empleados, sociedad (medioambiente y comunidad local), proveedores, administraciones públicas y asociaciones son partes comunes a la gestión de ambas actividades, añadiendo el colectivo médico y los mediadores en el sector salud. La empresa ha desarrollado diferentes instrumentos de información y contacto en un esfuerzo declarado de potenciar el diálogo con sus grupos de interés. Pero los compromisos adquiridos no parecen ser el reflejo de un proceso de detección de sus necesidades basado en mecanismos de participación y diálogo más allá de aquellos que están enfocados principalmente al desempeño económico del negocio (*road shows* con accionistas, reuniones con representantes de consumidores, encuestas de satisfacción a clientes o portales de gestión para los proveedores del grupo) La omisión de algunos conflictos abiertos en otros países como México o Chile deja en evidencia que la empresa no integra bajo el mismo prisma la voz de todos sus grupos de influencia.

El desarrollo profesional y personal de los empleados del grupo se impulsa a través de diferentes herramientas enfocadas principalmente a la detección de sus necesidades de formación. Tal es el caso del sistema de gestión del desempeño que permite reubicar a los empleados según sus habilidades y competencias o el programa de gestión por objetivos cuyo objetivo último es la elaboración de un plan personalizado de formación. En el área de la salud, la mayor preocupación reside en la retención de los profesionales debido a la escasez que sufre el sector, implementando diversos programas de formación para paliar esta situación.

El comité de igualdad constituido en el 2007 en AGBAR Agua tiene, entre otros objetivos, el de elaborar un plan de igualdad en el año 2008 que sirva de referencia a todas las empresas del grupo y asegurar su implantación. Sin embargo, en las síntesis de estrategias y tendencias no se especifican indicadores que ayuden a evaluar la consecución de dichos objetivos, ni se especifica la composición del Comité en cuestión.

La apuesta de AGBAR Agua por la implantación de sistemas de gestión de la calidad y medioambientales (éstos en menor medida) se evidencia parcialmente en los datos suministrados de las certificaciones obtenidas. Los datos publicados en la página 74 se presentan en dos niveles, nacional e internacional, y permiten la comparación con el ejercicio 2006. Estos datos dan cuenta de cuatro indicadores: el % de población gestionada en agua potable/alcantarillado cubierta por certificaciones y el % de ETAP y EDAR con certificaciones ISO 9001 y 14001. Tanto el primero como el tercero, es decir, los relacionados con el agua potable, son del 0% en el nivel internacional y no se evidencia, entre los objetivos marcados para el año 2008, una estrategia de implantación futura, ni se adjunta una explicación que ayude a interpretar estos datos.0.0 Por otro lado es importante recordar que la certificación de sistemas de gestión (ISO 9001 y 14001) no garantizan por si mismo un nivel mínimo de impactos, vertidos o incumplimientos en materia de calidad, de servicio y de agua, entre otros aspectos de RSC relevantes, sino un sistema de gestión orientado a la mejora.

En lo referente al compromiso del grupo con las comunidades locales, el informe remite a una serie de proyectos e iniciativas distribuidas en diferentes áreas (cultura, educación, salud, bienestar social, medio ambiente y desarrollo socioeconómico) y se informa de las contribuciones por concepto. Sin embargo, no es posible hacer un análisis geográfico ni comparativo con periodos anteriores para poder determinar su gradual implicación. De la misma forma, la comisión del 0.7% que destina el Hospital Universitario la Ribera, no se traduce en cantidades absolutas destinadas en el 2007, ni se facilita su distribución entre los proyectos destino del mismo.

La gestión de la cadena de suministros en el sector del agua con aspectos de responsabilidad social se materializa en algunas cuestiones que se recogen en la base de datos RePro gestionada por la central de compras Aserco. Se trata de preguntas relacionadas con la certificación, las prácticas laborales, o la prevención del cohecho y la corrupción. Además, se incluye en los nuevos contratos una cláusula donde se hace responsable al proveedor del conocimiento de los principios del Pacto Mundial y del Código Ético, instándole a actuar conforme a ellos. Sin embargo, no se ofrecen datos cuantitativos que permitan valorar la implantación real de tales procedimientos, salvo los relativos a la situación de las certificaciones (un 44% de los proveedores con ISO 14001 y un 78% con ISO 9001), si bien es cierto que el objetivo marcado para el 2008 es el de incorporar la cláusula en un 50% de los contratos gestionados por Aserco. Se evidencia sin embargo, una ausencia de información en relación a los contratos de suministros de carácter local no gestionados por la central, cuyo número no se ha identificado, ni un desglose por áreas geográficas. Tampoco se han detectado mecanismos que verifiquen el cumplimiento de los principios asociados al Pacto Mundial y al Código Ético.

En el área de la salud, el grupo Adeslas actúa conforme a los principios éticos que establece la Asociación Española de Responsables de Compras y Existencias de la que forma parte, aunque no queda claro si tales compromisos forman parte de un sistema de gestión implantado en la contratación de proveedores de servicios y productos que garantice el cumplimiento de tales principios.

La ausencia de datos relativos a denuncias, reclamaciones, conflictos o importes y motivos de las multas y sanciones impuestas a la compañía, junto a las falta de información de la gestión de conflictos no permite establecer la neutralidad en el proceso de rendición de cuentas de la empresa. El desarrollo de procesos innovadores para mitigar los impactos negativos de su actividad no se soporta con datos concretos de su medición y cuantificación de cara al establecimiento de objetivos, cuya consecución pueda ser monitoreada y evaluada, a pesar del esfuerzo realizado para sintetizar las estrategias y actuaciones del grupo para cada una de sus partes interesadas, el cual permite entrever un proceso de mejora continua.

Los datos suministrados no permiten su comparación con periodos anteriores en todos los casos, ni la valoración en paralelo de su desempeño por países, más allá de la segregación en nacional e internacional, o con compañías del mismo sector.

La consultora KPMG ha verificado externamente la aplicación de la norma AA1000 Assurance Standard y de la Guía GRI Versión 3 del Informe de acuerdo al nivel de auto declaración de la compañía, ofreciendo a los lectores un nivel de aseguramiento limitado conforme a la norma ISAE 3000. Las conclusiones del trabajo realizado indican que la consultora no ha observado circunstancias que indiquen que los datos recogidos no se hayan obtenido de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada ni que existan desviaciones ni omisiones significativas. No se incluyen recomendaciones. No se puede evidenciar que en la verificación realizada se hayan seguido los requisitos de *Assurance* establecidos por *Accountability*.

La información presentada adolece de falta de precisión en algunos de los indicadores y de claridad en la exposición del desempeño. Si bien se adjunta un breve glosario con algunos conceptos técnicos, en ocasiones el lenguaje empleado impide una comprensión inteligible de la actividad de la compañía para aquellos lectores que no estén familiarizados con el sector. El Informe está disponible en la página web del grupo garantizando un acceso fácil y rápido e incluye un cuestionario donde se puede aportar sugerencias y comentarios para mejorar su elaboración.

d. GOBIERNO CORPORATIVO.

El informe anual 2007 de la Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. incluye el correspondiente Informe de Gobierno Corporativo. A pesar de que no se ha detectado ninguna declaración que responda a su elaboración en base al modelo establecido por la CNMV, en cumplimiento de la ley de transparencia, el formato del informe es oficial e incluye el apartado del grado de seguimiento de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. Entre los mecanismos de control de riesgos se incluye aquel que faculta a la Dirección Corporativa de Asesoría Jurídica a ejercer y acreditar el buen gobierno de la sociedad cotizada y de su grupo.

Para el análisis del gobierno de la sociedad se ha tenido en cuenta, además del Informe mencionado, el Reglamento del Consejo de Administración y el correspondiente a la Junta General de Accionistas. Estos documentos están disponibles en la página web del grupo www.agbar.es en el apartado “Información para accionistas e inversores”

La estructura de la propiedad queda recogida en el informe y se facilitan los porcentajes de participación sobre el total de derechos de voto. Esta información debe completarse con aquella que se añade al final del Informe referente a la nueva estructura de propiedad como resultado de la OPA que con fecha 25 de Enero de

2008 fue comunicada a la CNMV. La nueva estructura de propiedad como resultado de este acontecimiento ha elevado la participación de las sociedades oferentes en el capital social de la Sociedad de Aguas de Barcelona hasta el un total de 90 % reduciéndose el porcentaje en poder de terceros del 35 al 10% (las sociedades oferentes se han comprometido a elevar este porcentaje en un 20% adicional en un plazo de dos años).

Tanto en la memoria de Gobierno corporativo como en el Informe del Consejo se informa de la existencia de cláusulas indemnizatorias vinculadas al personal con contrato de Alta Dirección. Estas medidas afectan a un total cinco miembros sin detallar el nombre de los beneficiarios ni las cantidades concretas. Estas cláusulas deben autorizarse por el Consejo de Administración pero no hay obligación de informar a la Junta General de Accionistas. No informar detalladamente sobre las retribuciones y las cláusulas de blindaje a la Junta General de Accionistas ni someterlo a su votación , aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por parte de una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

La política de retribuciones de los miembros del Consejo queda recogida en el reglamento correspondiente conforme a su artículo 14, según el cual corresponde a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la propuesta del sistema y cuantía anual de las mismas así como la cuantía individual de los consejeros ejecutivos y la revisión periódica de su ponderación en función de su adecuación y rendimientos. Si bien la retribución al Consejo de Administración se establece en una cuantía máxima del 5% del beneficio consolidado correspondiendo al mismo órgano su distribución individual, no se informa del detalle de dichas retribuciones de manera personalizada. Se recogen los datos agregados por concepto retributivo sin especificar, en el caso de la retribución variable, las clases de consejeros a los que se aplican o los criterios de evaluación de resultados en los que se base cualquier derecho a una remuneración en acciones, opciones sobre acciones o cualquier componente variable.

El informe elaborado y aprobado por el Consejo sobre las remuneraciones del año en curso no se somete a votación de la Junta General con carácter consultivo aunque sí se pondrá a disposición de los accionistas. Así mismo, el Consejo presentará ante la Junta las cuentas anuales de tal manera que no haya lugar a reservas ni salvedades por parte del auditor, y en cualquier caso explicará públicamente el contenido y alcance de las discrepancias en caso de existir.

El derecho de asistencia de los accionistas queda limitado por restricción estatutaria a un mínimo de 300 acciones, y podrán ser representados por terceros debidamente acreditados que emitirán sus votos conforme a las instrucciones de éstos. Sin embargo, los documentos analizados no recogen el fraccionamiento del voto en el caso de que los intermediarios financieros actúen por cuenta de distintos accionistas.

Entre las funciones que corresponden al Comité de Auditoría se incluye la de establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa. El análisis no ha identificado otro contenido informativo que evidencie su existencia. No obstante, en el Informe de RSC se menciona como objetivo para el año 2008 la incorporación de una línea confidencial para empleados vinculada al proceso de mejora del Código Ético, entendiendo por tanto, que se trata de dos canales diferenciados.

El informe incluye el correspondiente epígrafe dedicado al sistema de control de riesgos o *factores críticos derivados de sus negocios y localizaciones.* Se describe la política de riesgos y se detallan los diferentes tipos: aquellos relacionados con los factores económicos, regulatorios y políticos, los riesgos asociados al acceso a los mercados, riesgos financieros, operativos y de procesos, los relativos a la información para la toma de decisiones y por último aquellos de naturaleza reputacional y ligados a la sostenibilidad, entre los que se incluyen, de manera genérica, factores medioambientales y de responsabilidad social corporativa. Se informa asimismo de los órganos de dirección encargados de establecer y supervisar la política (Consejo de Administración y Comisión de Auditoría y Control) y de los mecanismos y sistemas de control implantados para garantizar la detección y gestión de los mismos. En relación a los factores críticos de reputación corporativa y asociados a la sostenibilidad, los instrumentos empleados para controlar dichos riesgos son, junto al Comité de Desarrollo Sostenible, los códigos éticos y medioambientales, la adhesión al Pacto Mundial, y su pertenencia al Foro de Reputación Corporativa, y el cumplimiento de las prácticas de transparencia y buen gobierno[72]. Sin embargo, no se describen con detalle los mecanismos precisos para evaluar, gestionar, mitigar o reducir este tipo de factores que pueden afectar a la organización, ni se detallan, en sus capítulos correspondientes, los riesgos derivados de la relación del grupo con cada uno de los grupos de interés, especialmente aquellos de carácter social y medioambiental. Por otro lado sorprende que no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2007 (página 226 IA) o identificados para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros y otros que le hayan afectado o pueden afectar a AGBAR[73].

La organización declara en sus reglamentos el deber de los Administradores de diligencia, lealtad, evitar situaciones de conflicto de intereses, exclusividad en el desarrollo de la labor así como confidencialidad de la información obtenida frente a intereses privados. Pero no se informa sobre procedimientos establecidos para dar garantía de su cumplimiento o evitar riesgos, salvo la referida al Presidente del Consejo en su calidad de primer ejecutivo de la sociedad. Esta medida impide al consejero delegado ser miembro de las Comisiones de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones.

La composición del Consejo de Administración asciende a un total de 12 miembros, entre los cuales existen 5 consejeros externos dominicales y 1 consejero independiente, lo que no guarda la proporción aconsejable para salvaguardar los derechos de los accionistas minoritarios. La condición de independencia de este consejero queda recogida en la definición vinculante que se ofrece al final del Informe.

La representación de mujeres en el Consejo es nula a pesar de que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha acordado recientemente establecer procedimientos de selección que no contengan sesgos en la selección de Consejeros Independientes; a continuación, la compañía reconoce no haber establecido procedimientos concretos, ni que busque deliberadamente candidatas que reúnan el perfil exigido, cuando a todas luces es una proporción descompensada con la realidad social en la que opera, sin analizar las causas.

Como se han venido citando a lo largo de este epígrafe, existe un total de tres Comisiones del Consejo: Ejecutiva o Delegada, el Comité de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. No se contempla una Comisión de Estrategia y/o

[72] Ver Informa Anual página 224
[73] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

de Inversiones, y sólo en el caso del Comité de Auditoría, el cargo de presidente recae sobre el único consejero independiente de la sociedad.

ENAGAS S.A.
(ENAGAS)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

ENAGAS S.A ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Transporte de gas, regasificación y almacenamiento de gas.
- Gestor Técnico del sistema gasista. (GTS)
- Compra-venta de gas.

Alcance geográfico

ENAGAS opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España.
- Portugal, a través de compañías filiales.

Tiene proveedores en: Argelia, Golfo Pérsico (sin detallar que países), Nigeria, Egipto, Noruega, Francia, Libia, Trinidad & Tobago.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, ENAGAS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good

Normativa Internacional

ENAGAS no informa sobre su compromiso en relación a la Normativa Internacional:

Estándares voluntarios

ENAGAS informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial
- GRI 3. .Añade en la web índice GRI 3 en la que la empresa se autocalifica como B según los distintos niveles de aplicación del Global Reporting Initiative.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

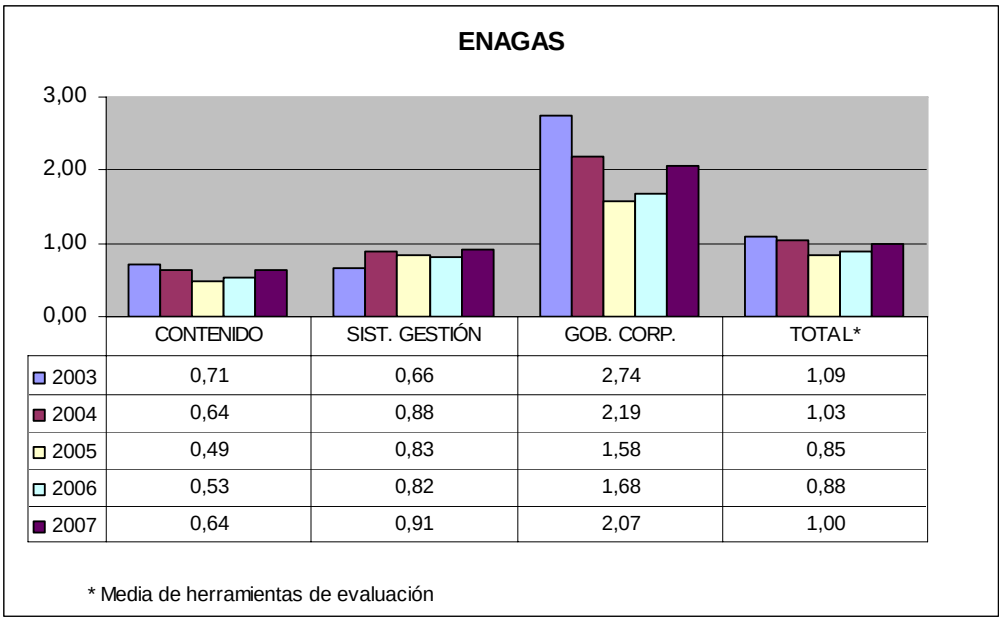
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 07	Contiene: carta del presidente, informe de responsabilidad corporativa, gobierno corporativo y cuentas anuales.
Anexo informe anual	Índice de contenidos GRI (web)
Reglm. De Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración de Enagas SA.	WEB
Reglm. De La Junta General de Accionistas	WEB
Código Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores	WEB

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,14**
Indice&Perfil GRI	1,34
GRI Indicadores	0,96
Principios GRI	1,13
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,07**
ONU	**0,32**
AA1000	**0,74**
AA1000 Indicadores	0,80
AA1000 Principios	0,68
NEF	**0,75**
TOTAL	1,00

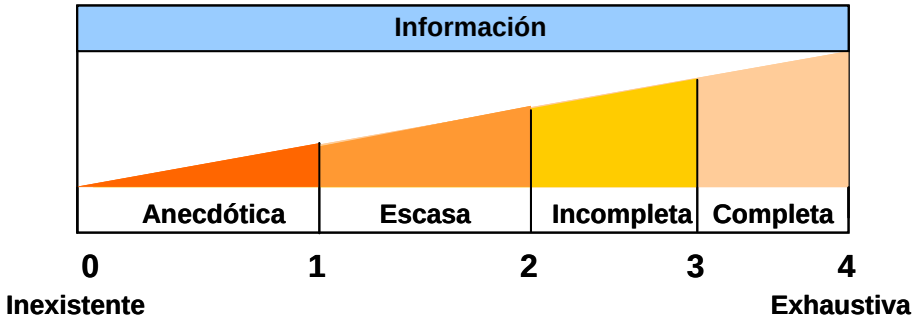
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,71	0,66	2,74	1,09
2004	0,64	0,88	2,19	1,03
2005	0,49	0,83	1,58	0,85
2006	0,53	0,82	1,68	0,88
2007	0,64	0,91	2,07	1,00

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,00** situándose en el estadio de *información escasa.*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,64**, situándose en un área de *información anecdótica.*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,91**, situándose también en el estadio de *información anecdótica.*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,07**.

ENAGAS publica su memoria de RSC incluida en el Informe Anual 2007, donde contempla la RSC como elemento fundamental en la estrategia de la compañía. Al igual que en años anteriores, no se puede valorar que su responsabilidad social corporativa tenga carácter transversal en todos los aspectos de la organización a través de compromisos, políticas, objetivos, procedimientos, planes, resultados, y por tanto, que el presente informe anual tenga el enfoque necesario de rendición de cuentas como resultado de su actividad.
Lo mismo se puede decir, respecto al alcance del informe, ya que a pesar de que la empresa opera en España y Portugal, la información contenida en el informe sólo se refiere a España, lo que no permite tener una visión global de los resultados de ENAGAS en toda su línea de negocio.
Aún así, la información referida a medio ambiente y gobierno corporativo, son dos ámbitos donde más se evidencian, según la información analizada, mejoras desde el punto de vista de la gestión de su responsabilidad social corporativa, en especial sobre la información de algunos aspectos con la inclusión indicadores referidos a la gestión de residuos, costes ambientales o información sobre trabajadores.

b. CONTENIDOS RSC

Se valora de forma positiva, la revisión hecha por ENAGAS de su misión y valores con la inclusión de aspectos de RSC como son “el desarrollo sostenible de la sociedad o el compromiso con el medio ambiente o el desarrollo de las personas”, que deja constancia de las intenciones de la compañía en contribuir con la sostenibilidad, aunque en el análisis del contenido de la información todavía no se encuentra evidencia de información coherente con dicho compromiso, ya que no aparecen recogidos los impactos que produce la empresa en el ámbito de sus operaciones y esfera de influencia.

Respecto al desempeño económico, dado que la sociedad sólo opera en España y Portugal, aparece de forma oportuna y detallada información suficiente respecto a las subvenciones recibidas en España, clasificándolas por fuente de origen y detalle de imputación temporal en aquellas que superan la anualidad. Sin embargo, no se aporta información alguna sobre subvenciones en el país vecino, Portugal, si las hubiera. El mismo nivel de adecuación y detalle, se recoge en la información referida a los impuestos, gastos salariales, ingresos, incremento de beneficios y reservas, e información sobre proveedores de capital. Sin embargo, en lo que respecta a información económica de proveedores, materias primas compradas y pago a los mismos, no se aporta ninguna información, cuando esta es especialmente relevante por el tipo de servicio que presta la empresa relacionado con una materia prima estratégica para muchas economías y países. Tampoco aporta información relevante sobre las donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, no aparece recogida información alguna del gasto e inversión realizada en este concepto durante el año 2007.

En relación a los subsidios ENAGAS ofrece información detallada, sobre la asignación definitiva y gratuita de los derechos de emisión de gases de efecto invernadero,

otorgados por el Ministerio de Medio Ambiente según el Plan Nacional de Asignaciones para el periodo 2006-2007.

Para asegurar el Cumplimiento del Protocolo de Kyoto, la Comunidad Europea, se comprometió a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero a través de un Sistema Comunitario de derechos de emisión. El comercio de derechos de emisión es un sistema que permite asignar a las empresas cuotas para sus emisiones de gases de efecto invernadero en función de los objetivos de sus respectivos Gobiernos en materia de medio ambiente. Se trata de un sistema que permite a las empresas superar su cuota de emisiones a condición de que encuentren otras empresas que produzcan menos emisiones y les vendan sus cuotas, (web http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/l28109.htm)

En el informe Anual 2007 de ENAGAS, se encuentra información detallada sobre el total de derechos de emisión asignados por año y consumidos, tanto en el ejercicio 2006 y 2007. Recoge igualmente con detalle, el valor económico de tales derechos y total de derechos de emisión sobrantes no consumidos que asciende a un total de 274.376 derechos.
Estos derechos de emisión se contabilizan (el ingreso) en las cuentas anuales como activos netos de subvenciones, pero ENAGAS, no aporta información sobre el destino del resto de derechos de emisión recibidos y no consumidos, si se ha procedido a la venta de su cuota sobrante, si lo reserva para el siguiente ejercicio, o qué otro tipo de destino se le ha dado.

Respecto a la información de actuación medioambiental, se ofrece mayor nivel de detalle que en años anteriores. En este periodo ENAGAS, ha formalizado su compromiso a través de su política ambiental, que recoge objetivos, plan de actuación así como mecanismos de seguimiento, a través de un proceso de mejora continua. Para llevarlo a cabo, ha desarrollado lo que denomina una organización ambiental, de la que forman parte el Comité de Medioambiente (alta dirección), grupos de medioambiente y la Unidad de Prevención y Medioambiente.

ENAGAS para informar sobre su actuación ambiental, expone por un lado, sus actuaciones en la fase de proyecto y construcción y por otro, las actuaciones llevadas a cabo, en fase de explotación.

En los proyectos de construcción, ENAGAS informa de la realización de estudios de impacto ambiental, número de auditorías y principales efectos sobre la biodiversidad, así como medidas preventivas y correctoras. Sin embargo, esta información resulta excesivamente genérica, ya que no se informa del resultado de las auditorías, ni se cuantifican los impactos producidos en el ejercicio 2007 y las medidas tomadas al respecto. Menciona las recuperaciones paisajísticas realizadas, que se entienden en el análisis como medidas mitigadoras de algún impacto, con cifras totales, sin referirse en qué proyecto se ha llevado a cabo, indicador, que en relación con años anteriores ofrecía información más detallada.

Esta falta de cuantificación de impactos y acciones llevadas a cabo es limita poder evaluar el desempeño medioambiental de la compañía desde un enfoque de rendición de cuentas, que genere confianza en sus partes interesadas y muestre que la gestión ambiental de ENAGAS responde a una visión integral desde el punto de vista de RSC.

Por otro lado, ENAGAS no informa de los impactos negativos de sus instalaciones en las comunidades locales, ni hace referencia a las denuncias o protestas[74] que en las

[74] [74] http://www.asturiasverde.com/temas/regasificadora/

comunidades genera este tipo de infraestructuras regasificadoras, o los impactos negativos que pudieran producir los buques metaneros en los puertos. El principio de neutralidad puede quedar en evidencia al no informar la empresa, sobre sus impactos que sus partes interesadas consideran como relevantes. En este sentido sorprende que pese que la red transporte de gas es extensa, y con mucha probabilidad afecte a todo tipo de entornos naturales y urbanos, no se aporte ninguna información sobre ubicación y extensión de suelo de propiedad, arrendado o administrado en los habitat ricos en biodiversidad, ni sobre los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce, en el ejercicio 2007.

La empresa informa sobre el principio de prevención en su política ambiental y como se ha señalado anteriormente, refleja, en la información analizada, que la aplicación de dicho principio se desarrolla en los proyectos de construcción. No obstante sería conveniente que la empresa informase sobre la aplicación del principio de prevención en todas las líneas de negocio y esfera de influencia, en especial en la gestión de la cadena de suministro, influyendo a los proveedores. En este sentido sería necesario entender qué tipo de medidas preventivas toma la empresa en la gestión de sus proveedores de transporte en general, y en particular el realizado en buques de gas natural licuado.

A continuación ENAGAS enumera los principales impactos producidos durante la fase de explotación, informando de las medidas tomadas para cada uno de ellos, del análisis se puede concluir que la calidad de la información no es uniforme, tal y como se detalla a continuación.

Respecto a la información de la gestión de residuos, al igual que en el año 2006, están expuestos de forma detallada, distinguiendo entre peligrosos y no peligrosos, y clasificación por tipo. Aunque, la gestión realizada sigue siendo la entrega a gestores, este año aporta el destino final de los mismos (valorización, eliminación, reciclaje). Sobre el control de vertido de aguas residuales y derrames al suelo, sólo se informa del número total de derrames por tipo (aceite, gasoil, hipoclorito) sin que se aporte información que cuantifique los impactos negativos generados sobre el medioambiente, ni las medidas correctoras llevadas a cabo o de prevención de cara a evitarlos en el futuro.

Al igual que el año anterior, la información sobre la emisión de gases de efecto invernadero, ofrece una visión detallada en lo referente a la emisión por venteos y por combustión, diferenciando la más importante de metano (CH4) y dióxido de carbono (CO2) y ofreciendo detalle sobre el origen de la emisión. Sin embargo, aunque no sea necesario el mismo nivel de detalle respecto a las emisiones indirectas, sería oportuno informar desde el punto de vista de la responsabilidad de la empresa, sobre las causas del importantísimo crecimiento de las emisiones indirectas que con respecto al 2006, aumentaron en un 269%.

Lo mismo ocurre respecto a la emisión a la atmósfera de monóxido de carbono (CO) y óxidos de nitrógeno (NOX), que alcanzando gran nivel de detalle respecto a la emisión y variación comparativa con años anteriores, siguen sin aportar resultados de los controles atmosféricos realizados anualmente.

Respecto a la generación y emisión de ruido, la información contenida en el informe, es genérica limitándose a informar sobre el “alto grado de cumplimiento respecto a los límites marcados en la legislación”[75] sin de que ella se desprenda información respecto

[75] Informe Anual 2007. Pag. 82.

a los controles llevados a cabo para el control del mismo, ni las medidas reductoras empleadas.,

La misma ausencia de información se muestra en la gestión de consumo indirecto de materias auxiliares, en el que sólo se referencia el origen de los mismos sin aportar indicadores cuantitativos, ni ningún tipo de acción para su control o reducción.

Se muestra avance con respecto a la información de consumos, distinguiendo los de gas natural, energía eléctrica, agua por fuentes y combustible, con comparativa con el año anterior, excepto de materias auxiliares, cuenta además con un plan de reducción de consumo pero no se ofrece información respecto a los objetivos cuantificables, ni medidas adoptadas para conseguir la reducción propuesta,

Al igual que el año anterior, ENAGAS ofrece información detallada sobre los costes ambientales, distinguiendo entre inversiones y gastos, y ofreciendo la comparativa con respecto al año anterior.

Al igual que ocurre con el desempeño medioambiental, la calidad de la información que ofrece ENAGAS sobre sus prácticas laborales sigue siendo escasa y sin evidencias sobre aspectos fundamentales como referencia a normas de derechos laborales. Aunque se ofrece información sobre muchos de los indicadores básicos, ésta no siempre tiene el grado de desagregación o detalle para entender la realidad de la empresa y sus empleados. A modo de ejemplo, en lo que respecta a la siniestralidad se ofrece información detallada sobre gravedad de accidentes e índices de frecuencia, con indicadores basados en cálculos de difícil comprensión y, sin embargo, no se aportan indicadores básicos como son el número de bajas por enfermedad o de accidentes de trabajo.

Como en el 2006, ENAGAS ofrece información exhaustiva sobre los datos de los trabajadores desglosados por unidades organizativas, grupo profesional, sexo, titulaciones, y tipo de contrato, alcanzando este año el 98% de contratación fija, pero sigue sin aportar información sobre el resto de contratados, si se lleva a cabo de forma directa o mediante ETTs.

La empresa informa que “promueve un empleo estable y de calidad” aportando datos de los “bajos índices de rotación (4.2%) y tasa de absentismo (5,31%)”,[76] pero no permite la comparación con años anteriores, limitándose a decir que son bajos, tampoco informa sobre qué políticas o medidas cuenta la empresa, para garantizar la calidad o estabilidad en el empleo.

Se encuentra información sobre la realización de un programa integral de medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, sin embargo para poder evaluar el grado de adecuación de estas medidas sería necesario información sobre el número de trabajadores y trabajadoras que se benefician de esas medidas y cómo las mismas se adecuan a las necesidades y expectativas reales de las personas que trabajan en la empresa.

Se ofrece información detallada sobre el porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes, el mapa con los sindicatos más representativos, y el porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos, sin embargo, la empresa no ofrece explicación, ni argumento que explique por qué en el 2006, más del 90% de los trabajadores estaban cubiertos por el Convenio y en el 2007 sólo el 69%.

[76] Informe Anual 2007.Pag.49.

Aunque ENAGAS informa sobre el porcentaje de mujeres en su plantilla y por categoría laboral, llama la atención que siendo el 20% de la plantilla, no tengan representación en la alta dirección. Tampoco recoge información respecto a la comparativa sobre los salarios de hombres y mujeres en las diferentes escalas jerárquicas y, es significativo que no haga referencia a políticas o iniciativas tomadas para el fomento de la igualdad, salvo en el Consejo de Administración. Cuenta con la certificación de empresa familiarmente responsable, certificación que marca como una de las líneas prioritarias la igualdad de oportunidades, pero del que se desconoce el proceso de evaluación de la empresa para la obtención de este reconocimiento.

En la documentación analizada ENAGAS no aporta información sobre la existencia de políticas para la prevención del mobbing y acoso laboral.

Respecto a los Derechos Humanos, sigue otro año más sin aportar información alguna sobre políticas, sistemas de gestión, y procedimientos que puedan darse dentro de su esfera de actividad e influencia, y que sirvan para gestionar, mejorar o aplicar en sus unidades de negocio indicadores relacionados con la protección de los Derechos Humanos, más allá de la mera referencia al Global Compact. Conviene recordar que esta iniciativa voluntaria de adhesión a 10 principios de derechos humanos, ambientales, laborales y corrupción, no supone una garantía en si misma, pues no pone más exigencia que un informe de la empresa pasados dos años, sobre que pasos ha dado en alguno de los principios.
La información sobre cómo ENAGAS gestiona el respeto a los derechos humanos en su área de influencia puede puede ser especialmente relevante, cuando se refiera a algunos de sus proveedores localizados en: Nigeria, Argelia, Libia, Golfo Pérsico, así como para las empresas transportistas con banderas, y por tanto regulaciones, no siempre garantistas en derechos humanos. Esta información, no reflejada en la memoria, podría aportar el alcance de la responsabilidad social de ENAGAS, y su capacidad de gestión y responsabilidad sobre aspectos de derechos humanos en el ámbito de la protección de su esfera de influencia.

A pesar de que la empresa muestra la gestión de su responsabilidad social en la negociación con contratistas por medio de la exigencia del cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, no se encuentra información sobre el grado de cumplimiento de este requisito, los mecanismos de control y supervisión de cumplimiento, ni el número de contratistas a los que se les aplica tales medidas ya que no aparecen reflejadas evidencias, ni indicadores cuantitativos, del ejercicio 2007.

No hay posibilidad de manifestar nada acerca de sus políticas de DDHH respecto a los proveedores, porque no se recoge en su información nada sobre acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos, ni tampoco respecto a distribuidores o contratistas que hayan sido objeto de análisis en la materia de derechos humanos.

Respecto a la existencia y aplicación de medidas de lucha contra la corrupción, no se aporta información que muestre la existencia de políticas y mecanismos, tales como canales confidenciales de comunicación y denuncia para los empleados, controles contables internos para prevenir y detectar los aspectos de corrupción, medidas de control o una política del grupo en prevención de la corrupción en su esfera de actividad e influencia. A pesar de que en el índice GRI3 que se anexa en la web, la empresa informa sobre la formación de empleados en políticas y procedimientos anticorrupción, sin embargo, tal información no se evidencia en la memoria.

Igualmente ocurre con las medidas de prevención de corrupción de funcionarios públicos, nacionales e internacionales, o de apoyo o financiación a partidos políticos o instituciones e instrumentos de presión política, o información sobre si han existido o no donaciones a partidos políticos en el ejercicio 2007, aspectos en los que no se evidencia información al respecto, en la documentación analizada.

Sobre medidas para la prevención de conflictos de interés, ENAGAS, en este ejercicio, cuenta con medidas referidas a "partes vinculadas y conflictos de interés" dentro del Código Interno de Conducta cuya aplicación se extiende al Consejo de Administración, Comité de Dirección y aquellos empleados que tienen acceso a información privilegiada o relevante, sin que se encuentre información sobre mecanismos de control, ni grado de cumplimiento del mismo.

En lo que respecta al desempeño social centrado en las relaciones con la comunidad el grado de información es muy limitado, no hay evidencias de mejoras respecto al año pasado ya que sigue sin informar sobre el total del gasto de las donaciones a la comunidad, ni aporta información sobre el número de beneficiarios, ni o el grado de cumplimiento de los objetivos previstos o resultados conseguidos.

Tampoco aporta información de cómo responde la empresa a la comunidad local ante las reclamaciones de sus proyectos de inversión[77].

Finalmente no hay evidencias documentadas sobre los derechos de los clientes o consumidores, más allá de la realización de una encuesta de satisfacción a clientes. Sin embargo, no se encuentra información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, a pesar de las denuncias acontecidas en el año respecto a cortes de suministro[78].

La única información encontrada respecto a procedimientos judiciales y reclamaciones se limita a informar en las cuentas anuales que "al cierre del ejercicio 2007 se encontraban en curso distintos procedimientos y reclamaciones interpuestos contra los grupos empresariales con origen en el desarrollo habitual de sus actividades. Tanto los asesores legales del Grupo como sus Administradores entienden que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales de los ejercicios en los que finalicen".[79] No aportándose detalle sobre las causas de dichas reclamaciones, ni las medidas tomadas por la empresa al respecto.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El informe de responsabilidad corporativa contenido en el Informe Anual 2007 recoge los aspectos sociales, medioambientales y económicos, en capítulos independientes, donde apenas aparece la información relacionada entre estos tres ámbitos de forma transversal, mostrando situaciones de trade-off, dilemas y tensiones de negocio, por lo que no se puede afirmar que la información tenga una visión integral desde la RSC.

[77] http://coordinadoraecoloxista.org/index2.php?option=com_content&task=view&id=100&pop=1&page=0&Itemid=124

[78] http://www.diarioinformacion.com/secciones/noticia.jsp?pRef=2263_15_704833__Alcoy-hosteleros-Alcoy-ultiman-demanda-contra-Iberdrola-Enagas

[79] Informe Anual. Pag. 245.

El presidente de ENAGAS recoge que "La Responsabilidad Corporativa constituye desde hace años un elemento fundamental en la estrategia de la empresa","[80] e incluye el principio de sostenibilidad en la política medioambiental que aparece reflejado en alguna información del ámbito laboral, o en algunos aspectos medioambientales, pero no se incluye una visión sistemática de la gestión de la RSC a lo largo de la información analizada, que evidencie la transversalidad del mismo a todos los ámbitos de la actuación de la empresa.

En la parte reservada en el informe anual a la responsabilidad corporativa, se evidencia una mejor estructuración y presentación de la información con respecto al año pasado. Aunque este año se recogen apartados de la dimensión económica, social o ambiental, junto con apartados de la innovación tecnológica y la calidad, pero en líneas generales la información que aporta sigue siendo genérica.

Se encuentran igualmente tímidos avances en lo que se refiere a la integración de los diferentes grupos de interés y su relación con ellos. La empresa informa que "El diálogo con los grupos de interés, basado en la transparencia en la gestión y en la información, constituye un compromiso dentro de las acciones de Responsabilidad Corporativa de ENAGAS y un elemento clave a la hora de garantizar el éxito de la puesta en marcha de los proyectos de la Compañía"[81]. Sin embargo, no se llega a detallar los criterios de análisis, o procedimientos que determinaron la selección de los grupos de interés genéricos que se describen en el informe anual (accionistas e inversores, empleados, proveedores, sociedad, clientes y agentes de mercado, autoridades reguladoras y otras administraciones), o incluso si las mismas partes interesadas fueron consultadas, y su opinión sobre la selección de aspectos de la responsabilidad social de ENAGSA realizada.

En este sentido no se ofrece ninguna información sobre una clasificación o mapa de los grupos de interés, excepto lo anteriormente mencionado. Aunque hay que valorar que, según recoge en el índice GRI 3, accesible en la web, se llevará a cabo para el 2008, la revisión del mapa de los grupos de interés para generar valor desde la perspectiva social, económica y ambiental. Es importante que esta identificación de partes interesadas sea capaz de incluir a las que ya se han manifestado ante los impactos producidos por las actuaciones de ENAGAS.

Por otra parte, aunque entre los grupos de interés genéricos "identificados" no aparece el medio ambiente como stakeholder silencioso, se le dedica un apartado independiente. Se destaca la importancia de mantener canales de diálogo constante con los grupos de interés, pero no se aporta información que evidencie un proceso de diálogo centrado en las actividades y el comportamiento ético y social de la compañía, más allá de las direcciones de correo electrónico y web corporativa o encuesta de satisfacción para clientes.

En general, no se desprende una visión multistakeholder, de donde se establezcan mecanismos para conocer las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, se fijen objetivos cuantificables, se midan los resultados y se rindan cuentas, sobre los compromisos asumidos, resultados obtenidos y las lecciones aprendidas con cada uno de ellos.

A partir de la información analizada, no puede afirmarse que ENAGAS cuente con un sistema unificado de gestión de su RSC, que alcance e integre los diferentes aspectos de la responsabilidad social de la empresa. A pesar de ello, en la información

[80] Informe Anual. Pag. 6.
[81] Informe Anual . Pag. 25

analizada se reflejan sistemas específicos para aspectos concretos, como son certificaciones medioambientales según UNE-EN-ISO 14001 en varias unidades productivas, y el proceso global de medición del gas natural de ENAGAS obtuvo la Certificación ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad, con alcance de todos sus centros e instalaciones. Se cuenta con información que no aparecía en el 2006, relativa a las auditorías conforme a OHSAS 18001 para riesgos laborales. Y se ha llevado a cabo una autoevaluación de EFQM para una de las líneas de negocio.

Respecto a la elaboración del Informe Anual, la información que aporta es genérica y no se recogen datos sobre los procesos de recopilación, validación y procesamiento de la información, ni quiénes han sido los departamentos implicados en dichos procesos.

La información sobre la estructura de gobierno, avanza respecto al año pasado, ya que recoge la responsabilidad del Consejo de Administración en la aprobación de la política de RSC de la empresa, sin embargo, no aparece información sobre a quién le corresponde la gestión, ni equipo o comité encargado de asegurar y velar por el cumplimiento de la política. No ocurre lo mismo en el sistema de gestión ambiental, donde sí recoge información referida a la gestión y organización.

Respecto a la comparabilidad de la información, sólo se presentan un mínimo de indicadores que permiten analizar la evolución y tendencias de los comportamientos en los diversos años. Los únicos indicadores que permiten el contraste de la empresa con el sector, aportando datos del mismo, son los referidos a la siniestralidad laboral.
Aunque por primera vez, ENAGAS añade índice bajo GRI 3,(sólo disponible en la web que no se recoge en la Informe Anual, ni se ofrece información de la omisión), con el fin de favorecer la accesibilidad a la información, en varias ocasiones no se encuentra la información requerida en el apartado del informe que indica, en otras se remite la información al Informe de progreso de ASEPAM del año 2006, y en varias ocasiones se detectan carencias en el detalle con que se informa (por ejemplo, cumplimiento normativo, Derechos Humanos, relación con clientes).

En el Informe Anual no hay datos que evidencien un sistema de mejora continua en la gestión de la RSC de la empresa, en la que se establezcan objetivos cuantificables, acciones a llevar a cabo para lograrlos, se midan los resultados y se analicen las desviaciones para proponer nuevas acciones y objetivos para el siguiente ejercicio. A partir de la información analizada es cuestionable que el Informe Anual 2007 de ENAGAS cumpla con los principios de materialidad y totalidad, ya que es evidente la ausencia de información de aspectos básicos de responsabilidad social (gestión de la relación con sus partes interesadas, aspectos de Derechos Humanos, derechos de los consumidores).

A pesar de que la empresa cuenta con sistemas de auditoría interna y externa referidos a aspectos económicos y ambientales, en su Informe Anual 2007, ENAGAS no hace referencia a procesos de auditoría o verificación interna o externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

Finalmente, del análisis de la información contenida en el informe no se puede asegurar que se haya seguido el principio de neutralidad, porque en selección de la información prevalece más la comunicación de logros y mejoras frente a la rendición de cuentas, en la que se muestren los impactos generados y resultados obtenidos por su actividad sean positivos o negativos. Tampoco se evidencia que sea inclusiva, ya que no hay constancia respecto a la inclusión de información de fuentes externas o

grupos de interés, ni sobre la posibilidad de que los grupos de interés hagan comentarios y aportaciones sobre los contenidos del Informe Anual.

El lenguaje y estilo de la información es claro. Existe un glosario de términos técnicos que sólo está disponible en su página web.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En el informe de gobierno corporativo del 2006, ENAGAS informaba sobre el seguimiento de las recomendaciones de los códigos de Olivencia y Aldama en lo que respecta a las políticas y sistemas de gobierno corporativo. Se valora positivamente que este año, sin ser obligatorio se inspire en las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.

Se evidencia mayor grado de detalle y profundidad en la información aportada en gobierno corporativo que en el resto de aspectos de RSC, pudiéndose interpretar como una señal de la prioridad que la empresa da a los accionistas e inversionistas sobre el resto de los grupos de interés.

En el análisis de la información no se ha encontrado evidencia de la existencia de un canal anónimo de denuncias sobre comportamientos irregulares o poco éticos, para el personal empleado, ni para contratistas y proveedores.

Sobre las medidas de blindaje se aportan datos sobre el número de beneficiarios, 11, dos más que el año anterior, pero no se recoge información sobre el alcance de las mismas. Se informa que la decisión sobre las medidas de blindaje corresponde al Consejo de Administración, que se reserva además la no obligatoriedad de informar a la Junta General de las mismas. En este aspecto, desde el equipo de análisis, se considera que desde el punto de vista de la RSC no hacer públicas e informar detalladamente a la Junta General, sobre las cláusulas de blindaje y quienes son los beneficiarios, a parte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

Igualmente, se ha analizado como en años anteriores, la existencia de sistemas de gestión de riesgos, evidenciando nuevamente como la información aportada está muy detallada, pero enfocada principalmente hacia la evaluación y gestión de riesgos económicos, financieros sin evidencias sobre la gestión de riesgos sociales y medioambientales. Por otro lado sorprende que no se hayan identificado y descrito riesgos concretos materializados durante el ejercicio 2007, más allá de una escueta y genérica descripción de regulatorios, de interrupción e información. Por otro lado tampoco se aporta información sobre riesgos identificados para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, de la energía y otros, que le pueden afectar a ENAGAS [82].

Hay leves mejoras respecto al año anterior y seguramente fomentadas por el seguimiento del Código Conthe en ciertos aspectos de la gestión del gobierno corporativo, como por ejemplo: que los consejeros independientes no pueden permanecer más de 12 años en el Consejo, inclusión del principio de igualdad en el Reglamento del Consejo y adopción de iniciativas para corregir la desigualdad de

[82] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

género, competencia de la Junta General en la aprobación de operaciones que signifiquen una modificación estructural de la sociedad.

Respecto a la constitución del Consejo de Administración, es destacable que al menos la mitad sean consejeros independientes, aunque no se aplique el principio de igualdad, comprometido por la empresa, dado que tan sólo 1 de los consejeros es mujer. No existe limitación por edad, ni tampoco limitación al uso del puesto de responsabilidad en la empresa para obtener ventajas personales, si hay contraprestación adecuada, limitación muy particular, que al igual que el año pasado se sigue manteniendo.

El Reglamento del Consejo enfatiza el deber que tienen los consejeros de asistir a los consejos. En la información analizada se recoge que en el año 2007 no se ha producido ninguna inasistencia, si bien resulta confuso que los consejeros hayan hecho uso de su derecho de representación un total de 19 veces.

El derecho de información se asegura, tanto de los accionistas en las convocatorias de la Junta, como de los consejeros en la preparación de los Consejos.
Se asegura igualmente la información, respecto a las políticas de retribución ya que ENAGAS con carácter consultivo, las somete a votación como punto separado del día en la Junta General de accionistas. Sin embargo, aunque la Junta apruebe las retribuciones según los criterios establecidos (asistencia, participación en comisiones, retribución en especie), la decisión de la Junta se basa en la aprobación de la retribución total máxima a recibir por el Consejo, siendo el propio Consejo el que se reserva la distribución de la suma global entre los consejeros.

,A diferencia del 2006, informa sobre la facultad que tienen los accionistas de ejercer la votación separada de asuntos cuando sean sustancialmente independientes y de la posibilidad de fraccionar el voto por parte de los intermediarios financieros legitimados por accionistas que actúan para clientes distintos. Existe por reforma de los estatutos, limitación al ejercicio político, la limitación máxima de votos (hasta el 3% del capital social) y de participación accionarial (5% del capital social), y prohibición de la sindicación, por regulación legal del sector.

Le corresponde a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la evaluación de los Consejeros, y evaluar tanto la calidad como la dedicación, sin embargo como el Presidente del Consejo es también el primer ejecutivo de la Sociedad, en aras a reducir los riesgos de concentración, se permite a los Consejeros Independientes dirigir la evaluación del máximo representante.

Aunque en este ejercicio se presentan las cuentas anuales con salvedades, recogidas por los auditores independientes, ENAGAS informa públicamente del contenido y alcance de la discrepancia.

Respecto a la composición del Consejo superan en uno al recomendado con el código Unificado (de 5 a 15) como evidencian en el informe de gobierno corporativo, y se informa que esto es debido a las limitaciones legales del capital social, para asegurar la independencia y dar cabida a mayor representación de accionistas

Pero cuando se trata de asegurar la independencia en las comisiones a través de su presidente, esto sólo se cumple en la Comisión de Auditoría, pero no en la Comisión de Retribuciones cuyo presidente es dominical.

ENAGAS no cuenta con una comisión de estrategia, sin informar de las razones de no contar con una comisión de éste tipo dentro de su Consejo. Tampoco cuenta con

comisión ejecutiva o delegada a pesar de que en el informe de gobierno corporativo aparezca la figura unificada del presidente como consejero ejecutivo y único miembro, y lo que resulta más llamativo, que en el reglamento de funcionamiento del consejo, aparezca como primera comisión regulada la comisión ejecutiva.

ENDESA, S.A.
Endesa

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

ENDESA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Electricidad: generación, transporte, distribución y comercialización,
- Gas: distribución, comercialización, aprovisionamiento e inversión en infraestructura,
- Cogeneración y Renovables: instalaciones eólicas, minihidráulica, aprovechamiento de residuos y biomasa,
- Construcción y gestión de plantas desalinizadoras,
- Construcción e 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,
- Estudios e informes ambientales.

Alcance geográfico

ENDESA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Portugal, Italia, Francia, Holanda, Polonia, Alemania, Bélgica, Turquía, Reino Unido, Luxemburgo, Grecia.
- AFRICA: Marruecos.
- AMERICA: Colombia, Perú, Chile, Argentina, Brasil, Costa Rica, Honduras, Salvador, Nicaragua, Guatemala, Panamá, Estados Unidos, México
- ASIA: China

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, Endesa informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index,
- Best in Class de Storebrand de las empresas que cotizan en Morgan Stanley Capital Internacional World Index,
- ASPI (Advance Sustainable Performance Indexes),
- Pacific Sustainability Index.

Normativa Internacional

ENDESA informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Protocolo de Kyoto: cumplimiento de normativa.

Estándares voluntarios

ENDESA informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial,
- Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales,
- Objetivos del Milenio de Naciones Unidas,
- GRI: G3,
- AA1000AS,
- Declaración Mundial de Seguridad en el Trabajo de la OIT,
- World Safety Declaration,

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

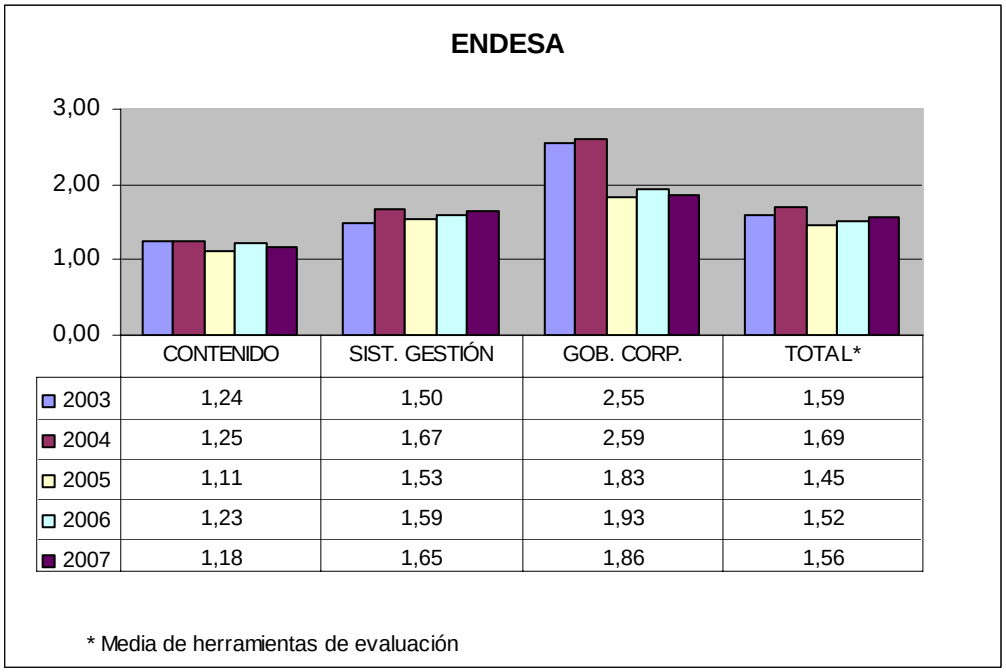
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad 2007	
Informe de Gobierno corporativo 2007	
Informe Anual. Documentación Legal 2007	
Informe Anual. Informe de Actividades 2007	
Reglamento de la Junta General de accionistas	
Reglamento del Consejo de Administración	
Estatutos Sociales	Modificados el 25 de septiembre 2007

II. TABLAS DE RESULTADOS

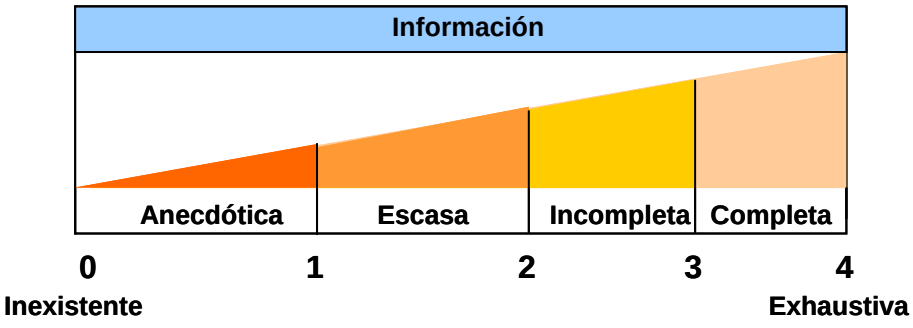
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,62**
Indice&Perfil GRI	1,99
GRI Indicadores	1,17
Principios GRI	1,69
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,86**
ONU	**1,20**
AA1000	**1,49**
AA1000 Indicadores	1,42
AA1000 Principios	1,56
NEF	**1,63**
TOTAL	1,56

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,56** puntos, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,18** puntos, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,65** puntos, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,86** puntos.

La evolución de la calidad de la información respecto al año 2006, ha sido mínima. Como se detalla en este análisis, se han producido varios retrocesos en cuanto a los contenidos, si bien se ha experimentado una ligera mejora en la información relativa a sistemas de gestión. Asimismo la entrada de ENEL y ACCIONA en el capital de compañía y los cambios estatutarios llevados a cabo han supuesto un descenso en la puntuación de gobierno corporativo. Sin embargo, en general el enfoque de los informes presentados no ha variado respecto a ediciones anteriores, y continua teniendo un importante déficit en la orientación de la información presentada hacia la rendición de cuentas a las partes interesadas.

A lo largo de la documentación analizada, ENDESA aporta 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, 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, sociales y medioambientales, que permita evaluar el desempeño económico de la compañía de acuerdo a su responsabilidad social.

b. CONTENIDOS RSC

ENDESA opera 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, y tal y como se decía en el informe del 2006, 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 en donde 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.

ENDESA presenta datos económicos generalmente agregados en tres mercados: España y Portugal, Latinoamérica y Europa. Como se decía anteriormente, la disparidad de países incluidos en estas dos últimas categorías, así como de la dimensión de las operaciones de ENDESA en los mismos, hace que la agregación de los datos diluya en un todo inescrutable las particularidades de cada país.

No hay evidencias de información sobre los proveedores de ENDESA, cuáles son los más importantes, dónde están establecidos, qué cifras de negocio se han tenido con ellos, etc. de forma que permita tener un panorama general de los impactos económicos que genera la compañía con su aprovisionamiento. En el informe del año 2006 se ofrecía información sobre el porcentaje que representaban las compras locales en Latinoamérica, dato que no aparece en la información presentada en el 2007.

La información sobre gastos salariales, no se presenta por país y ni siquiera es posible encontrarla segmentada por mercados en la Documentación Legal, como ocurría en el 2006. Se presenta un único dato agregado para todo el grupo de 1.481 millones de €, sobre unos datos de plantilla media de 26.981 empleados. Sin embargo, en el Informe de Actividades[83] se informa que los gastos de personal para España y Portugal han sido de 1.093 millones de €, para una plantilla media de 12.666 empleados. No se ha encontrado la información de los gastos salariales correspondientes al resto de mercados, pero es evidente que sería conveniente esta información debido al importante desequilibrio que presentan las cifras anteriores, pues supone que en España y Portugal el gasto medio por empleado es 86.294 €, mientras que en el resto de países según estos datos el gasto medio por empleado es de 27.113 €. En el informe del año 2006 se ofrecía información sobre el porcentaje que representaban los directivos locales en Latinoamérica, dato que no aparece en la información presentada en el 2007.

Los datos que se aportan sobre el pago de impuestos, son agregados para toda la compañía y tal y como sucedía en los informes de años anteriores. La no desagregación de estos datos por país hace imposible ningún tipo de análisis sobre la contribución de la compañía al desarrollo de los países en los que opera.

Los datos sobre subvenciones y desgravaciones fiscales se presentan agregados, por lo que no se sabe a qué países corresponden. Por concepto se informa que 15,5 millones € se han producido debido a la inversión en proyectos de I+D+i. mientras 27 millones corresponden a la asignación gratuita de derechos de emisión de CO2, información toda ella insuficiente para comprender la aportación de ENDESA al desarrollo de los países en los que opera a través aportación a los recursos públicos, que permitan el fortalecimiento de su sistema institucional, así como el despliegue de políticas públicas que garanticen los derechos de las personas.

En cuanto a la información sobre las sociedades que componen el grupo ENDESA aportada en la Documentación Legal, se echa de menos información cuantitativa sobre el capital social y resultados, que sí formaba parte de la información suministrada en la memoria del 2004 y que permite al menos dimensionar el impacto económico de las diferentes compañías. En la lista que se presenta en el 2007 figuran dos empresas, sociedades de cartera, radicadas en paraísos fiscales:

- Compañía Eléctrica Cono Sur, S.A., Panamá. En el Informe Anual del 2004, ENDESA informó que el capital social de esta sociedad de cartera era de 892,8 mil millones de €

[83] Informe Anual 2007. Informe de Actividades, pág. 41

- Compostilla Re. S.A., Luxemburgo, operaciones de reaseguro

Adicionalmente, ENDESA tiene constituida la sociedad Endesa Capital Finance, L.L.C. dedicada a la emisión de participaciones preferentes de capital, en el estado de Delaware, que aunque no figura en el listado de paraísos fiscales según el RD 1080/1991, tiene las mismas características que aquellos, por ejemplo, las sociedades LLC que no tengan rentas obtenidas en Delaware no están sujetas al impuesto de sociedades. No se ha encontrado evidencia de que ENDESA lleve a cabo otro tipo de actividades u operaciones en este estado norteamericano.

ENDESA no informa sobre ningún tipo de política sobre su presencia en paraísos fiscales, en el sentido de si está en un proceso de reducción de su presencia en los mismos o cuáles son los criterios y directrices que tiene establecidos al respecto. Sorprende que una empresa como ENDESA que manifiesta públicamente su compromiso con las sociedades donde opera, e incluso con las futuras generaciones, no clarifique su política sobre el uso de ingeniería fiscal como ventaja competitiva utilizando el dumping fiscal que suponen los paraísos fiscales. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, e un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades.

Tal y como viene sucediendo en años anteriores, la información sobre la acción social desarrollada por la compañía, resulta de escaso valor para evaluar el desempeño en este ámbito. Primeramente se presentan cifras globales agregadas por regiones, que no permiten entender la inversión efectuada por país. Posteriormente se presenta una relación de proyectos, iniciativas, aportaciones de muy diversa índole y naturaleza, para las que se incluye una información muy breve sobre su contenido, pero en donde no se informa en casi ningún caso sobre cantidades aportadas por ENDESA o empresas del grupo, objetivos fijados, resultados conseguidos, evaluación de impactos, etc. De entre todas las iniciativas ENDESA elige una decena sobre las que amplia sensiblemente la información, pero de manera muy desigual. Se trata de una presentación de la información con un enfoque claramente narrativo, lejos de una visión de rendición de cuentas sobre sus actividades en este ámbito.

En cuanto a la información relativa al desempeño medioambiental, un año más se ha de resaltar la dificultad de evaluar el desempeño para las partes interesadas basándose únicamente en la comparación de datos interanuales, sin la inclusión de otros valores de referencia, como objetivos, mejores prácticas, límites legales, etc. Así como de explicaciones sobre el contexto por el que se producen estos resultados.

Un año más los datos sobre contaminación ambiental se presentan únicamente en forma de valores relativos, como emisiones específicas kgCO2/kWh, con lo que sólo es posible evaluar los avances en la eficiencia, pero no la cantidad total de toneladas de CO2 emitidas a la atmósfera por ENDESA en el transcurrir de sus actividades anuales. Con una visión de los datos de contaminación atmosférica en términos absolutos y en términos relativos, es como es posible entender el desempeño de la compañía en este ámbito, así como la magnitud del impacto que provoca ENDESA en el medioambiente, en especial respecto al calentamiento global.

En este mismo sentido, no se muestran de forma relacionada los objetivos marcados para el periodo con los resultados obtenidos, que permitan evaluar los avances de la compañía. El único objetivo que se repite en los sucesivos informes de sostenibilidad

desde el año 2003 es el de reducir las emisiones específicas en España y Portugal (datos relativos de eficiencia energética) en un 35% desde 1990 hasta el 2007[84].

En el año en que establece el compromiso, ENDESA reportaba que ya había reducido un 32% las emisiones específicas respecto de las de 1990, con lo que en realidad se trataba de un objetivo de reducción de un 3% en 5 años. En los Informes de Sostenibilidad 2004, 2005 y 2006 ENDESA aporta datos sobre las emisiones específicas de España y Portugal, informando que la reducción en 2004 era del 27%, del 22% en 2005, y del 27% en 2006, en todos los casos respecto a las emisiones de 1990, con lo que se hallaba muy lejos del objetivo anunciado del 35% de reducción en 2007. A pesar de ello, en el Informe de Sostenibilidad 2007, analizado en el presente estudio, ENDESA anuncia que ha superado el objetivo marcado al reducir las emisiones específicas de CO2 de sus instalaciones habiendo conseguido una reducción del 36,5% respecto del nivel de 1990. Esto llama poderosamente la atención dado que los datos que aporta sobre la evolución de las emisiones específicas en España y Portugal no han variado prácticamente desde el 2004, (0,51 KgCO2/kWh en el año 2004 suponían una reducción del 27% y 0,50 KgCO2/kWh en el año 2007 suponen una reducción del 36,5%). Para conseguir esto, ENDESA ha cambiado la redacción del objetivo, pasando a calcular la variación no de las emisiones específicas de España y Portugal como venía haciendo desde el 2004 y como enunció en 2003, sino sobre el total de la actividad de ENDESA, en todos los países donde opera.

Dado que no se informa sobre este cambio metodológico en la medición del objetivo y que además es el único objetivo cuantificable en temas medioambientales que la compañía viene publicando en las diferentes ediciones de sus informes, se pone en cuestión la fiabilidad de los datos publicados, así como la utilidad de la información presentada para evaluar aspectos relativos al desempeño medioambiental de la empresa.

A lo largo de la información analizada se repite en varias ocasiones las alusiones al mercado de los derechos de emisión de CO2 y al colapso sufrido en la cotización de los mismos, que se situó durante todo el 2007 muy cercano a cero. ENDESA ha seguido utilizando los mecanismos de flexibilidad que establece el Protocolo de Kyoto, aumentando así su capacidad de contaminación para los próximos años, y presentando como éxito de gestión la acumulación de éstos para ser ejercidos en el futuro. *"Por lo que se refiere a la Endesa Climate Initiative (ECI), cabe destacar que sus objetivos han sido ampliamente superados. Cuando fue lanzada, en noviembre de 2005, su meta era adquirir 15 millones de toneladas de CO2 antes del año 2012. ENDESA cuenta con una cartera de proyectos MDL de aproximadamente 90 millones de toneladas."*[85]. En este sentido, se podría interpretarse que los efectos buscados con los mecanismos de flexibilidad recogidos por el Protocolo de Kyoto, lejos de incentivar un cambio en procesos industriales más sostenibles, lo que pueden ser un salvoconducto para planificar el aumento de la capacidad de contaminación de una empresa, y por lo cual aumentar su aportación e impacto en el calentamiento global.

A pesar de la voluminosa información referida al mercado de emisiones de CO2, planes nacionales de asignación, cotización de derechos, proyectos de acción conjunta (AC), mecanismos de desarrollo limpio (MDL), incluso toneladas de CO2 no emitidas durante el periodo, no se ha encontrado evidencia de que ENDESA informe sobre los millones de toneladas que ha emitido a la atmósfera en el 2007, seguramente el dato más relevante sobre todo este tema.

[84] Informe de Sostenibilidad 2003, pág. 63
[85] Informe Anual. Informe de Actividades 2007, pág. 123

En cuanto al consumo de agua por fuentes de captación, ENDESA sólo aporta datos globales no informando de las fuentes de captación. Además los datos que aporta son muy llamativos en cuanto al consumo de agua para la generación nuclear en España y Portugal. Así mientras en 2005 fueron necesarios 1,8 millones de m3 de agua para generar 23.020 GWh, en 2007 para generar la misma cantidad de energía nuclear se han consumido 143 millones de m3 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.

ENDESA informa de los terrenos en propiedad, arrendados o administrados que se encuentran o están adyacentes a áreas protegidas o consideradas de alta biodiversidad, sólo respecto de España y Chile. Del listado de 35 instalaciones, hay que resaltar que 3 de ellas están situadas en espacios considerados como Reserva de la Biosfera, y otras 3 en Parques Nacionales. No se aporta una descripción de los impactos producidos en estos entornos especialmente sensibles, sino que se narra muy brevemente y en términos muy generales algún tipo de impacto sobre la avifauna y la vegetación. La información sobre estudios de impacto medioambiental se limita al ámbito español, no explicando si existe alguna política de la compañía por el que se establezca un estándar unificado de evaluación de impactos ambientales para todas las actividades. Este es un tema muy importante, pues dependiendo de las legislaciones locales el grado de protección medioambiental varía ostensiblemente.

Es muy llamativo que en la documentación analizada no se haya encontrado evidencia de referencia alguna al caso de Aysén en Chile donde existe un debate nacional entorno a la conveniencia de sacrificar una zona protegida y de alta biodiversidad en la Patagonia chilena, para la construcción de presas de generación hidroeléctrica[86].

En referencia al indicador sobre multas y sanciones debidas a incumplimientos de la normativa medioambiental ENDESA informa que "No recibió sanciones significativas por incumplimientos medioambientales" sin explicar si por significativas se refiere al coste económico de la sanción, al impacto medioambiental causado o a qué otro parámetro.

En cuanto a la información sobre aspectos laborales de la compañía, una vez más hay que destacar que en muy pocos casos se presenta desglosada por país, sino por región, lo que no hace posible realizar un análisis del desempeño de la compañía en los mercados donde actúa. Esto es especialmente preocupante al operar la empresa y estar establecida en países y entornos donde el ejercicio real del derecho de asociación y actividad sindical se puede considerar una práctica de riesgo[87]. Curiosamente otros indicadores que sin duda tienen un interés menor desde el punto de vista de responsabilidad social, pero son también menos sensibles, se presentan con el máximo nivel de desglose, como la información sobre movilidad del personal de ENDESA, que se desglosa por país y por empresa en cada país.

[86] TVE. Programa “En Portada”, emitido el 24 de febrero 2008.
http://www.rtve.es/FRONT_PROGRAMAS?go=111b735a516af85ccdc4135d9df82c2e123009d61eb00f778b60af793b191c31f8046a272f631c003142d307de6b77f95f4c33240aa9208961667d2933fa808c72f7f1e4714f90e1

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

La información de los datos en términos absolutos no aporta ningún valor si no está relacionada con el total de trabajadores en plantilla, para que el lector pueda observar los avances en el grado de cobertura de los convenios sobre el total de la plantilla, o qué diferencias se observan en los distintos países en que opera. En el caso de ENDESA, una vez tomados los datos de plantilla por región[88] y realizados los correspondientes cálculos se observa que el nivel de cobertura de los convenios es muy inferior en los países de Latinoamérica (65%), respecto a España y Portugal (93%). Un análisis de esta información por país, así como los correspondientes comentarios de ENDESA que expliquen el contexto y las razones por las que se producen esas diferencias, se podría considerar información de valor para las partes interesadas en este ámbito. Sobre todo cuando desde los sindicatos de Perú se han producido denuncias sobre actuaciones que vulneran los derechos de sindicación y de negociación colectiva, por parte de las filiales de ENDESA en el país[89].

Respecto a la conciliación laboral ENDESA anuncia que ha aprobado una política de conciliación con un plan de acción corporativo para su despliegue por todos sus negocios, sin aportar de momento más detalles cuantitativos. Asimismo se anuncia la aprobación y puesta en marcha de un plan de igualdad durante el 2008, sin especificar nada sobre su contenido, objetivos, medidas, etc.

La información sobre la composición de la plantilla por sexo, es mínima, apenas se aportan los porcentajes totales que representan hombres y mujeres en las plantillas de España y Latinoamérica, así como el grado de formación de los y las trabajadoras en España. Esta información es totalmente insuficiente para evaluar el desempeño de la compañía en este ámbito. Tampoco se aporta información comparativa sobre los salarios de hombres y mujeres en las diferentes escalas jerárquicas y por país, sólo se dice que es el mismo, sin informar qué datos tienen para hacer esta afirmación, ni qué criterios de análisis han utilizado.

Sobre la contratación de personas discapacitadas se dice que se avanzó notablemente, sin aportar más datos. Se afirma que en España el esfuerzo fue muy importante y supuso “la puesta al día de todas las empresas de ENDESA en cuanto al cumplimiento de la obligación legal de contratación de personal discapacitado”. Esta afirmación llama poderosamente la atención, pues supone el reconocimiento implícito de que anteriormente esta ley no se estaba cumpliendo, lo que da una idea de la escasa importancia que se le confiere a una ley en vigor desde 1982[90].

En cuanto a la información sobre salud y seguridad en el trabajo, ENDESA incluye información sobre índices de accidentalidad, frecuencia, gravedad, número de accidentes mortales y días de absentismo. Si bien se echa de menos información cuantitativa sobre la implantación de las políticas de seguridad y salud laboral que lleva a cabo, especialmente en el ámbito de los trabajadores de empresas contratistas. Este aspecto tiene especial relevancia, dado que según los datos que aporta la compañía, en los últimos tres años han fallecido 57 personas que realizaban trabajos para ENDESA en empresas contratistas. En este sentido la información que se aporta es muy poco precisa, por ejemplo, se informa de que a lo largo del año 2007 se revisaron más de 30.000 trabajos de empresas contratistas para asegurar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, pero no se informa dónde se produjeron, qué tipo de trabajos estaban incluidos, y sobre todo, qué

[88] Informe de Sostenibilidad 2007, pág. 74
[89] COMFIA, http://www.comfia.net/internacional/html/4776.html y PLADES: http://www.plades.org.pe/publicaciones/pdf/informe-2006-2007/ENDESA-Edelnor-Edegel.pdf

[90] Ley 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos

resultados tuvieron tales inspecciones. Por otro lado, se aportan datos cuantitativos sobre el número de horas de formación a directivos y a personal de ENDESA en España y Portugal, pero sin embargo, no se aportan datos de los entornos donde más siniestralidad viene teniendo la compañía en los últimos datos, Latinoamérica y especialmente entre el personal de empresas contratistas.

En lo que se refiere a información relativa al respeto y protección de los Derechos Humanos en la cadena de valor, ENDESA informa que *"ha trasladado el compromiso con el Pacto Mundial a sus proveedores y contratistas a través de un Protocolo de Responsabilidad Corporativa"*, sin aportar ninguna otra información que permita entender de en qué consiste esta traslación del compromiso, cómo se formaliza, si tiene aparejado algún tipo de mecanismo de control o evaluación, o qué plazo se estima para su implantación. Se informa, sin embargo, de la experiencia de Chile, donde la compañía sí está incluyendo cláusulas en sus contratos con proveedores, y realizando evaluaciones sobre el desempeño en aspectos de derechos humanos.

El hecho de que ENDESA no informe de cómo se asegura de que sus proveedores cumplen con criterios de derechos humanos, se hace especialmente alarmante cuando entre las principales actuaciones que ha llevado a cabo ENDESA a nivel corporativo en el ámbito de aprovisionamientos figura la implantación de una Oficina de Representación Comercial en Shangai (China), para iniciar la prospección y contacto de proveedores en el mercado asiático[91].

La información que aporta ENDESA sobre respeto y protección de los Derechos Humanos en su esfera de influencia, se presenta a nivel cualitativo, no aportando datos que permitan verificar el desempeño de la compañía. Así ocurre con el trabajo forzoso, trabajo infantil, situaciones de discriminación y acoso laboral o formación en DDHH. Más grave es la total omisión de información sobre compromisos en su relación con los pueblos indígenas, omisión que se viene repitiendo en los informes de los últimos años y que es especialmente llamativa, cuando ENDESA viene teniendo una alta conflictividad con comunidades indígenas en sus proyectos en Latinoamérica, especialmente en Chile.

ENDESA tampoco informa sobre cómo garantiza el respeto a los Derechos Humanos a través de la actuación de sus servicios de seguridad en las instalaciones que posee a lo largo de todos los países.

Como se comentará en el siguiente apartado del presente informe, ENDESA informa de que ha realizado un diagnóstico sobre las situaciones de riesgos de vulneración de los principios de Pacto Mundial en las empresas del grupo, aunque dado que todavía no se han implantado sistemas de gestión, no aportan datos cuantitativos sobre resultados, ni tampoco sobre los principales hallazgos del diagnóstico realizado.

En cuanto a políticas para evitar la corrupción se hace mención al Código de Conducta para Empleados y al Canal Ético en donde se reciben las denuncias de incumplimientos de dicho código. Se ofrece información sobre la tipología de las denuncias presentadas, países dónde se han producido y naturaleza de las denuncias (donde se echa de menos una explicación sobre el significado de las denuncias de carácter operativo). Sin embargo, no queda claro quiénes pueden hacer uso de este canal, ya que en la misma página del informe se dice que está accesible a todos los grupos de interés y más adelante que esa accesible para los empleados en Argentina,

[91] Informe Anual. Informe de Actividades 2007, pág. 109

Brasil, Chile, Colombia, España, Portugal, Francia, Italia y Perú[92], que no son todos los países donde ENDESA tiene presencia.

La información que presenta ENDESA sobre sus relaciones con la sociedad donde actúa, se limitan casi exclusivamente a la mención de su inversión en actividades de acción social. No se informa de cómo se relacionan con las comunidades donde realizan sus actividades, ni cómo identifican e incorporan sus expectativas en sus objetivos. Esto es importante dado que algunas de las actividades de la compañía tienen un impacto muy significativo sobre las comunidades locales, como es el caso de la construcción de una nueva central de ciclo combinado en Punta del Sebo, Huelva, que ha originado la oposición de la población local y el ayuntamiento[93].

No se informa sobre contribuciones políticas de la compañía, ni de cuál es su política al respecto.

En cuanto a información sobre el respeto a los derechos de los consumidores, ENDESA aporta datos sobre las reclamaciones gestionadas por la Oficina del Defensor del Cliente. En este aspecto se ha evidenciado una mejora en la calidad de la información respecto a años anteriores, al incluir datos no sólo de España, sino también de Colombia y Brasil, así como alguna información cualitativa sobre Argentina. No aporta, sin embargo, información sobre las multas recibidas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización, o en relación a la libre competencia, cuando durante el año 2007 se produjo una sentencia del Tribunal de la Competencia condenando a la compañía por ofrecer revisiones de gas a través de una subcontrata[94].

En relación a buenas practicas comerciales y contractuales, ENDESA no aporta información en la documentación analizada sobre su renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de financiación, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor. Tampoco se informa sobre cuál es la política de ENDESA respecto a la publicidad de sus productos, no engañosa, respetuosa, etc.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Un año más hay que resaltar que resulta poco exhaustiva, la delimitación del alcance de la información: "*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)*". Esta delimitación hace pensar que hay países en los que ENDESA opera, pero de los que no se aportará información, sin especificar cuáles son éstos y las razones para no incluirlos. Por otro lado, la agrupación de países en las

[92] Informe de Sostenibilidad 2007, pág. 105

[93] http://www.lexureditorial.com/noticias/0710/19194542.htm
http://nuestronombre.es/mesadelaria/category/temas/endesa/

[94] http://www.diariodemallorca.es/secciones/noticia.jsp?pRef=1691_2_302299__Mallorca-Multan-GesaEndesa-90000-euros-ofrecer-revisiones-traves-subcontrata

tres categorías que aquí se muestran, será la forma más común de presentar los datos a lo largo de todo el informe, dado lo heterogéneo de los países que se agregan bajo estas clasificaciones, hace imposible sacar conclusiones en muchos indicadores sobre el desempeño de la compañía en los entornos donde actúa, y por tanto los impactos en sus sociedades.

Con esta definición del alcance se ha dejado fuera la información correspondiente a las actividades en los siguientes países: Costa Rica, Honduras, Salvador, Nicaragua, Guatemala, Panamá, EE.UU., México Alemania, Bélgica, Holanda, Luxemburgo y Reino Unido, Grecia y China.

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.

ENDESA informa que ha realizado su tercer estudio de materialidad para analizar la información importante para sus partes interesadas. La información que se suministra sobre ese estudio es muy escasa y se plantea en términos cualitativos. Se informa que se ha consultado el resultado de encuestas, informes de notoriedad en prensa y estudios de posicionamiento de campañas de publicidad; se han mantenido entrevistas con líderes de opinión, expertos en materia de sostenibilidad del mundo académico, asociaciones, profesionales y medios de comunicación; también se llevaron a cabo entrevistas con la alta dirección y el Grupo de Sostenibilidad de ENDESA; y finalmente un análisis de encuestas al gran público. No se aporta más información por lo que no es posible conocer el grado de representatividad de las personas y organizaciones que han participado, poniendo voz a los empleados, consumidores, proveedores y contratistas, comunidades locales, socios, administraciones públicas, asociaciones de ámbito local, etc, de los distintos países donde operan. Según esta información más bien se trata de un ejercicio teórico en el que diversos estudiosos del tema opinan sobre las necesidades y expectativas de terceros.

La información que publica ENDESA resultado del estudio de materialidad resulta muy poco consistente y pone ciertas dudas sobre su fiabilidad. Se presenta una matriz en la que el eje de abscisas recoge 11 categorías de grupos de interés y el de ordenadas 6 objetivos estratégicos redactados por ENDESA en su plan estratégico 2008-2012. Los diferentes campos de la matriz se completan con el grado de importancia que el grupo de interés confiere al objetivo estratégico (crítico, relevante y secundario). Sería interesante entender la metodología utilizada y la muestra del estudio que indica que los clientes otorgan un grado de importancia crítico al objetivo estratégico de "aprovechar las oportunidades de crecimiento", mientras consideran secundario el objetivo de "garantizar el abastecimiento energético en todos los mercados donde cuenta con presencia". Se desconoce si el estudio de materialidad llevado a cabo ha recogido otro tipo de información relacionada con las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas, pues no ha sido publicada, pero la opinión sobre unos objetivos estratégicos ya elaborados por ENDESA no puede considerarse que cubra con el principio de materialidad y participación de las partes interesadas. Además, el hecho de agrupar bajo una categoría única a ciertos grupos de interés como clientes, empleados, asociaciones, proveedores, es ignorar la gran diversidad de

perfiles y expectativas que tienen a lo largo de todos los países y servicios en los que opera la compañía.

Se presenta un mapa de partes interesadas o grupos de interés en el que las 11 categorías que aparecían en la matriz antes mencionada se distribuyen con respecto a dos variables, importancia estratégica para ENDESA y confianza de la parte interesada en el desempeño de ENDESA. Además de la excesiva simplificación de las categorías en las que se agrupan las partes interesadas, ya comentada anteriormente, no queda clara la metodología empleada para medir la confianza generada en las distintas partes interesadas, que en todos los casos se sitúa en el cuadrante de "confianza alta".

ENDESA califica de éxito la implantación del Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (2003-2007), que ya ha llegado a su fin y publica una tabla en la que lista los 12 programas que integraban dicho plan, asignándoles un peso ponderado y un grado de cumplimiento. El resultado agregado es que el plan se ha cumplido al 95%. No se posible conocer cómo se han calculado estos porcentajes de cumplimiento, si están relacionados con objetivos cuantitativos concretos o se basan en estimaciones de percepción, pues ENDESA no ha publicado en ninguno de sus informes desde 2003 qué objetivos cuantitativos contenía este plan. Todo ello no es coherente con la voluntad de transparencia de la compañía y no permite a las partes interesadas realizar una evaluación mínimamente objetiva, basada en datos, del desempeño de la compañía en el ámbito medioambiental.

No hay evidencia de que en el proceso de decisión de nuevas inversiones se tenga en cuenta y se evalúen los impactos sociales y en derechos humanos que provocará la actuación, lo que teniendo en cuenta los conflictos sociales que alguna de las inversiones de ENDESA han generado, especialmente, pero no sólo, en Chile, resulta de un alto riesgo.

Como ya se ha comentado con ejemplos concretos en el apartado de contenidos del presente informe, la forma como se presenta la información hace muy difícil evaluar el desempeño de la empresa, quedándose en el mero aporte de datos, sin comprender qué puede resultar interesante para sus grupos de interés sobre ese aspecto. En resumen, falta un planteamiento dirigido a que la información satisfaga las necesidades de sus partes interesadas.

En la información aportada no se hace mención de impactos negativos de las actividades, ni de las dificultades y problemas que encuentra la empresa para alcanzar sus objetivos, sino que se describen una serie de políticas y procedimientos acertados, con los que se alcanzan invariablemente mejoras en los diferentes aspectos. Este enfoque hace que se ponga en entredicho el principio de equilibrio, que se supone cercano al de neutralidad, al que la propia ENDESA apela como uno de los principios de calidad de la información que guían la elaboración de su Informe de Sostenibilidad.

En la información analizada se anuncia la aprobación y puesta en marcha de varias políticas relacionadas con la gestión de la responsabilidad social. Es el caso de un plan de igualdad, gestión de la salud y seguridad en empresas contratistas y proveedores, plan de integración para personas con discapacidad, plan de conciliación de la vida profesional, familiar y personal, etc. Sin embargo, en todos los casos apenas se aporta algo más de información, con lo que no es posible conocer en qué consisten dichos planes, si modifican o condicionan los procedimientos de decisión, gestión, inversión y operaciones, qué objetivos se han marcado, ni si se informará de ello en próximos informes.

Mención especial merece la iniciativa llevada a cabo durante el 2007 para disponer de una herramienta que le permita garantizar de forma sistemática el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial. Basado en documentos de organismos internacionales, ENDESA ha definido unos estándares a cumplir en algunos aspectos de RSC (derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción) por sus empresas. Se ha llevado a cabo un análisis de riesgos de incumplimiento de estos estándares en España, Portugal y Latinoamérica, identificando procedimientos y líneas de actuación que aseguren su cumplimiento en el futuro. Durante el 2008 se llevará a cabo una homogenización y verificación de las acciones emprendidas. Además se presenta un cuadro con las principales acciones sugeridas en función del nivel de riesgo identificado. Esta iniciativa se valora muy positivamente, pues puede suponer un avance real en la gestión de su responsabilidad social, al ser integrada en sus sistemas de gestión. Sin embargo, sería conveniente que se aportase una mayor transparencia a los resultados de esta iniciativa, tanto en lo que se refiere al diagnóstico de riesgos, como a las acciones a acometer y sobre todo a los objetivos fijados y avances en próximos ejercicios. De esta forma la iniciativa gozaría de una mayor credibilidad ante sus partes interesadas.

Sobre la gestión de la cadena de valor, tanto en lo que se refiere a los proveedores, como a los subcontratistas, apenas se aporta información de mecanismos concretos y resultados obtenidos en las distintas iniciativas que busquen que los compromisos en los distintos aspectos de RSC de ENDESA se cumplan también en su cadena de valor. Sólo se da alguna información, sobre las actuaciones de evaluación de proveedores en aspectos de Derechos Humanos en Chile, así como algunas iniciativas en aspectos de riesgos laborales. Teniendo en cuenta que ENDESA importa carbón y otras materias primas y que está haciendo prospección de mercados en China, el nivel de riesgo de vulneración de derechos humanos en estas actividades es alto, por lo que se echa de menos información sobre mecanismos de control de proveedores en estos aspectos.

El informe de sostenibilidad ha sido verificado por Deloitte, en cuanto a su adaptación a la Guía de elaboración de memorias GRI G3 y sus indicadores centrales, también en cuanto a la aplicación de los principios de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés establecidos en la norma AA1000, y finalmente sobre el avance y cumplimiento de los objetivos planteados en el informe de sostenibilidad 2006.

Sobre este último extremo sería interesante conocer en base a qué información Deloitte ha revisado el grado de avance y cumplimiento de los compromisos en sostenibilidad planteados en el Informe de Sostenibilidad 2006, como no sea en términos cualitativos, pues ni en aquel informe, ni en el analizado actualmente, se encuentra evidencia de objetivos fijados para próximos ejercicios.

En cuanto a 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"*, aseveración bastante clarificadora respecto al principio de inclusividad.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El sistema de Control y Gestión del Riesgo no contempla específicamente temas relativos a riesgos medioambientales y sociales, que deben estar bajo alguna de las cuatro categorías en las se que clasifican los riesgos a los que ENDESA está expuesto: de negocio, mercado, crédito y operativo. En la descripción de su Sistema

de Control de Riesgos, tampoco hay evidencia de qué sistemas de control tiene establecidos para evaluar, mitigar o reducir los riesgos derivados de aspectos medioambientales y sociales. Debido a la legislación vigente, en el caso de medioambiente al menos se realizan estudios de impacto medioambiental previos a la realización de los proyectos, sin embargo, no hay evidencia de que se haga ningún tipo de estudio similar sobre los riesgos sociales y en derechos humanos. La compañía sí informa que cuenta con mecanismos para controlar el cumplimiento de la legalidad allá donde actúa.

ENDESA informa de que durante el ejercicio sí se han materializado alguno de los riesgos que afectan a la sociedad, sin embargo, no completa el siguiente apartado del Modelo de Informe Anual de Gobierno Corporativo de la CNMV, en el que se pide que indique las circunstancias que los han motivado y si han funcionado los sistemas de control establecidos.

Según el Informe de Gobierno Corporativo de ENDESA, 33 personas tienen cláusulas de blindaje en sus contratos, éstas son aprobadas por el Consejo de Administración y posteriormente se informa a la Junta de Accionistas. No se ha encontrado evidencia de qué tipo de información se aporta a la Junta sobre estos blindajes, pues en la documentación analizada no figuraba. No se aportan detalles sobre quiénes son las 33 personas a las que afectan dichas cláusulas. En este aspecto, desde el equipo de análisis, se considera que desde el punto de vista de la RSC no informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje y quienes son los beneficiarios, a parte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

En cuanto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, su reglamento no especifica que ciertos asuntos deban de ser sometidos a votaciones separadas, no prohibiendo la práctica de aunar en una sola votación todos los asuntos, como puede ser el caso de la elección de consejeros, política de retribuciones de los consejeros o de modificaciones de Estatutos por cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes. Este reglamento tampoco obliga a que el Consejo de Administración presente las cuentas a la Junta General sin reservas ni salvedades en el informe de auditoría.

Tampoco se encuentra respecto a la Junta General de Accionistas, evidencia de la existencia de mecanismos para posibilitar el fraccionamiento del voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

Tras la entrada de ENEL y ACCIONA en el capital social, se ha eliminado la restricción de edad para el nombramiento de consejeros. Tampoco se establece en los Estatutos ni Reglamentos un límite de años para ejercer como consejero independiente.

En cuanto a la dedicación de los consejeros se ha eliminado la limitación sobre el número máximo de consejos de administración de los que puede formar parte.

Actualmente el Presidente Ejecutivo de la compañía tiene delegadas todas las funciones del Consejero Delegado, para su ejercicio mancomunado. No informando de la existencia de mecanismos encaminados a reducir los riesgos derivados por la concentración de poder en una sola persona.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración, ha experimentado un importante cambio tras la entrada de ENEL y ACCIONA, pues de tener en años anteriores una amplia mayoría de independientes, ahora estos han visto reducida su participación a 2 con lo que no cumple la recomendación del Código Unificado de que al menos un tercio de los consejeros sean independientes. Actualmente está compuesto por 10 consejeros, con mayoría de externos (2 independientes, 3 ejecutivos y 5 dominicales). La importante presencia de ejecutivos y dominicales está relacionada con que actualmente las dos empresas antes mencionadas poseen el 92% del capital de ENDESA.

También resaltar que sólo hay una mujer en el Consejo y que de los 39 miembros de la Alta Dirección sólo se encuentra una mujer como Directora Corporativa Adjunta al Director Corporativo de Servicios. No se mencionan los motivos de esta escasa presencia femenina, ni las medidas adoptadas para corregir la situación.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones, somete al Consejo de Administración un informe anual sobre la política de retribuciones de los consejeros. Dicho Informe es aprobado por el Consejo de Administración y puesto a disposición de los accionistas en el momento de la convocatoria de la Junta General, pero no se somete a votación con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Las retribuciones de los miembros del Consejo se publican desagregadas por cada uno de los consejeros y partidas que las integran.

La política de retribuciones de los miembros del consejo se compone de una asignación fija mensual y un variable por participación en beneficios, con un límite global y anual del uno por mil de los beneficios del grupo consolidado. Además se cobran dietas en función de las reuniones asistidas. ENDESA no realiza evaluaciones sobre el desempeño de los consejeros, sobre los que se pueda basar su política de retribuciones.

La Comisión Delegada o Ejecutiva no mantiene la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros que integran el Consejo de Administración, pues no cuenta con la presencia de ningún consejero independiente.

GAMESA CORPORACION TECNOLOGICA S.A. *(GAMESA)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Gamesa Corporación Tecnológica, S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Actividad energías de origen renovable (eólica y solar, fundamentalmente): promoción, construcción y venta de parques eólicos y solares, ingeniería, diseño fabricación y venta de aerogeneradores.

Alcance geográfico

GAMESA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- Alemania
- Dinamarca
- Francia
- Grecia
- Italia
- Polonia
- Portugal
- Reino Unido
- Bulgaria
- Rumania
- Suecia
- Hungría
- Irlanda
- China
- India
- Japón
- Argentina
- Brasil
- Estados Unidos
- México
- República Dominicana
- Uruguay
- Egipto
- Marruecos
- Australia

Tiene presencia en paraísos fiscales

- Luxemburgo

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, GAMESA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4GOOD
- KLD Global Climate 100 Index, sobre empresas responsables con el cambio climático.
- Dow Jones Sustanaibility Index
- Global Challenges Indiex
- Ethibel Sustainability Index
- S&P Global Clean Energy Index

Normativa Internacional

GAMESA informa sobre su actividad en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Directiva Europea de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Protocolo de Kioto

Estándares voluntarios

GAMESA informa de que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2004. Es empresa asociada a ASEPAM.
- Adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial "Caring for Climate: The Business Leadership Platform" 2007

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

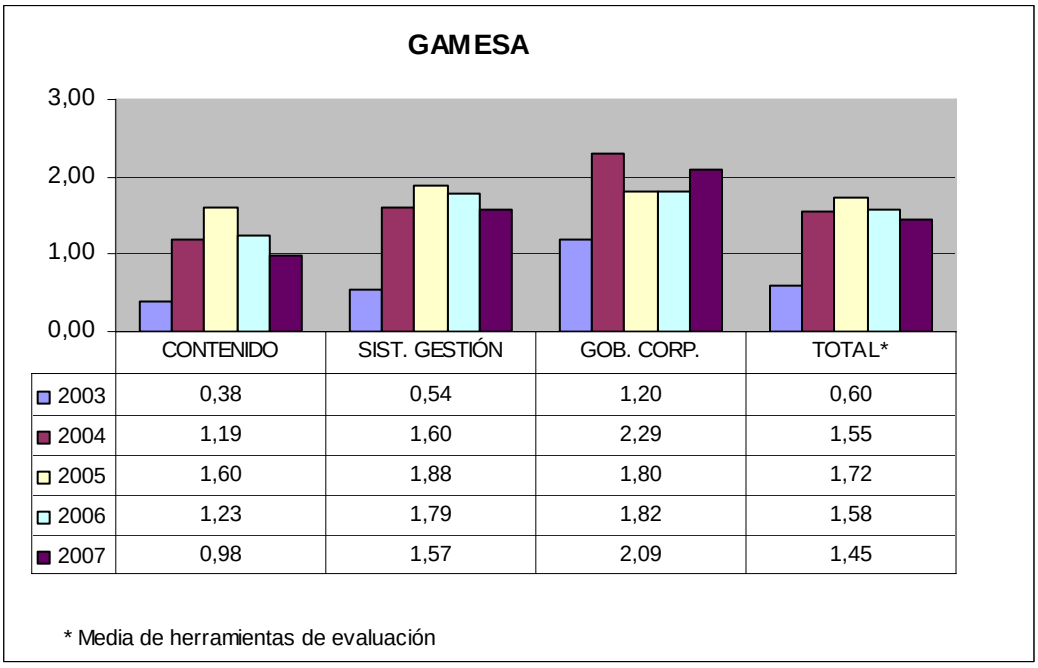
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	Incluye el informe de sostenibilidad, la memoria legal y el informe anual de gobierno corporativo
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento de la Junta General, Reglamento de la Comisión de Auditoría, Reglamento Interno de conducta en relación a información suministrada a mercados de valores, Código de Conducta y principios de Responsabilidad Social Corporativa

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,76**
Indice&Perfil GRI	2,08
GRI Indicadores	1,23
Principios GRI	1,96
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,09**
ONU	**0,73**
AA1000	**1,43**
AA1000 Indicadores	1,47
AA1000 Principios	1,40
NEF	**1,25**
TOTAL	1,45

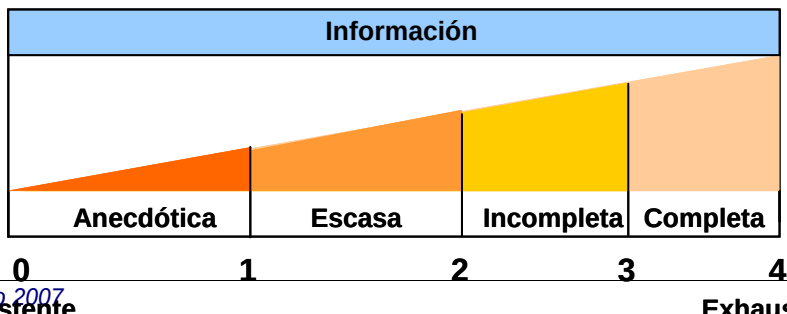
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,38	0,54	1,20	0,60
2004	1,19	1,60	2,29	1,55
2005	1,60	1,88	1,80	1,72
2006	1,23	1,79	1,82	1,58
2007	0,98	1,57	2,09	1,45

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,45**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,98**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,57**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,09**.

La evaluación de la información sobre sostenibilidad ofrecida por GAMESA ha registrado un retroceso respecto a la obtenida el año pasado en este mismo estudio. Esto se debe a las limitaciones en alcance del contenido, especialmente geográfico. Además, en la documentación analizada se siguen reportando con mayor peso los impactos medio ambientales que los sociales; en concreto, la información sobre derechos humanos es prácticamente inexistente. No hay evidencias de mejora continua, ya que sigue sin reportar indicadores clave de desempeño social (especialmente en el caso de proveedores y empleados) y de derechos humanos.

En cuanto a los sistemas de gestión, no hay evidencias de que GAMESA haya identificado los asuntos “sensibles” en relación a su ámbito de negocio. Tampoco hay mención a objetivos medibles, cumplimiento de objetivos pasados, sistemas de identificación y diálogo con stakeholders para garantizar la inclusividad en el proceso, sistemas de retroalimentación, o planes y procedimientos en relación a las distintas dimensiones de RSC a nivel internacional. En conclusión, la empresa no ofrece un informe enfocado a la rendición de cuentas a sus partes interesadas de las actividades de la organización, ya que fundamentalmente informa de los resultados positivos

b. CONTENIDOS RSC

GAMESA informa de que la Memoria ha sido elaborada siguiendo las directrices de la Guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3. La información es especialmente completa en materia de medio ambiente; no así, en relación a otros grupos de interés, como empleados, clientes, administraciones públicas, comunidades locales o proveedores.

Respecto a su desempeño económico, en general la compañía ofrece incompleta respuesta a los indicadores solicitados por GRI. Así, destacan los datos sobre su presencia en el mercado mundial, aportando información sobre los megavatios vendidos, desglosando por región y no por país. Este año no incluye la cuota de mercado por países, ni la distribución o evolución de la plantilla por países. Aunque se dan cifras globales en las cuentas del Informe anual, no se aportan datos desagregados por países de los impuestos pagados, ni de las subvenciones, beneficios financieros o desgravaciones que han disfrutado en el ejercicio, ni se especifica el concepto o motivo del subsidio, dificultando de esta forma el análisis de impactos y aportaciones económicas de la empresa a los recursos públicos de los países donde actúa o tiene presencia. Aunque al calcular el valor económico agregado se incluye una partida de "aportaciones a la sociedad", no se explica qué tipo de aportaciones se han tenido en cuenta para su cálculo.

En cuanto al desempeño ambiental, GAMESA ofrece información de prácticamente todos los indicadores centrales y algunos de los adicionales, tal como hacía el ejercicio pasado. Sin embargo, la información se presenta con menor nivel de detalle que en el ejercicio anterior, ya que no se desglosa por unidad de negocio. Por otro lado, se indica en el alcance que la información no cubre todos los centros de la empresa, sin que se aclare de qué centros o países se está dando la información. Aunque se dan datos de los dos últimos ejercicios, no se facilitan porcentajes de incremento, ni se ponen en relación estos porcentajes con los de aumento de la capacidad productiva. Tampoco en este ejercicio se da información sobre la eficiencia energética, incluido el reciclaje, de las unidades funcionales o de apoyo al negocio, en oficinas. En cuanto a incumplimientos, la empresa afirma no tener incumplimientos significativos, sin aclarar qué entiende la empresa por significativo y no se indica si existen algunos no significativos en cualquiera de los países en los que opera.

En cuanto al desempeño social, GAMESA ofrece información sobre indicadores de GRI que cubren aspectos laborales. También en este ejercicio la información es limitada y con menor nivel de desglose que en el ejercicio anterior. No se incluye el porcentaje de empleados representados por sindicatos, ni el procedimiento de información, consulta y negociación sobre los cambios en las operaciones de la empresa. En este sentido no se informa de cómo se procede en aquellos países[95] donde los derechos laborales no están garantizados o se encuentran limitados, como es el caso de China, ni tampoco informa sobre políticas y procedimiento que reduzcan los riesgos de vulneración de derechos laborales por parte de los proveedores.

No se aporta información sobre el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de GAMESA en los distintos países y el salario mínimo local, 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. En este sentido GAMESA se limita a decir que paga salarios competitivos, pero sin aportar ningún otro dato.

Tampoco se sabe el número de empleados subcontratados. No hay información suficiente sobre las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad en todos los países en los que actúa. Tampoco hay una descripción completa y clara sobre la política de conciliación ni se explica de forma detallada los beneficios sociales que disfrutan los

[95] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

empleados. Por último, los indicadores de formación no se dan desglosados por categoría y por país.

En cuanto a los indicadores relativos a derechos humanos, GAMESA se compromete a que todas las sociedades de la empresa apoyen y desarrollen los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. No obstante, no se aporta información relevante sobre los resultados tanto de la implantación de dichos compromisos, como sobre la evaluación de la adecuación y eficacia de los instrumentos utilizados para alcanzarlos, que permita evidenciar una tendencia en los impactos sobre aspectos de DDHH, producidos por las actividades de la empresa en todos los países en los que actúa. Así, no se explica, por ejemplo, cómo se garantiza la diversidad, tanto de género como de etnia o raza, en todas las regiones en las que actúa, ni cómo se garantiza la libertad sindical o la negociación colectiva en los centros productivos en China, como se indicaba anteriormente.

En relación al ejercicio anterior, la información sobre responsabilidad de producto es notablemente más limitada. Sin embargo, en este ejercicio, se incluyen, de forma limitada, los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes realizada en 2006. La empresa no aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los clientes, ni sobre las reclamaciones planteadas en el ejercicio, su tipología, causas de las reclamaciones y resultados de su gestión. Pese a su compromiso, tampoco se aporta información relevante sobre las acciones emprendidas para evitar prácticas en su gestión que puedan distorsionar la libre competencia con comportamientos que favorezcan escenarios monopolísticos.

Por otra parte, aunque se menciona el compromiso de neutralidad política en el Código Ético, no se aporta información sobre las políticas que regulan las contribuciones a instituciones que tienen como objeto la incidencia política, o sobre si ha existido alguna donación a algún partido político, de algún país donde opera, en el ejercicio 2007. Esta información resultaría muy relevante, desde el punto de vista de la prevención de la corrupción, al operar en sectores y proyectos donde la relación con los estados y las administraciones públicas son frecuentes e imprescindibles.

También en relación a aspectos de lucha anticorrupción por parte de la empresa, no hay evidencias de información sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad, ni sobre cómo actúa para prevenir los conflictos de intereses, comprometiéndose a no contratar con/a ex funcionarios públicos tras su renuncia o jubilación, cuando esas actividades o esa contratación estén directamente relacionadas con las funciones desempeñadas, o supervisadas por esos funcionarios públicos durante su permanencia en el cargo.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

GAMESA empieza y termina su informe de sostenibilidad explicando los valores y sistema de gestión de la compañía. Sin embargo, como en ejercicios anteriores, no hay demasiadas evidencias del proceso de elaboración de la memoria, solamente la metodología para recabar información para los indicadores, ni de cómo GAMESA ha implicado a sus partes interesadas en este proceso, incluyendo información relevante acorde a las necesidades expresadas por ellas o teniendo en consideración los comentarios sobre la memoria del ejercicio anterior o los puntos calientes relacionados con su negocio y contexto competitivo. La memoria carece, por tanto, de un enfoque de rendición de cuentas, y más bien se trata de una exposición de los logros e

iniciativas de la compañía en materias de RSC, acogiéndose al marco propuesto por GRI en la versión 3 de la guía.

En relación al alcance, se dice reportar de varios países en los que opera la empresa. Sin embargo, no se desglosan los indicadores por país, lo que impide comparar el desempeño económico, social y medio ambiental en las áreas geográficas en las que opera. Esto es especialmente importante por operar en países con legislaciones menos garantistas que en España, como es el caso de China en materia de derechos humanos, incluidos los derechos laborales.

Por otro lado, se indica que algunos indicadores medio ambientales no cubren todos los centros de la empresa, sin que se aclare qué centros o países están incluidos en los indicadores reportados. Otros indicadores, como el de ratio salarial entre hombres y mujeres, se señala que está verificado para España y Estados Unidos, sin que quede claro si se da el mismo ratio en otros países. En relación a ejercicios anteriores, este informe presenta un menor grado de claridad sobre qué países están incluidos en los indicadores.

Como en el ejercicio anterior, no hay evidencias informativas sobre áreas problemáticas, como pueden ser las protestas por la ubicación de los parques eólicos, las políticas respecto a las poblaciones indígenas o las regulaciones del mercado, afectando todo ello a la neutralidad del informe.

Como en el ejercicio anterior, se excluyen áreas enteras del grupo del alcance, sobre las que no se facilitan ciertos datos muy relevantes desde el punto de vista de RSC, sin explicar las razones de dicha exclusión, ni informar cuándo se podrá aportar dicha información. Es el caso de indicadores relativos a corrupción, derechos socio-laborales, y mecanismos para la protección de los derechos humanos, entre otros.

No se incluye en el informe de forma expresa una lista de partes interesadas, aunque hay menciones a este punto al explicar cómo aseguran la materialidad del mismo. No hay referencia, ni por área de actividad ni por localización geográfica, a mecanismos de identificación específica de las partes interesadas, procesos de involucración con las mismas, y uso de la información generada en los procesos de diálogo (excepto el informe sobre satisfacción de clientes, PSC). Se mencionan canales de diálogo bilaterales con clientes, proveedores y accionistas, en el ámbito estricto del negocio. Con todo, no se indica cómo se ha llevado a cabo la encuesta a proveedores (muestra, preguntas realizadas, ámbito de aplicación, etc.) ni se da información completa sobre sus resultados. No se incluye ningún comentario o retroalimentación de las partes identificadas como stakeholders en el informe, ni hay evidencias de que el informe satisfaga sus expectativas de información.

Aunque hay evidencias en la información analizada, de la existencia de un sistema global de gestión de RSC incluyendo la organización del área, así como de sistemas de gestión en medio ambiente, calidad y seguridad y salud en el trabajo. Sin embargo, como en ejercicios anteriores, no resulta sencillo conocer cuál es el nivel de implantación de estos sistemas en cada una de las áreas y países en los que opera la compañía, ya que la información no se aporta presentando un panorama global de los avances en la implantación de los distintos sistemas, explicando las dificultades encontradas y proponiendo objetivos concretos, temporales y geográficos, para cada una de las etapas.

A diferencia de ejercicios anteriores, en el informe de sostenibilidad 2007 no se reportan objetivos pasados, ni, en consecuencia, hay evidencias del grado de cumplimiento de los mismos. 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. Por todo ello, no hay evidencias que permitan afirmar que la empresa está comprometida con la mejora continua del proceso.

Por otro lado, no hay evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada.

Respecto a la retroalimentación relacionada con la memoria, para aclaraciones sobre la información, se facilitan los datos de contacto del Director de RSC de la empresa, existiendo además de otras vías de comunicación, como el buzón de sugerencias y el Canal de comunicación interactivo y otras direcciones específicas. Con todo, no se incluye en el informe mención a cómo han gestionado la retroalimentación de informes anteriores y como se ha usado esta información en la gestión del proceso de RSC.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores, subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, auditorías, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC. Tampoco explica si y cómo se han utilizado criterios sociales y medio ambientales en la selección de proyectos de inversión.

Por otro lado, no hay información significativa sobre los impactos generados, tanto económicos como sociales o medio ambientales, por GAMESA en todos los países en los que opera. De análisis de la información presentada no puede asegurarse que se haya respetado el principio de *Neutralidad*, ya que se tiende a enfatizar los resultados positivos, ni que sea totalmente clara, ya que no se explican los puntos calientes del negocio, ni que se aclaren ciertos términos utilizados. Sería deseable incluir un glosario. Respecto a la accesibilidad**,** tanto el lenguaje como el formato elegido para la exposición de los contenidos facilitan la lectura y comprensión del mismo.

En cuanto a la auditoría, aunque se incluye un informe de verificación de un tercero independiente, éste sólo verifica la inclusión de indicadores conforme a GRI y la fiabilidad de las fuentes de información. Como se indica en el propio informe de revisión independiente de Deloitte, el alcance la misma esta revisión es limitado y substancialmente inferior al de una auditoría. Tampoco se han encontrado muestras de que se verifique, en dicho ejercicio de revisión limitada, la relevancia, materialidad e inclusividad del informe, ni de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión.

Finalmente, la información no es comparable debido a la falta de desglose geográfico y por área de actividad. En indicadores laborales no se facilitan datos de varios años (excepto horas de formación), por lo que no se puede conocer la evolución de los mismos.

En conclusión, la empresa sigue sin subsanar la mayor parte de las deficiencias de información señaladas en informes anteriores, por lo que no se puede concluir del análisis que se esté siguiendo un compromiso con la mejora continua del proceso.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo de GAMESA emplea el formato oficial requerido por la CNMV.

A pesar de la mejora en la puntuación obtenida, todavía según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta.

De forma general pese a informarse en muchos aspectos de su estructura de Gobierno Corporativo, se puede decir que no hay información o datos relevantes que evidencien y expliquen el grado de cumplimiento o implantación real de los procedimientos de gobierno corporativo elegidos..

La empresa informa sobre la propiedad de la sociedad, el sistema de gestión de riesgos y la existencia de cláusulas de blindaje. En relación a este último punto, no se informa de su existencia a la Junta General, ni se dice a quién(es) afecta(n), desviándose así de una de las recomendaciones de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

Respecto al deber de lealtad, destaca la información recogida por GAMESA sobre los mecanismos para detectar y resolver los conflictos de intereses entre la sociedad y sus consejeros, directivos o accionistas significativos, si bien no informa de forma concreta sobre qué mecanismos existen para impedir el uso del puesto de responsabilidad en la organización para obtener ventajas personales.

En relación a los Consejeros, la estructura y tamaño del Consejo no sigue las recomendaciones de mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones no está presidida por un Consejero Independiente sino por Otro Consejero Externo, antiguo dominical de la empresa. En cuanto a la rotación de consejeros independientes, no hay evidencia de política interna que establezca que los mismos no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años. Tampoco hay evidencias de que haya establecidos programas de actualización y de orientación para los consejeros con el objeto de que desempeñen adecuadamente su tarea en el Consejo, al margen de los mecanismos para ejercer su derecho de información, que si que existen. Por último, no se explican los motivos e iniciativas para dar mayor representación a las mujeres en el Consejo.

En cuanto a los aspectos positivos, es destacable que GAMESA incluye información detallada sobre el perfil de todos los consejeros (no sólo de los independientes).

Respecto a las remuneraciones, como en el ejercicio anterior, no hay evidencia de criterios orientadores de las retribuciones variables de los consejeros para que guarden relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no se deriven de otros asuntos externos (evolución de los mercados, del sector de actividad, etc.). Tampoco se establece que la remuneración de los consejeros externos sea la necesaria para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad; pero no tan elevada como para comprometer su independencia. Según la documentación analizada, se informa a la Junta sobre la política de retribuciones, pero no se exige formalmente que ésta la apruebe. Tampoco se informa de 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. Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de

prácticas de buen gobierno, etc. En este ejercicio, no se publican las dietas recibidas por cada miembro del Consejo, dando los datos de retribución de forma agregada por concepto y por tipo de consejero.

En relación al ejercicio anterior, se reportan en este informe las inasistencias a las reuniones del Consejo de otros Consejeros, siguiendo las recomendaciones y mejores prácticas de gobierno corporativo.

Desde el punto de vista de evaluación del desempeño y mejora, aunque se dice que el Consejo evalúa su trabajo una vez al año, no se hace público el resultado de dicha evaluación. Por otro lado, las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y la de Nombramientos y Retribuciones realizan un informe anual de actividades, estando disponible en su página web el de la primera Comisión.

En relación a la Junta General, en el Reglamento revisado en 2007, se prevé que se voten separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto. Igualmente, se ha eliminado el requisito de tenencia de un número mínimo de acciones para el ejercicio de voto.

GAS NATURAL SDG, S.A.
(Gas Natural)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

GAS NATURAL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Gas: Exploración, Producción, Transporte, Distribución, Almacenamiento y Regasificación.
- Comercialización de Energía.
- Generación de Electricidad.
- Oferta Multiproducto.

Alcance geográfico

GAS NATURAL opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España,
- Argelia, Marruecos
- Colombia, México, Brasil, Argentina y Puerto Rico
- Francia, Italia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, GAS NATURAL informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good.
- Dow Jones Sustainability World Index
- DJSI STOXX
- KLD Global Climate 100 Index

Normativa Internacional

GAS NATURAL informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Objetivos del Milenio

Estándares voluntarios

GAS NATURAL informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial

- GRI

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Corporativa 2007	
Informe Anual 2007	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007	
Código de Conducta	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo de Administración y sus comisiones	
Informe sobre las Funciones y actividades 2007 de la Comisión de Auditoría y Control de Gas Natural SDG, S.A.	

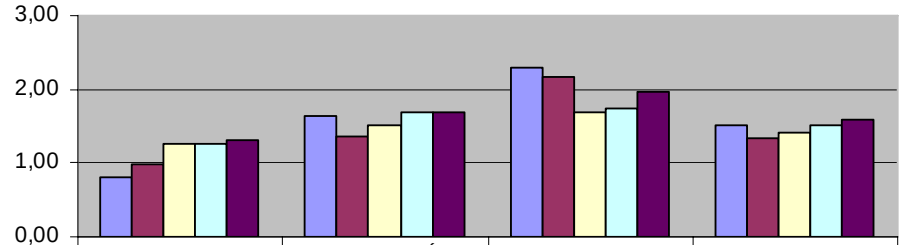
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,90**
Indice&Perfil GRI	2,13
GRI Indicadores	1,71
Principios GRI	1,85
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,96**
ONU	**0,92**
AA1000	**1,62**
AA1000 Indicadores	1,62
AA1000 Principios	1,62
NEF	**1,50**
TOTAL	1,58

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

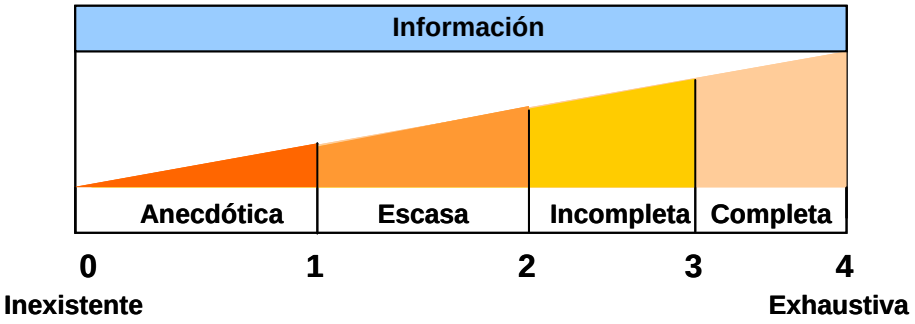
GAS NATURAL



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,80	1,64	2,29	1,52
2004	0,98	1,37	2,16	1,33
2005	1,25	1,51	1,70	1,40
2006	1,26	1,68	1,73	1,51
2007	1,32	1,70	1,96	1,58

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,58**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,32**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,70**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,96**.

En 2007 se evidencian mejoras en la información publicada por Gas Natural. Entre las mejoras destaca la manera de presentar la información de 2007 donde se aportan indicadores de algunos países, que permiten la comparación. Si bien esta mejora no se produce de igual forma en todas las áreas de información, ni cubre todo el alcance de la empresa y sus impactos (mucho más desarrollada con respecto a empleados y mucho menos en relación con el medio ambiente), si puede afirmarse que es un paso necesario y relevante desde una visión de rendición de cuentas.

Igualmente destaca un cierto grado de avance producido en Gobierno Corporativo con motivo de las reformas introducidas en el Reglamento del Consejo de Administración, y consecuentemente en el Informe de Gobierno Corporativo, con ocasión de la adaptación del mismo a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.

Por el lado contrario no se aprecian avances considerables en cuanto como integra en su gestión lo definido en los compromisos internacionales sobre el respeto y protección de los DDHH en su esfera de influencia. Sigue sin informar sobre como recoge éstos en sus políticas y procedimientos, ni sobre los sistemas de seguimiento respecto del cumplimiento de los mismos, limitándose a informar sobre la posibilidad de denuncias por incumplimiento del Código. Y tampoco en cuanto a la estructura de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

b. CONTENIDOS RSC

El ejercicio del análisis de la información pública de la empresa concerniente a su Responsabilidad Social Corporativa busca, además de apreciar el desempeño efectivo durante el ejercicio analizado, comprobar la evolución respecto a aquellas debilidades o carencias de información detectadas en el análisis de ejercicios anteriores. De igual manera, también se espera encontrar información que permita comprobar que los compromisos asumidos por la empresa en ejercicios precedentes van plasmándose e integrándose en su sistema de gestión (políticas, sistemas de gestión, indicadores que midan resultados, etc.).

En el análisis de las memorias del ejercicio 2006 se comentaba que no se apreciaba una mejora considerable en parte de los puntos calientes detectados en 2005. Básicamente, y en lo concerniente al alcance geográfico de la información suministrada se decía que la información del Grupo solía tender a centrar su información en España, aportando información de los impactos generados por su actividad en el extranjero bajo un mismo concepto, internacional, que englobaba lo que afectaba a cualquier otro país. En ocasiones aisladas se proporcionaban datos sobre algún país, pero siempre a modo de ejemplo.

La importancia de tal limitación informativa estribaba en que Gas Natural estaba presente en numerosos países de contextos sociopolíticos distintos.

En 2007 se aprecia una mejora a la hora de aportar indicadores comparables de otros países. Si bien aún no es una práctica sistemática y menos aún común a todas las áreas de información, si puede afirmarse que la mejora es cualitativa.

Esta mejora de aportar información por países no afecta a todas las áreas de información. Un ejemplo es el de los indicadores económicos que guardan relación

con el desarrollo de las comunidades en las que Gas natural desempeña sus actividades. Así, aunque menciona lo que la empresa contribuye al PIB de cada uno de los países en los que opera, no se especifica por país la cuota de mercado en cada uno, ni los impuestos efectivamente pagados. Y ello aunque Gas Natural afirma que en cuanto a su contribución al desarrollo que *"su contribución a las arcas públicas toma dos formas: directa, constituida por el pago de impuestos y otras obligaciones económicas; e indirecta, a través de las contribuciones que realizan los empleados de la compañía con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales".* En la práctica, esa falta de especificación por países de esta información dificulta, como ya se ha indicado en anteriores informes, el análisis de impactos y aportaciones económicas reales de la empresa a los recursos públicos de los países donde actúa o tiene presencia.

Respecto al porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados se evidencia, un año más, que la información vuelve a ser postergada. Hace tres años se decía que estaría para hace dos. Hace dos años que estaría para el año pasado. El año pasado no se reportó el indicador, y esto mismo sucede este año. Simplemente se informa de cifras totales de contratos.

Este año la cifra del volumen total de compra se desglosa por los diferentes países, pero se dificulta también conocer el impacto de tales compras sobre las distintas economías locales al no identificarse los proveedores cuyas compras representan el 10% o más del 2007, ni los países en los que el total de las adquisiciones de Gas Natural represente un porcentaje significativo del PIB nacional. En este sentido aunque se asume el compromiso de incentivar los aprovisionamientos locales, sólo se aporta información apreciable sobre España (donde aproximadamente el 90% de las compras recurrentes se adjudicaron a proveedores nacionales), así como dos leves menciones, sin datos cuantitativos, de Brasil (donde se habla de dar prioridad) y de Argentina (donde el sistema legal del país obliga a contratar proveedores locales para reemplazar los de origen externo).

Tampoco puede considerarse exhaustiva la información sobre los procedimientos para la contratación de directivos que proceden de la comunidad local. Pese a que Gas Natural afirma que *"la compañía promueve la contratación de empleados y directivos locales"* se echa en falta la existencia de procedimientos concretos que den un paso más allá de la voluntad de la compañía.

La información de los consumos efectuados tampoco es desglosada por país. Así sobre la información de consumo de energía (gas y electricidad) y de papel (aunque se aprecian datos importantes de consumo de papel ecológico en detrimento del blanco), ésta se da agregada para todo el Grupo. Aparte de no darse información del consumo concreto por país, ésta se puede considerar incluso de menor detalle que en 2006, año en que eran aportados indicando España e Internacional.

Los indicadores sobre el total de materias primas y otros materiales utilizados en 2007, aunque no se aportan de forma desglosada por país en esta memoria, si han aportado información agregada de la empresa acompañándola de la previsión para 2008. Esta cuestión de aportar datos históricos y previsiones en la información sobre algunos indicadores facilita el análisis de la evaluación de los impactos. . De hecho esta es una de las principales novedades que figuran en la memoria de Responsabilidad Corporativa de 2007. Además de aportar los datos del ejercicio 2007 del que se informa, y de la comparativa en muchos casos de los de años anteriores (desde 2003), suele indicarse la previsión para el próximo año.

Lo mismo sucede respecto a la información sobre el consumo de agua y su captación por fuente (superficie, subterránea y red de abastecimiento), con previsión también

para 2008 pero que se proporciona sólo para sus operaciones en España y no del resto de países sonde opera, salvo algún ejemplo puntual como Puerto Rico.

La información sobre fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo de del agua es más clarificadora que en años anteriores al afirmar 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, con detalle en ellos de lugares y tipo de uso de aguas, fuentes empleadas para entender como impactan sus operaciones.. En especial en países como Argelia, donde 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 en acuíferos en el ejercicio 2007, que permitiera entender la eficacia de la priorización definida sobre el uso del agua en los procesos productivos.

Se evidencia una mejora considerable en los datos proporcionados sobre la protección de la biodiversidad, con detalle de países, y los impactos causados por la compañía, con un cuadro indicativo que refleja la ubicación de las instalaciones, situación (si es gestionado, arrendado, etc.) posición respecto al espacio natural (dentro, fuera, etc.) tipo de operación, tamaño y valor de biodiversidad. Este año incluso se aporta una descripción de especies incluidas en la Lista roja de la UICN cuyo hábitat se encuentra en las zonas afectadas por las operaciones.

Por otro lado, se afirma realizar estudios de impacto ambiental, así como planes de vigilancia que buscan garantizar el cumplimiento de medidas preventivas, y minimizar los posibles impactos de los proyectos y procesos que no estén sujetos a evaluaciones de impacto ambiental.

Al pasar de aportar la información medioambiental, distinguiendo los datos de España e Internacional, como se hacía en la memoria de 2006, a indicar solo datos consolidados del Grupo se dificulta el poder entender los impactos reales de la empresa en las distintas áreas geográficas, ambientales en los países que opera. Esto ocurre también en los datos aportados sobre los desembolsos ambientales, que se aportan de forma agregada.

La información de emisiones y de residuos, en general, escasea o es nula sobre lo que sucede en otros países distintos de España.

Es destacable la información medioambiental aportada sobre los derrames producidos más significativos durante el ejercicio 2007. Se dice que "*El Grupo Gas Natural no realiza afecciones por vertidos a ningún cuerpo o recurso hídrico. Tampoco en lo que se refiere a las aguas subterráneas, dado que las actividades de extracción/inyección realizadas en el valle del Guadalquivir en España no ejercen afección alguna"*. Se entiende que esta información se limita a las operaciones realizadas en España, dejando de informar sobre los posibles vertidos en aguas en otros países donde existe una alta actividad de extracción. Por otro lado se informa de la existencia de 138 incidencias en España y una en México al hablar de derrames de sustancias químicas, no indicándose el volumen de los mismos.

La información concerniente a los empleados presenta en algunos indicadores un mayor grado de detalle en cuanto al alcance geográfico, lo que contrasta con la información medioambiental.

Por ejemplo se aporta el número de empleados en cada país, con el tipo de contrato que les une a la empresa en porcentaje (fijo, temporal), rotación por países y género, antigüedad en plantilla por país, desglose por tipo de jornada (partida, a turnos, continua, etc.) desglose por categorías profesionales, puestos directivos por país, mujeres por país... Aunque sobre este indicador el número de datos proporcionados es importante, aún no se aportan datos sobre los trabajadores que son contratados por Empresas de Trabajo Temporal y desempeñan sus funciones para Gas Natural.

También se aportan los gastos salariales totales especificando el concepto salarial (salarios, seguridad social, pensiones, otros), aunque en este caso sin desglose por país. Se aportan indicadores nuevos como el de rotación por país y sexo. El detalle de empleados por edad se publica en base a la edad media de los empleados, sin presentar el desglose de trabajadores por franja de edad.

El año pasado se informó del rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en los países de actuación. Respecto de Marruecos se informaba que no se aportaba porque no existía salario mínimo local, sin informar de ningún otro dato que permitiera analizar cómo se garantiza el derecho a una retribución justa en este país, más allá del compromiso asumido en el Código de Conducta. Este año sí se aporta ese rango respecto a Marruecos sin precisar si se debe a que la legislación local haya variado lo que genera dudas acerca de la afirmación presentada en 2006.

Gas Natural aporta la información de convenios colectivos con el número de empleados incluidos y excluidos de convenio por país. Asimismo, manifiesta su compromiso con el principio de la libertad de asociación con detalle de sindicatos y su representación en España y los porcentajes de afiliación en todos los países. Todas las empresas del grupo cuentan con representación sindical.

El caso de Colombia es paradigmático. El porcentaje de afiliación en 2007 es del 4,5 %, un porcentaje escaso. En 2006 fue del 4,7 %. Aunque el descenso es mínimo el hecho de que el porcentaje de afiliación no aumente unido a que Gas Natural sigue sin explicar qué tipo de actuaciones, políticas y procedimientos está aplicando con el fin de garantizar ese derecho en su esfera de influencia en este país puede llegar a evidenciar la aplicación del Código de Conducta en grados distintos dependiendo del país de qué se trate. Esto es muy preocupante atendiendo a la clara situación de riesgo en cuanto a violación de los DDHH, en especial a los derechos de libertad sindical y negociación colectiva, que presenta Colombia[96].

Es adecuada y mejora respecto a ejercicios precedentes la información sobre los periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos. Se informa de los mismos en España, Italia, Argentina, Francia y Puerto Rico. Indicando que está reflejado en Convenio, y en Italia, aún no estando acordado en Convenio, al ser una práctica de la política de RRHH. Sobre el resto de países no hay información sobre esos periodos de preaviso.

Todo lo relacionado con salud y seguridad se aporta no sólo con un grado cierto de detalle, sino particularizando por país. Así, se aportan indicadores de siniestralidad y

[96] Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

accidentes, días perdidos y víctimas mortales: No obstante no se aportan estos datos relacionados con sus subcontratas. Se informa por parte de la empresa que los métodos de registro de datos van más allá de la legislación de cada país, siguiendo los criterios de la OIT y la Estadística Europea de Accidentes de Trabajo (EEAT). Esta decisión de informar según estándares internacionales en este aspecto contrasta con otros apartados en que se informa del respeto a la legislación local, sin evidenciar un compromiso con la legislación internacional, en el caso de conflicto o que la primera no cubra lo definido por la segunda. Además, el Informe de Seguridad y Salud se distribuye entre el primer nivel directivo del Grupo.

La información concerniente a políticas, garantías, sistemas de seguimiento e indicadores de respeto a los DDHH es más limitada, y no presenta el grado de detalle y avance que se percibe en otras áreas. Como en años anteriores se asumen compromisos con textos e iniciativas internacionales, pero aún así se echa en falta información concreta con indicadores específicos y datos por países de aspectos tan esenciales como los derechos de los pueblos indígenas o el trabajo infantil o forzoso. En este sentido y sobre estos derechos Gas Natural se limita a afirmar que la comisión no recibió notificaciones que pusieran en evidencia incidentes relacionados con la explotación laboral o infantil, o en relación con los derechos de los indígenas. Ni una palabra que haga referencia a un compromiso empresarial con el respeto al derecho al libre consentimiento de las comunidades indígenas a ser afectados por cualquier tipo de desarrollo, reconocido por la normativa internacional de Naciones Unidas, pese a operar en países con un alto porcentaje de población indígena, ni a medidas concretas tomadas para evitar que los proveedores utilicen mano de obra infantil.

Respecto a las políticas de igualdad de oportunidades se informa que existe un claro compromiso con el principio de no discriminación en el ámbito profesional, aportando información que permite evidenciar su aplicación en las actividades de selección de personal y promoción laboral, con indicadores específicos de mujeres en puestos directivos por país, porcentaje de plantilla (por sexos, y país). También se aporta información relacionada entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional, aunque en este caso sólo cifras agregadas del Grupo. Al respecto, también se informa que en 2007 se constituyó una Comisión de Igualdad aplicable a las actividades del Grupo.

Además, y es una clara excepción positiva entre las empresas del IBEX 35, no sólo informa dando datos de diversidad relacionados con género, sino también informa sobre políticas hacia los discapacitados, con datos de porcentaje de discapacitados en Marruecos, y el objetivo de cumplir con el 2% de obligación legal en España bien de forma directa o por contratación de proveedores.

Gas Natural cuenta con un Código de Conducta de cumplimiento para su personal que se distribuye a los empleados y se incluye en los documentos de bienvenida.

En 2006 se afirmaba que *"está previsto extender el Código de Conducta del Grupo Gas Natural a los proveedores y colaboradores en el ejercicio de 2007. Se informará sobre ello en futuras publicaciones".* Este año se dice que *"en 2007, se iniciaron las acciones para extender el Código de Conducta a proveedores. Tenían como objetivo, principalmente, informar acerca de los compromisos adquiridos por la compañía y comunicar la existencia del procedimiento de consulta y notificación, del que los proveedores pueden hacer uso. Durante el ejercicio fueron informados los proveedores de Argentina, Colombia e Italia y está prevista su extensión a las empresas colaboradoras en España durante 2008"*.

Por lo que afirma Gas Natural la extensión del Código se limita a informar del mismo a los proveedores, lejos de ser de aplicación obligatoria a los proveedores que deseen contratar con el Grupo, y lejos de informar acerca de cláusulas contractuales de cumplimiento obligatorio. Tampoco, se aporta información que evidencie el grado de cumplimiento de dicho código por parte de los proveedores, el porcentaje de proveedores analizados, los problemas detectados y las decisiones tomadas. Se dice que la selección de proveedores se basa en criterios de calidad, ambiente y seguridad y salud laboral, pero no se aporta ninguna información sobre los resultados relacionados con la misma en el ejercicio 2007. Por otro lado no hay datos concretos de acuerdos de inversión con cláusulas de DDHH, ni si existe un procedimiento de *"due diligence"* que incluya una evaluación de impactos sobre los derechos humanos, en las decisiones de inversión. Cuestión esta especialmente preocupante al operar en un sector de alto riesgo en este ámbito, como es el extractivo.

Se informa que el Código cuenta con una Comisión General y varias Comisiones locales (Argentina, Brasil, Colombia, México) para su seguimiento. Pero no se aportan datos concretos de seguimiento de incidencias y denuncias, y actuaciones relacionadas, ni del Grupo, país, (por ejemplo, incidentes de discriminación racial) por lo que no puede verificarse su cumplimiento. Esta ausencia de información es especialmente preocupante en lo que afecta a los países de mayor riesgo en DDHH. Todo lo más que se informa es del número de consultas y notificaciones indicando el capítulo concreto del Código al que hacen referencia.

Respecto a políticas contra el fraude, la corrupción y el soborno Gas Natural, que lo incluye en su Código de Conducta, afirma que *"en 2007 se desarrollaron 102 proyectos de auditoría interna, 28 de los cuales corresponden a la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las direcciones generales de negocio del Grupo Gas Natural. No se encontraron incidencias significativas relacionadas con fraude, corrupción o soborno. No obstante, se propuso la implantación de medidas preventivas para cada proceso con el objetivo de mitigar los posibles riesgos"*. Sin embargo no hay referencia a resultados de tales controles, ni mención alguna a porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción, medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción o porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. Esto último es de especial importancia debido a que algunas áreas de negocio de Gas Natural que desarrolla actividades y operaciones en países de alto riesgo en materia de corrupción según los índices anuales de Transparencia Internacional.

No hay variación respecto a la información sobre las políticas que definan los criterios sobre contribuciones financieras a partidos políticos y a instrumentos de presión política, así como mecanismos de cumplimiento. El Código de Conducta afirma que *"el Grupo Gas Natural se declara contrario a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la compañía para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados"*. Sin embargo no informa explícitamente si ha habido o no donaciones a instituciones y partidos políticos o a sus candidatos en el ejercicio 2007, en alguno de los países donde actúa, sino que se limita a indicar que Gas Natural está en contra. Tampoco se aporta información si Gas Natural ha adquirido el compromiso con la iniciativa *Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)*, respecto a aportar transparencia y publicar sus acuerdos y pagos con las administraciones públicas de los países donde realiza las operaciones extractivas, cuestión relevante en el sector.

Por último, se evidencia una mejora muy considerable en la transparencia de la información sobre multas y sanciones. Así se aporta un cuadro con tipos de incumplimiento, qué sociedad del grupo es responsable, sanción en euros y nº de expedientes respecto a cuestiones relativas a la libre competencia y prácticas monopolísticas, a salud y seguridad del cliente, y a incumplimiento de la normativa sobre etiquetado e información.

Respecto a incumplimientos de normativas ambientales se indican cuatro sanciones en España (8092 euros): tres por incumplimiento de ordenanzas municipales y una en recurso. No se informa sobre sanciones, ni expedientes, en otros países salvo incidencias menores en Brasil y México.

También mejora la información sobre protección de datos personales, con descripción incluso de un supuesto acaecido en 2006 por el que una trabajadora varió los datos personales de un cliente cambiando sus apellidos por palabras de dudoso gusto. Gas Natural no sólo informa del hecho, sino de que fue sancionada, y de que se personó en contra de la trabajadora.

Por último, respecto a la valoración que los clientes hacen de la labor de la compañía se proporcionan porcentajes de satisfacción de clientes (anual y por países), índice de satisfacción de los clientes industriales e índices de satisfacción respecto a los principales procesos. En este último caso se informa con alto grado de detalle por proceso y por país

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La definición de la estructura de gestión de la Responsabilidad Corporativa en el Grupo Gas Natural no presenta variaciones respecto a lo manifestado en las memorias correspondientes a los ejercicios anteriores. Así, vuelve a afirmarse que la estrategia es aplicada en toda la dirección del Grupo a través de las Comisiones del Consejo, sin embargo no aparece recogido entre las funciones y competencias reguladas en el Reglamento del Consejo de Administración. En este sentido se informa que existe un Comité de Reputación Corporativa (presidido por la Dirección de Comunicación y con representantes de algunas direcciones y que tiene entre sus funciones analizar riesgos y oportunidades en unidades de negocio y países, así como implantar la gestión de la reputación corporativa) y la Comisión del Código de Conducta (dependiente de la Dirección de Auditoría Interna y cuyas funciones son, entre otras, implantar el Código y facilitar la resolución de conflictos).

Se define la composición de las comisiones locales del Código de Conducta (Argentina, Brasil, Colombia y México) que dependen del la propia Comisión Central Una vez más no se da respuesta a uno de los puntos calientes detectados en el análisis del informe del año 2006 al quedar fuera de cualquier mención el caso de Argelia ignorándose pues, por ausencia de información, si queda cubierta bajo alguna comisión. Ello es especialmente importante al ser un país donde los riesgos de corrupción y vulneración de los Derechos Humanos son muy altos y parece contradictorio con lo afirmado en el Código de Conducta de que este es de aplicación a todos los empleados del Grupo.

Los stakeholders son definidos con cierto grado de detalle desglosándolos por tipos. Se informa sobre los procesos de identificación de sus expectativas, pero no así sobre los procedimientos de identificación y clasificación de los stakeholders. De esta forma se desconoce si estos presentan variaciones o no en función del país de que se trate,

si existen grupos diferenciados dentro de cada grupo o por país o si no se actualizan los grupos pasado el tiempo de la primera identificación.

No puede hablarse de cumplimiento del principio de inclusividad ya que no se conocen, por no aparecer reflejadas en la memoria, las aspiraciones y expectativas identificadas, en los ejercicios de dialogo y relación realizados en el ejercicio 2007, para cada uno de los grupos de stakeholders, de cada país.

Las voces de los mismos no aparecen reflejadas de manera explícita en la memoria y se desconoce si han tenido algún papel en la redacción del mismo o si la memoria les ha sido expuesta antes de su publicación a fin de verificar su contenido y la descripción de los impactos causados. Se ignora cuál es el papel que han desempeñado en el proceso de redacción o si han participado de alguna manera en el trabajo de los auditores o en el Informe de Revisión (con la excepción de los stakeholders internos: empleados y administradores). Tampoco se aprecia un compromiso de GAS NATURAL o de los verificadores de incluirles a futuro exponiéndoles claramente cuál va a ser su función en el proceso. Un año más se expone al final de la memoria de Responsabilidad Corporativa una encuesta a los grupos de interés desconociéndose que resultado ha producido las respuestas de años anteriores y si estas se han reflejado en la memoria.

Esa misma ausencia de compromiso de información a futuro puede afirmarse de las operaciones, localizaciones y aspectos excluidos durante el proceso.

Existe un procedimiento, a través de la Comisión del Código de Conducta, para que los empleados puedan denunciar incumplimientos al mismo sin temor a represalias. En este sentido Gas natural afirma que el Código se está extendiendo a proveedores, que se les está “informando” sobre un procedimiento de consulta y notificación del que lo proveedores pueden hacer uso, y que tiene entre sus objetivos el recoger y gestionar las denuncias de los proveedores sobre incumplimiento del mismo sin temor a represalias. Sin embargo, según la información analizada, no se puede afirmar que tal mecanismo sea aplicable a otros stakeholders distintos a empleados y proveedores o contratistas. Por otra parte al no ser público, ni parecer accesible dicho Código de Conducta, se hace difícil que este pueda ser empleado por otras partes interesadas para comunicar irregularidades de lo establecido en el mismo.

En lo que respecta a la materialidad la información incluida en el informe puede considerarse escasamente significativa al no incluir las expectativas de todos los stakeholders en cuanto a las actividades desarrolladas por la organización. Incluye indicadores de satisfacción de empleados y clientes. Gas natural afirma haber desarrollado un estudio de materialidad conforme a los principios de AA 1000 para identificar los asuntos relevantes. Pero tal estudio se conforma con las opiniones de algunos de sus stakeholders (inversores institucionales, compañías del sector, asociaciones sectoriales, medios de comunicación y prescriptores de internet. De esta forma el estudio de materialidad se realiza con algunos stakeholders pero no incluye las percepciones de aquellos que pudieran ser considerados más "reivindicativos".

Respecto a la comunicación con las partes interesadas Gas Natural afirma basarla en un diálogo continuo. Se informa de la existencia de canales de comunicación y las consultas puntuales que en ocasiones se les hace sobre aspectos sociales o ambientales (Ej: a clientes sobre inversión social). No obstante, no se muestran resultados concretos de la relación entre sus opiniones mostradas por estos y las acciones tomadas en consecuencia por la empresa, de ahí que no pueda conocerse en todo caso el papel de las partes en la mejora de la memoria. Se establecen canales de comunicación, algunos muy exhaustivos, y hay un clara definición de acciones de

diálogo con ellos pero no se explica cómo sus sugerencias mejoran lo realizado e informado.

De hecho no se aprecia la conexión entre los sistemas de comunicación expuestos con los stakeholders y la mayor parte de los indicadores presentados. La mayor parte de los indicadores expuestos en la memoria son solamente aquellos exigidos por GRI en su tercera versión.

Aún se aprecian carencias en la información aportada respecto a aspectos esenciales en la credibilidad de la gestión social de la empresa como es el respeto a los DDHH y ello afecta al principio de totalidad. El año pasado aparecía en la memoria un cuadro explicativo con aquellos indicadores que habían sido objeto de verificación detallándolos por país. Nada se sabe de esa información en la memoria de 2007 lo que resulta retroceso respecto al principio de transparencia. A ello hay que sumar que si bien se da una ampliación de la información por países, y una mejora de la comparabilidad entre los datos aportados sobre estos, aún quedan áreas donde esta se aportan datos sólo de España o bien del Grupo, sin que quede explicado el criterio aplicado en cada caso.

En algunos aspectos se aprecia una mejora notable en la calidad y forma de presentar la información. En este sentido también se evidencia un mayor esfuerzo en informar sobre más indicadores GRI G3 que en ejercicios precedentes. Es destacable como mejora la incorporación de información referida a multas y sanciones por incumplimientos, así como el aportar datos de previsión para 2008, en algunos indicadores.

Aunque no puede afirmarse de forma generalizada que la información sea expuesta de manera neutral, dada la priorización de los aspectos positivos y la ausencia de voces críticas recogidas en la memoria, es una excelente práctica haber recogido casos que han aparecido en la prensa de manera muy reciente. Así, un incidente por el que un cliente recibió comunicación de la empresa con sus apellidos variados de manera malsonante es informado con detalle de la investigación y sanción resultante.

La información es precisa, con una memoria clara y bien estructurada. Se echa en falta el glosario de términos ambientales que aparecía en las memorias anteriores, que ahora está en su Web.

Por último se incluye que la memoria ha sido objeto de un Informe de Revisión Independiente. La empresa si informa de que ha sometido su informe 2007 a verificación externa por parte de PWC 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 verificada. 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.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Gas Natural presenta en 2007 como viene siendo habitual su información de Gobierno Corporativo a través de un informe específico. Este año se ha realizado un esfuerzo importante en aclimatar la información a las exigencias y requerimientos del Código Unificado de Buen Gobierno (Código Conthe). Además en 2007 se produjo una reforma del Reglamento del Consejo que supone un conjunto de novedades a considerar. Por ello se aprecian grandes variaciones respecto a lo informado en 2006.

El sistema de riesgos viene detallado de manera parecida al 2006. A los riesgos de negocio, financieros, de crédito y operacionales (incluye recursos humanos) no se les añade ninguna evidencia de que los riesgos de DDHH estén igualmente cubiertos. El año pasado ya se analizó, y se informó sobre ello, que en la memoria de Responsabilidad Corporativa aparecía un cuadro esquemático con los riesgos reflejados en círculos de diferentes colores y volumen. El problema es que ese esquema viene dibujado de tal forma que sólo permite conocer que se priorizan los riesgos pero no se identifica a qué riesgo se refiere, por lo que la información suministrada carece de utilidad. La ausencia de información explicita y de calidad sobre los riesgos identificados por la empresa en el ejercicio 2007, es preocupante respecto a la transparencia dada a las partes interesadas, especialmente en lo referente a propietarios, accionistas e inversores, a la hora de tomar sus decisiones. Esto es más grave en una situación de crisis donde algunos de los riesgos pueden materializarse, sin haber tenido previamente las partes interesadas información que les previniera sobre su existencia.

En relación con las cláusulas de blindaje en beneficio de directivos y administradores se afirma que existen en beneficio de 9 personas aunque no son identificados los beneficiarios de tales medidas.

En lo referente al Consejo y sus miembros, la información ha mejorado en varios aspectos, aunque aún no responde a todas las recomendaciones de las buenas prácticas de buen gobierno corporativo, justificando en ocasiones su no seguimiento. Un ejemplo es el número de miembros del consejero, 17, en los estatutos se establece que puedan llegar a 20, que excede a lo habitualmente al número máximo recomendado, "si bien entiende la compañía que la dimensión actual del Consejo es la adecuada y precisa para la correcta gestión y supervisión de la sociedad, sin que dicho número impida, limite o restrinja, en modo alguno, un funcionamiento eficaz y participativo de dicho órgano de gobierno."

De los 17 consejeros 9 son dominicales y 6 consejeros independientes, por lo que ambos forman una amplia mayoría de externos dentro del Consejo, según se establece en las recomendaciones de buen gobierno.

Este año se establece la garantía (por inclusión en el Reglamento del Consejo) de que en caso de cese de un consejero independiente estos expondrán por carta a los otros consejeros las razones de dicho cese, y se comunicará como información relevante. Aunque es un avance, aún está lejos del compromiso explicito de que ningún consejero independiente pueda ser cesado antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, según se define en las recomendaciones de buen gobierno.

Otra mejora, respecto a aspectos de buen gobierno, es el haberse establecido por parte de Gas Natural que los consejeros independientes no permanecerán como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Por otra parte, continúan sin establecerse límites de edad ni para el presidente, ni para el resto de consejeros, aunque por primera vez se informa de las inasistencias de consejeros a las reuniones (no de forma individualizada), y no solo del presidente.

Tampoco hay mención alguna al conjunto de los stakeholders en los Reglamentos correspondientes . Como en años anteriores se limita a hacer referencia a la paridad de trato referente a los accionistas. Sin embargo Gas natural afirma en su Memoria de Gobierno Corporativo en el apartado de “Grado de seguimiento de las

recomendaciones del gobierno corporativo "que cumple con la recomendación "*Y que vele asimismo para que en sus relaciones con los grupos de interés (stakeholders) la empresa respete las leyes y reglamentos; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos; respete los usos y buenas prácticas de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente*". Más allá de una manifestación voluntariosa sería conveniente que tal compromiso quedase reflejado en los reglamentos correspondientes.

La política de igualdad de oportunidades que se recoge en el Código de Conducta no se ve reflejada en la composición del Consejo de Administración. Gas Natural asegura seguir esta recomendación parcialmente al afirmar en el Reglamento del Consejo que *"en la cobertura de nuevas vacantes se velará para que se utilicen procesos de selección que no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, incluyéndose, en las mismas condiciones, entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado".* Sin embargo tal afirmación contrasta con el hecho de que haya ni una sola mujer en el Consejo. Tal compromiso no parece ser suficiente para ser considerado un plan de trabajo para paliar esa situación como exige el Código Unificado de Buen Gobierno.

Dos novedades, que acercan los cumplimientos a las recomendaciones de buen gobierno, son el establecimiento de programas de actualización y de orientación para los consejeros, y la obligación de evaluación periódica del funcionamiento del Consejo y sus comisiones. Si bien, respecto a esto último, el año pasado ya se mencionaba la evaluación de los consejeros, tal labor quedaba destinada a la Comisión de Nombramientos siendo ahora la tarea de evaluar propia del mismo Consejo de Administración.

También se aprecia mayor transparencia, en la documentación del ejercicio 2007, en la información de la política retributiva y especialmente en lo efectivamente percibido por los consejeros. Así, se afirma que la política de retribuciones se aprueba en Consejo, quien elabora un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros, y lo somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Se informa de lo que recibe globalmente al Consejo, por tipo de consejero, y por pertenencia a otros consejos del grupo y/o alta dirección. Además, siendo una buena práctica, se informa, en las Cuentas Anuales, de lo que percibe cada consejero de forma individual por su pertenencia al Consejo y a las diferentes Comisiones. Sería deseable que dicha información, por utilidad y claridad, apareciese igualmente en la memoria de Gobierno Corporativo. Tal individualización de la información de las retribuciones no alcanza a los altos directivos, siendo esta dada de manera global.

Respecto a las comisiones del Consejo hay que destacar que, a diferencia de 2006, este año como novedad se ha suprimido la Comisión de Estrategia, asumiendo sus funciones la Comisión Ejecutiva. Asimismo, los presidentes de las Comisiones de Auditoría y de Nombramientos, y Retribuciones son consejeros independientes siguiendo así la recomendación de los códigos de Buen Gobierno.

Respecto a la comisión de auditoría se ha incluido entre sus funciones, en el reglamento del Consejo, establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

La información correspondiente a la Junta General de accionistas presenta menores novedades que las correspondientes al Consejo de Administración. Se evidencia la posibilidad de la votación separada de asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto, a través del examen de las votaciones efectuadas. Sin embargo sigue sin contemplarse la posibilidad de que se permita fraccionar el voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

En cuanto a los mecanismos de comunicación con los accionistas y el desarrollo de las reuniones se plantea un número mínimo de 100 acciones necesarias para asistir a la Junta y se establecen sistemas de votación electrónica así como la posibilidad de admitir la representación por medios de comunicación a distancia y la admisión de la delegación de voto.

Por último, entre las competencias de la Junta, como ya se afirmaba en 2006, no se recoge la adquisición o enajenación de activos operativos esenciales, cuando entrañe una modificación efectiva del objeto social. Sin embargo Gas Natural afirma nuevamente en su Memoria de Gobierno Corporativo en el apartado de “Grado de seguimiento de las recomendaciones del Gobierno Corporativo” que esta es competencia del Consejo. Tal competencia no aparece recogida en las competencias definidas en el reglamento del Consejo.

IBERDROLA
(Iberdrola S.A.)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

IBERDROLA ofrece a sus clientes servicios relacionados con la generación, el transporte, la distribución y la comercialización de electricidad y gas natural.

Adicionalmente, se encuentran los siguientes productos/ servicios:

- Para el hogar:
  - Servicios de mantenimiento de calefacción.
  - Servicio de protección de pagos.
  - Instalaciones de energía solar térmica.
  - Asistencia Hogar 24 horas: urgencias, reparaciones y reformas, asistencia jurídica.
  - Servicios de climatización.
- Mantenimiento e instalación de gas natural
- Inmobiliaria
- Para empresas:
  - Eficiencia energética.
  - Instalaciones de renovables (solar fotovoltaica y solar térmica).
  - Tratamiento de residuos: retirada de PCBs y Auditorías Medioambientales.
- Ingeniería y construcción de instalaciones eléctricas.
- Operación y mantenimiento de instalación de generación eléctrica.
- Distribución de agua a través de una empresa participada en Chile (Essal)

Alcance geográfico

IBERDROLA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España.
- América: EEUU, México, Guatemala, Venezuela, Chile, Bolivia, Brasil e Islas Vírgenes Británicas[97].
- Europa: Italia, Portugal, Francia, Suiza, Luxemburgo*, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Eslovaquia, Polonia, Finlandia, Estonia, Letonia, Ucrania, Macedonia, Albania, Hungría, Bulgaria*, Grecia y Rusia.
- Asia: EAU, Qatar, Siria, India, China, Taiwán, Kazajstán, Corea del Sur.
- África: Argelia, Túnez, Kenia.

La memoria detalla el tipo de presencia que la empresa tiene en cada país: generación, distribución, renovables, ingeniería y oficina.

[97] Países no incluidos entre aquellos en los que IBERDROLA tiene presencia (p. 14 del Informe de Sostenibilidad 2007) pero donde operan empresas participadas por la compañía, según el listado incluido en dicho informe (pp. 231-239).

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, IBERDROLA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability World Index
- Dow Jones Sustainability Stoxx Index

Normativa Internacional

IBERDROLA informa sobre su "compromiso con los derechos humanos y laborales reconocidos en la siguiente" Normativa Internacional:

- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT.
- Las Normas de las Naciones Unidas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos (referenciadas solamente en el Código de Conducta, aunque el año pasado se hacía referencia a ellas también en la memoria).
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto.

Estándares voluntarios

IBERDROLA informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Memoria de Sostenibilidad en conformidad con la Guía de GRI versión 3.0
- Elaboración de la memoria siguiendo los principios en los que se basa la Norma AA1000 (Assurance Standard).
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE.
- Miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol). Firmado su código ético.
- Miembro de la Asociación Española de Comercio Electrónico (Aecem). Firmado su código ético.
- Miembro de la Asociación Española de Anunciantes (AEA). Firmado su código ético.
- Código ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet.
- Miembro de la Red de Acción contra el Cambio Climático.
- Directrices ambientales de Eurelectric.
- Green Supply Guidelines.

Adicionalmente a los estándares voluntarios, IBERDROLA informa de que está incluida en los siguientes rankings de empresas, relacionados con sostenibilidad:

- Climate Leadership Index.
- Storebrand Investments.
- OEKOM.
- Global 100 Most Sustainable Corporations in the world.
- Pacific Sustainability Index.

- Carbon Disclosure Project.
- Business Week, Climate Group.
- INNOVEST.
- VIGEO.
- CR-Risk Premium Survey
- MERCO 2007.
- ISS
- Sustainability Yearbook 2008.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

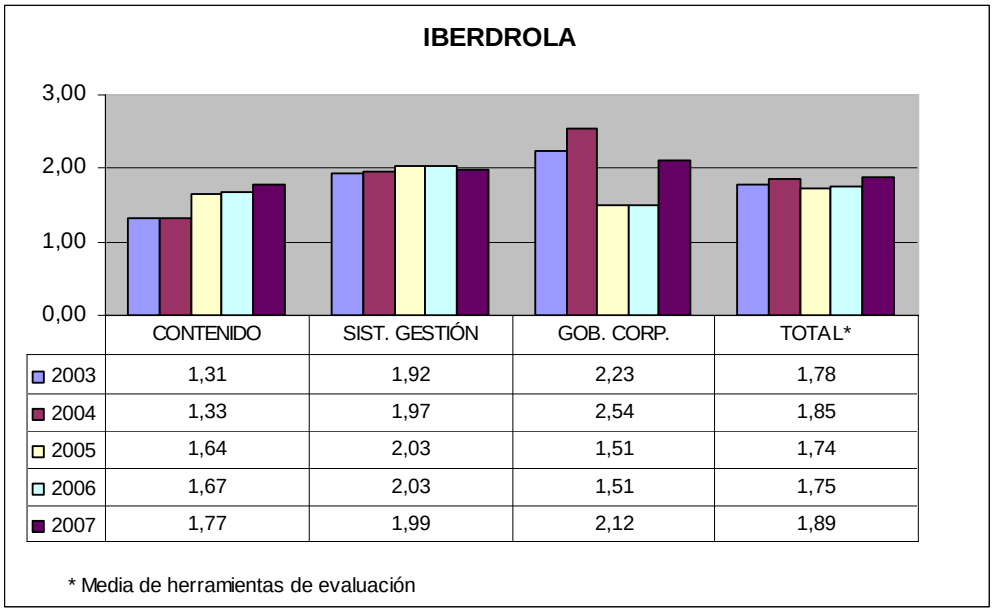
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad 2007	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007	
Memoria de Actividades. Comisión de Auditoría y Cumplimiento de Iberdrola 2007	
Información Legal 2007	
Reglamento del Consejo de Administración de Iberdrola S.A.	En vigor desde el 29 de marzo de 2007
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Iberdrola S.A.	En vigor desde el 29 de marzo de 2007
Código de Conducta Profesional de Iberdrola S.A.	Modificado a 26 de junio de 2007

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**2,17**
Indice&Perfil GRI	2,03
GRI Indicadores	2,18
Principios GRI	2,31
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,12**
ONU	**1,35**
AA1000	**1,68**
AA1000 Indicadores	1,55
AA1000 Principios	1,82
NEF	**2,13**
TOTAL	1,89

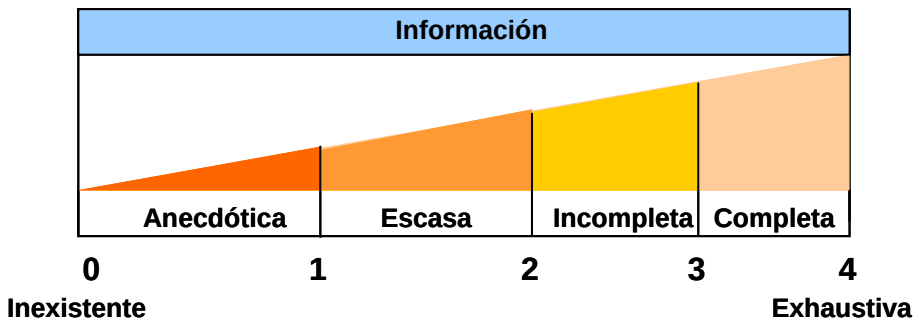
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,31	1,92	2,23	1,78
2004	1,33	1,97	2,54	1,85
2005	1,64	2,03	1,51	1,74
2006	1,67	2,03	1,51	1,75
2007	1,77	1,99	2,12	1,89

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,89**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,77**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,99**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,12**.

Al realizar la comparativa entre los resultados obtenidos por IBERDROLA durante los ejercicios 2006 y 2007, observamos que las variaciones han sido poco significativas y de distinto signo, exceptuando el apartado referido a gobierno corporativo. El resultado global es un avance de catorce centésimas (de 1,75 a 1,89). La empresa sigue una estrategia continuista en lo relativo a su política de RSC, realizando un especial hincapié en cuestiones medioambientales y en su apuesta por las Energías Renovables. Advierte, además, acerca de las modificaciones introducidas en algunos de sus indicadores como resultado del proceso de expansión que ha supuesto la adquisición de Scottish Power.

IBERDROLA tampoco obtiene este año un buen resultado en el reporte referido a Derechos Humanos, donde, a pesar del avance conseguido, registra una puntuación considerablemente inferior a la obtenida en otras áreas de reporte (1,35).

En lo relativo a los sistemas de gestión empleados, IBERDROLA ha sufrido un ligero retroceso, situándose en el umbral del área de información incompleta. Ciertas carencias informativas en lo relativo a la identificación de los grupos de interés y acerca del proceso de elaboración de la memoria explican este cambio.

Finalmente, se observa una importante mejoría en lo relativo a gobierno corporativo, en gran medida debido a las exigencias informativas planteadas por el vigente Código Unificado de Buen Gobierno.

b. CONTENIDOS RSC

IBERDROLA incorpora el concepto de desarrollo sostenible en su visión y valores y realiza una completa descripción de los mismos en su Informe de Sostenibilidad 2007. Sin embargo, la carta del presidente incluida al comienzo de dicho documento se centra en el análisis de aspectos de tipo económico, dirigidos principalmente al

accionista, limitándose a reseñar que la compañía desarrolla “un modelo de éxito en el que todos ganan: accionistas, clientes, empleados y las sociedades”.

En lo relativo a la cobertura del Informe de Sostenibilidad 2007, IBERDROLA distingue entre perímetro económico, medioambiental y social, de forma que el desempeño de una parte de las empresas del grupo no se incluye en el reporte realizado. El criterio utilizado para establecer sobre qué parte del grupo se informa es el de significatividad, sin indicar si se ha utilizado alguna consideración de carácter más objetivo. Sin embargo, la compañía considera que se “refleja de una forma razonable y equilibrada el desempeño ambiental y social” y advierte de que “en el futuro, otras empresas participadas se podrán ir incorporando al perímetro de información”.

En términos generales, la información proporcionada por IBERDROLA tiene un tono positivo, realizando especial hincapié en los éxitos y avances registrados y ahondando en menor medida en cuestiones como los impactos negativos directos e indirectos generados como consecuencia de la actividad de la compañía o los fracasos registrados y, como consecuencia, tampoco analizándose en profundidad los ámbitos de mejora, los objetivos futuros a alcanzar y las estrategias a implementar para lograr éstos. En este sentido, no se encuentra información sobre objetivos y metas fijadas en ejercicios anteriores y el nivel de cumplimiento de los mismos, cuestión clave para analizar el desempeño de la empresa. Como excepción a este rasgo característico, aparece la información proporcionada sobre sanciones y multas en distintos ámbitos y el análisis medioambiental del impacto de la compañía, sobre todo en lo relativo a emisiones.

La información cuantitativa proporcionada en cualquiera de los ámbitos de análisis (económico, social o medioambiental) se presenta desagregada por regiones geográficas. De este modo, el desglose más habitual es el que distingue entre los datos para España, Reino Unido y Latinoamérica. Este modo de presentar la información supone una limitación a la hora de analizar el reporte de IBERDROLA, en la medida que no permite realizar valoraciones por impacto en el país en todo el ámbito geográfico en el que opera la compañía. Tampoco se recoge previsión alguna acerca de la introducción de las modificaciones pertinentes en el sistema de información de la compañía, de cara a lograr este grado de detalle en futuros reportes.

De acuerdo con la información incorporada en el Informe de Sostenibilidad 2007, IBERDROLA opera en más de 40 países, recogidos gráficamente en un mapa acompañado de una leyenda según el tipo de actividad que la compañía allí realice (generación, distribución, renovables, ingeniería y oficina). Se aporta, como documento anexo, un completo listado que incluye todas las empresas participadas en algún grado por la compañía, ofreciendo varios datos para cada una de ellas (país, capital, reservas, resultado del ejercicio, etc.). Se han detectado dos empresas que operan en países que no han sido incluidos en el ámbito de actuación geográfico de la compañía dentro del documento principal. Se trata de Iberdrola Reinsurance S.A., una aseguradora asentada en Luxemburgo y participada en el 100% de su capital por IBERDROLA, y Garter Properties, Inc., una financiera localizada en las Islas Vírgenes Británicas y participada en un 39%. Tanto Luxemburgo como Islas Vírgenes Británicas están incluidos en el listado de países considerados como paraísos fiscales recogido en el Real Decreto 1080/91.

Dentro de los aspectos negativos referidos a la información de naturaleza económica, el grado de desglose de la información sobre subvenciones recibidas es escaso (se detallan cantidades agregadas para el conjunto del grupo), la información sobre impuestos es muy limitada (la cantidad agregada del grupo, y datos de algunos países y regiones), y apenas se aportan datos sobre los proveedores de capital. Por el

contrario, la información sobre ingresos y gastos del grupo, así como el desglose con información económica por empresa del grupo, aparecen como los aspectos más destacados. Sorprende que pese a estar presente en cuarenta países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cual es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos de ellos muy empobrecidos como Guatemala, Albania, Kenia o Bolivia.

Un año más, la información referida a aspectos medioambientales es la categoría de contenido donde IBERDROLA obtiene una mejor valoración. No en vano, la empresa considera que "a lo largo de todo el ciclo de vida [de la energía eléctrica] se producen impactos a escala global sobre la biodiversidad, el cambio climático, la capa de ozono o la lluvia ácida", de ahí que la compañía indique en su política ambiental su deseo de fomentar "una cultura de respeto al entorno natural que reduzca el impacto ambiental de sus actividades, defienda la biodiversidad y fomente la información y formación en esta cultura".

El reporte medioambiental realizado por la compañía obtiene resultados destacables en cuestiones como consumo energético (se informa sobre consumo directo e indirecto y aquel generado por las actividades de transporte), biodiversidad (donde informa sobre sus operaciones en áreas protegidas) o emisiones y vertidos (se presenta una batería de datos sobre emisiones de gases de efecto invernadero). Las áreas de mejora en esta categoría se centran en ampliar la información a lo largo de la cadena de producción de IBERDROLA (fundamentalmente sobre proveedores) y en aquellos aspectos relacionados con el consumo de materias primas. Se informa sobre las emisiones de gases efecto invernadero, así como sobre los importes económicos destinados a la adquisición de derechos de emisión, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Kyoto.

Bajo la categoría referida a información laboral se registran algunos de los mayores contrastes dentro del análisis realizado. Se combinan áreas de reporte destacadas, como las referidas a composición de la plantilla (completo anexo estadístico con desglose geográfico, por sexo, categoría profesional y tipo de contrato, con datos cruzados), lo relativo a salud y seguridad de los trabajadores y sus familias (se detallan las tasas de absentismo, accidentes laborales, días perdidos y número de victimas mortales) o acerca de los programas de formación con los que cuenta la empresa (se informa sobre el promedio de horas de formación por empleado y año, según categorías); con otras donde existe una amplia posibilidad de mejora, como en lo relativo a las relaciones entre empresa y trabajadores, no detallándose información sobre convenios colectivos (se da el dato para Latinoamérica como agregado), tampoco se aportan datos que evidencien el ejercicio real del derecho de asociación (cuando opera en países[98] donde el riesgo es muy elevado) o en materia de diversidad e igualdad.

En relación con estas dos últimas cuestiones, IBERDROLA manifiesta su "compromiso con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional" y establece su "total rechazo al trabajo infantil y forzoso u obligatorio y se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y los derechos de las minorías étnicas en los lugares donde desarrolle su actividad". Sin embargo, según la información analizada, los únicos procedimientos incorporados para salvaguardar el cumplimiento son el canal de denuncia y régimen disciplinario del

[98] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

Código de Conducta profesional y la contratación según mérito y capacidades. No se informa sobre planes o procedimientos adicionales que aborden específicamente estas materias. Se aporta reporte estadístico que recoge las diferencias salariales (por regiones) entre hombres y mujeres en IBERDROLA, así como el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar en IBERDROLA y el salario mínimo local (por regiones y alguna línea de actividad). Pese a poder considerarse un avance esta nueva información, está lejos de ser completa y facilitar un análisis de impacto en el país, mediante su política salarial. .

La información sobre derechos humanos continúa siendo el apartado de contenido donde IBERDROLA recibe una puntuación más baja. A pesar de registrar una cierta mejoría respecto a la valoración obtenida en ejercicios anteriores, lo cierto es que la ausencia de información sobre procedimientos y sistemas de gestión incide negativamente sobre los resultados globales. En este sentido, se detecta un riesgo real para la compañía en esta materia al no abordarse estas cuestiones de una manera integral (esto es, no solamente a través de políticas, sino mediante procedimientos y evaluación de los resultados obtenidos). No en vano, IBERDROLA opera en más de 40 países en cuatro continentes, algunos de los cuales se caracterizan por contextos socioeconómicos complejos con alto riesgo de vulneración de los derechos humanos (México, Guatemala, Venezuela, Bolivia, Argelia, Túnez, Kenia, EAU, Qatar, Siria, India, China, Taiwán, Kazajstán). La compañía no informa sobre los procedimientos empleados para la gestión y contratación de las fuerzas de seguridad que protegen sus instalaciones en estas regiones.

IBERDROLA utiliza el sistema RePro para la pre-calificación de sus proveedores. Se informa de que este sistema incorpora consideraciones de tipo social y medioambiental, además de cuestiones relativas a la calidad y otras de índole económico-financiero. Sin embargo, falta detalle acerca del proceso de selección y el peso que cada consideración tiene en la selección final. Se indica, igualmente, la inclusión de cláusulas de responsabilidad corporativa y social en la contratación realizada por las filiales económicas en Latinoamérica, indicándose que "todos los pedidos realizados en las empresas participadas en Brasil y México incorporan este tipo de cláusulas", pero sin precisar qué presencia tuvieron en otros ámbitos geográficos. Tampoco se detalla el contenido de dichas cláusulas, con el fin de poder evaluar el potencial impacto sobre derechos en su esfera de influencia.

La compañía informa acerca de la realización de una auditoría interna de cumplimiento del Código de Conducta Profesional, otra para el mantenimiento del certificado de Empresa Socialmente Responsable y otra sobre el proceso de concertación y evaluación de los objetivos de la empresa y la dirección. Sin embargo, no se detalla el alcance de estas auditorías, ni los resultados de las mismas. Tampoco consta que los informes sean públicos, ni que grupo de interés alguno tenga acceso a los resultados. La inclusión de información adicional sobre estos procesos sería relevante de cara a valorar el proceso de retroalimentación y mejora de los sistemas de gestión de empleados por la compañía.

En lo relativo a la relación con las comunidades indígenas, IBERDROLA opera en varios países donde estos grupos tienen una presencia relevante. La compañía manifiesta su "creciente sensibilidad social relacionada con las actividades […] en países en vías de desarrollo y su impacto sobre comunidades indígenas". Se afirma que ninguna empresa del perímetro social opera en zonas que afecten a este tipo de

comunidades, sin aportar más datos que evidencien dicha afirmación[99], como resultados de estudios, *duediligence* o evaluaciones de impacto social de las inversiones e instalaciones de plantas e infraestructuras. No se detalla tampoco análisis de la situación por país, ni se explica la existencia de mecanismos destinados a mitigar riesgos futuros en este ámbito. Tampoco en el Código de Conducta Profesional se recogen indicaciones particulares relacionadas con comunidades indígenas, que incluyan los requisitos establecidos por la normativa internacional. Sí, se menciona la puesta en marcha de un proceso de modificación del citado Código, con el objeto de adaptarlo a la "creciente demanda de iniciativas y prácticas de Buen Gobierno y de Responsabilidad Social Corporativa".

La posición de IBERDROLA respecto a las sociedades se sustancia en su política "de fuerte implicación con las comunidades en las que opera" con el objetivo de "generar un valor económico y social sostenible". La información proporcionada por la empresa en esta materia se centra en su actividad de acción social a través de cinco programas estratégicos: desarrollo socioeconómico del entorno, arte y cultura, educación y formación, actuaciones con personas desfavorecidas y medio ambiente. Aunque, efectivamente, la acción social constituye una de las posibles herramientas en la relación entre empresa y comunidad, lo cierto es que se trata únicamente de una de sus vertientes. Por tanto, en la medida que IBERDROLA reconoce "la importancia de tener en cuenta el entorno social y las expectativas de las comunidades cercanas a las instalaciones productivas", hubiese sido pertinente la inclusión de información sobre mecanismos de diálogo con las comunidades y un análisis del impacto social generado de una mayor profundidad, al estilo del realizado para cuestiones medioambientales. También ayudaría para evaluar el grado de cumplimiento de dicho objetivo el que se suministraran informaciones de impactos sociales y económicos directos y más relacionados con sus decisiones de negocio (impuestos, subvenciones, política salarial, política de promociones de personal local, políticas de compras locales,…).

La política de IBERDROLA en materia de corrupción establece, de forma específica, el rechazo a cualquier práctica relacionada "en cualquiera de sus formas". Estos principios se ven desarrollados en el Código de Conducta Profesional de la compañía, que regula internamente los posibles conflictos de interés (definiendo que se entiende como tal), la entrega de obsequios y regalos, y la gestión de las oportunidades de negocio. Estas cuestiones se encuentran sometidas al régimen disciplinario recogido en este mismo Código. IBERDROLA informa sobre el número de incidentes en este ámbito (un total de 4, todos ellos en Brasil), aunque no sobre el contenido de los mismos. Se indica que 3.500 empleados han recibido formación en anti-corrupción en Scottishpower (Reino Unido), y 20 en materia de prevención de blanqueo de capitales en la sección inmobiliaria.

Sin embargo, al igual que en el informe de 2006, sigue sin establecerse el compromiso de no contratación de funcionarios públicos tras su renuncia o jubilación, cuando esas actividades o esa contratación estén directamente relacionadas con las funciones desempeñadas, o supervisadas por esos funcionarios públicos, nacionales o internacionales, durante su permanencia en el cargo. Sí se adquiere, en la información analizada, el compromiso de no financiar partidos políticos ni a sus organizaciones dependientes, aunque no se recoge en el Código de Conducta, ni en ningún procedimiento específico de la compañía se detalla cómo piensa asegurarse el cumplimiento de dicho compromiso.

[99] Iberdrola en 40 países de los cuales algunos de ellos tienen un alto porcentaje de la población indígena, así como territorios reconocidos nacional e internacionalmente (Guatemala, Brasil, Bolivia, entre otros)

Se explican diversas iniciativas y servicios asociados a la gestión de la seguridad en los productos y servicios ofertados (servicios de asistencia 24 horas, plan Renove de sustitución de calderas y la realización de diversas campañas formativas). En materia de política informativa, publicidad y marketing, la compañía pertenece a varios organismos autorreguladores (Autocontrol, AECEM y AEA), habiendo suscrito los códigos éticos asociados a estas iniciativas, además del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet y las Green Supply Guidelines. Tanto en materia de seguridad y salud de los usuarios, como en relación a su política informativa la compañía publica el número de procesos sancionadores en los que se ha visto involucrada, así como el ámbito geográfico en el cual se han producido éstos. Sin embargo, no se detallan las causas motivadoras de estas multas. Tampoco se informa sobre el número de reclamaciones tramitadas por sus usuarios, sus causas y el resultado de las mismas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Basándose en la información analizada, no se puede evidenciar que IBERDROLA cuente en la actualidad con un sistema integral de gestión de todos los aspectos involucrados en el concepto de desarrollo sostenible. Sí que consta la introducción de sistemas de gestión ambiental con una tasa de cobertura para el conjunto del grupo del 77,5% (certificados), así como un Sistema de Gestión de Riesgos Laborales para el conjunto del grupo (hasta un total de siete certificaciones OHSAS 18001) y Sistemas de Gestión de la Calidad para distintas unidades productivas (42 certificados ISO9001). En este sentido, aunque la compañía lanzó su estrategia en el ámbito de la sostenibilidad mediante el “Plan de Responsabilidad Social” lanzado en 2004, no se menciona el planteamiento de una estrategia integral en esta materia. De este modo, a lo largo del Informe de Sostenibilidad 2007 apenas se comparan los resultados obtenidos con metas previamente prefijadas, ni tampoco se plantean objetivos concretos para próximos ejercicios, excepción hecha de algunos apartados medioambientales (emisiones de gases de efecto invernadero, principalmente). Tanto la existencia de una planificación interna de las cuestiones asociadas a la Responsabilidad Social Corporativa, como la comunicación pública de la misma es un aspecto clave de la rendición de cuentas de la empresa ante sus grupos de interés.

En lo relativo al alcance del Informe de Sostenibilidad 2007 de IBERDROLA la compañía establece con claridad la cobertura de cada apartado. 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 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 o criterios utilizados para medir esa significatividad. Hubiese sido adecuado informar sobre estos aspectos, en la medida que el riesgo de impactos por las operaciones y actividades de una empresa en materia social o medioambiental no depende únicamente de su volumen de facturación, sino también del entorno donde opera y de la actividad que realice. De hecho, varias de las compañías no incluidas operan en contextos geográficos de riesgo alto desde el punto de vista social y medioambiental[100].

[100] Algunos ejemplos: Hidronorte S.A. (Guatemala), Compañía Administradora de Empresas-Bolivia S.A. (Bolivia) o Subgrupo NC Energía (Brasil).

En relación a la identificación de los grupos de interés clave y el proceso de diálogo y comunicación realizado para determinar las necesidades informativas de los mismos, 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". Por tanto, 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. De hecho, IBERDROLA remite al Informe de Sostenibilidad de 2006 para una exposición del modelo de gestión de las relaciones con los grupos de interés. En este sentido, hubiese sido conveniente revisar los resultados que aquel proceso, en la medida que la compañía opera en un contexto en rápida transformación y que, además, ha acometido un proceso de expansión con la adquisición de ScottishPower.

En relación al planteamiento de metas y objetivos en cada una de las áreas que involucran a la gestión de la empresa, obtenemos resultados dispares. Mientras que en el apartado económico se fijan objetivos claros asociados a unos indicadores meta cuantificables (niveles de inversión por región, incremento del beneficio por acción) recogidos en el Plan Estratégico 2008-2010, en cuestiones medioambientales y sociales el grado de concreción es bajo. De este modo, en el apartado medioambiental se fijan una serie de objetivos, coincidentes en su mayoría con los planteados en el Informe de Sostenibilidad 2006, sin establecer una indicador meta asociado. Esto supone un paso atrás con respecto al año pasado, en el que sí se recogía el indicador asociado a cada objetivo medioambiental, aunque no el valor meta. Además, en el Informe de Sostenibilidad 2007 no se recogen la totalidad de indicadores medioambientales formulados en 2006, y en algún caso se recoge sólo el dato correspondiente a 2007, lo que limita la comparabilidad (hay que acudir al Informe de 2006 para buscar ese mismo dato, es el caso de la longitud de líneas aéreas de alta y media tensión). En lo relativo a la información social, apenas se establecen objetivos y metas asociados al desempeño futuro de la compañía.

IBERDROLA parte siempre del planteamiento de una política específica en cada una de las materias analizadas (que cubren adecuadamente el espectro de la RSC), pero no siempre aporta descripción de procedimientos, planes de cumplimiento asociados. Con menor frecuencia se informa de la evaluación del desempeño de la compañía y de la adopción de medidas asociadas a valoraciones de carácter interno. Sí se menciona la realización de auditorías internas (de cumplimiento del Código de Conducta y de los Sistemas de Gestión Ambiental), pero en ningún caso se detallan medidas correctoras adoptadas como resultado de dichos análisis.

El informe se caracteriza por un tono positivo y, con las excepciones señaladas, suele permitir la comparabilidad para dos o tres años. Se indica la aplicación de una metodología común respecto a ejercicios anteriores y se informa sobre el efecto distorsionador generado por la adquisición de ScottishPower, aunque a menudo se aportan datos desagregados por región geográfica que permiten aislar la variación ocasionada. Además, IBERDROLA publica en su página web el Informe de Sostenibilidad 2007, al igual que todos los documentos empleados en este análisis.

El informe del ejercicio 2007 ha sido verificado externamente por KMPG Asesores S.L. respecto a la Norma AA1000 Assurance Standard y la guía GRI (versión 3) enunciando como conclusión que "no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe no hayan sido obtenidos de manera

fiable, que la información no este presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas". Sin embargo, en esta ocasión la auditoría externa se ha complementado con un Informe de Conclusiones elaborado por un Comité de Expertos (formado por cinco miembros de distintas ONG), que señalan varias recomendaciones a IBERDROLA; entre ellas "introducir procedimientos específicos de análisis respecto de posibles conflictos con las comunidades locales y pueblos indígenas" o dar un "seguimiento permanente de los posibles impactos negativos del Plan de Adecuación de la Plantilla". Aunque el citado informe expone algunas cuestiones de contenido y no supone un análisis exhaustivo de la memoria, y se indican en cierta medida algunas deficiencias expuestas en el presente análisis. De todas formas no puede este ejercicio pretender pasar por un ejercicio de verificación de partes interesadas de IBERDROLA, ni por su procedimiento, ni por la composición de dicho comité. Por otro lado el informe de verificación emitido por KPMG no se ajusta al análisis realizado en este estudio en lo referente a la adecuación a los estándares empleados en el análisis, desconociendo si durante la verificación externa se tuvo acceso a otra información no contemplada en el alcance este estudio.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

IBERDROLA mejora sustancialmente la valoración obtenida en materia de Gobierno Corporativo con respecto a 2006. La principal causa explicativa de este avance se encuentra en la entrada en vigor del Código Unificado de Buen Gobierno, que establece una serie de obligaciones mínimas a la hora de reportar en esta materia. De este modo, el Informe de Gobierno Corporativo 2007 de IBERDROLA sigue el modelo establecido por la citada norma, obteniendo una mejora en todas las categorías evaluadas. De igual modo, este progreso es el resultado de la adaptación, durante el ejercicio 2007, de algunas de las disposiciones reglamentarias básicas de la empresa, es el caso del Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento de la Junta General de Accionistas o el Código de Conducta Profesional.

IBERDROLA informa sobre la estructura de propiedad de la compañía, indicando aquellas personas físicas y/o jurídicas que cuentan con una participación significativa en la compañía, así como las principales operaciones de compra-venta de acciones producidas durante el ejercicio 2007. Se informa acerca del número de directivos favorecidos con cláusulas de blindaje, pero no se identifica a los beneficiarios de las mismas. También se publica información relativa a las retribuciones percibidas por el Consejo de Administración, aunque en este caso se informa por tipo consejero (ejecutivo, externos dominicales, independientes y externos) señalando que "por razones de seguridad y privacidad, el Consejo no ha considerado conveniente identificar el nombre de cada uno de los Consejeros con el importe de su remuneración personal". En este aspecto, desde el equipo de análisis, se considera que desde el punto de vista de la RSC no informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje y quienes son los beneficiarios, y que no se informe de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

La responsabilidad de establecer un canal de denuncia confidencial para la comunicación de irregularidades de potencial trascendencia en el ámbito financiero y contable recae sobre la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. En el Código de Conducta Profesional se recoge el régimen disciplinario y canal de denuncia para todas aquellas cuestiones reguladas en dicho documento. Tanto en éste Código como

en el Reglamento del Consejo de Administración se reglamenta en torno a la existencia de posibles conflictos de interés (a nivel directivo o inferior).

Los Estatutos Sociales de IBERDROLA limitan la cantidad de derechos de votos a los correspondientes a un máximo del 10%, salvo que un accionista posea más de los 2/3 de las acciones de la compañía. La compañía justifica esta limitación como "una medida de protección de los muchos accionistas minoritarios, que ven así protegida su inversión frente a eventuales operaciones que no garanticen la maximización, de forma sostenida, del valor económico de la Compañía como interés común de todos los accionistas".

IBERDROLA cumple con el objetivo de que la estructura del consejo de administración se asemeje a la existente en el capital de la empresa. De este modo, los consejeros externos dominicales tienen un peso similar en el consejo de administración al que tienen los accionistas a los que representan en la estructura de propiedad de la compañía. De igual modo, el consejo de administración se compone de 15 miembros, en el límite superior dentro de la horquilla de tamaño establecida en el Código Unificado de Buen Gobierno, aunque el Reglamento del Consejo de Administración permite hasta un máximo de 21 miembros. No se ha establecido periodo máximo de permanencia para los consejeros independientes, justificando IBERDROLA tal decisión debido a que "ello implicaría poner en duda, por el mero transcurso del número de años fijado genéricamente, la independencia de unos consejeros, cuyo criterio, prestigio, experiencia y contribución avalan dicha calificación".

Solamente una mujer formaba parte del Consejo de Administración de IBERDROLA durante el ejercicio 2007. La compañía considera que cumple con la obligación establecida en el Código de Buen Gobierno de buscar deliberadamente mujeres que reúnan el perfil profesional buscado, a pesar de que la única mención realizada sobre esta cuestión es que "el Consejo ha encomendado a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la responsabilidad de velar para que, al proveerse nuevas vacantes o al nombrar a nuevos Consejeros, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna".

El Reglamento del Consejo de Administración fija la edad máxima de los consejeros en los 70 años y una limitación acerca del número de consejos de administración en los que puede estar un consejero de IBERDROLA (hasta cuatro). También se recoge la obligación de realizar una evaluación anual del desempeño del Consejo, que comprende la actividad de su presidente y de las distintas comisiones.

Existe Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de Nombramiento y Retribuciones, y Ejecutiva Delegada. No se informa acerca de los motivos que explican la inexistencia de Comisión de Estrategias/Inversiones. Las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y la de Nombramiento y Retribuciones están compuestas por tres miembros cada una. Todos sus miembros son independientes, salvo el Presidente de la de Nombramientos y Retribuciones (externo), lo que supone un incumplimiento del Código Unificado de Buen Gobierno. La composición de la Comisión Ejecutiva Delegada no se corresponde con la estructura de propiedad de la compañía. Las funciones asignadas a cada comisión coinciden con lo dispuesto en la normativa de Gobierno Corporativo.

RED ELECTRICA DE ESPAÑA S.A.ESPAÑOLA *(REE)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

REE ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Planificación y desarrollo de la red de transporte
- Gestión del acceso a la red de transporte
- Gestión de descargos y trabajos en instalaciones
- Información para el mercado eléctrico
- Viabilidad técnica de los programas resultantes del mercado
- Garantía de la seguridad del sistema en estado de emergencia, alerta o reposición
- Operación en tiempo real del sistema eléctrico
- Medidas eléctricas
- Información técnica de la operación
- Información económica de la operación
- Operación local y mantenimiento de instalaciones de la red de transporte
- Servicio de inspección y verificación de medidas eléctricas
- Gestión de las liquidaciones asignadas al Operador del Sistema

Alcance geográfico

REE opera o tiene presencia, en los siguientes países:

- España
- Perú.
- Bolivia.
- Trabajos de interconexión con Portugal, Francia y Marruecos
- Consultoría en Europa del Este, norte de África y América del Sur

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, REE informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index (World)
- Dow Jones Sustainability Index (STOXX).

Normativa Internacional

REE informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convenios OIT

Estándares voluntarios

REE informa de adhesión voluntaria respecto a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Global Compact
- GRI
- SA 8000
- AA1000

Documentos incluidos en el análisis

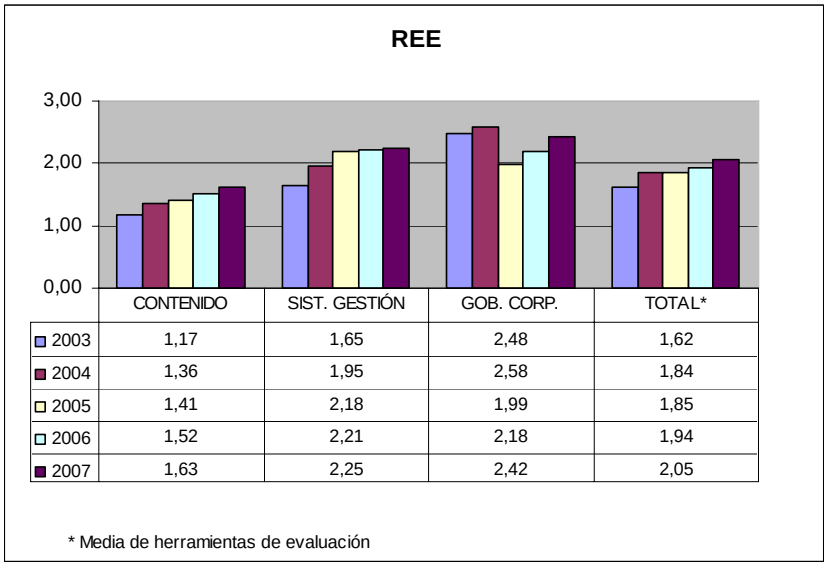
Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	Incluye Cuentas Anuales Consolidadas
Informe de Responsabilidad Corporativa 2007	
Informe de Gobierno Corporativo 2007	
Informe de Medio Ambiente 2007	
Reglamento de la Junta General de accionistas	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores	
Estatuto del Consejero Independiente	
Estatutos Sociales	
Estudio sobre Protección de la avifauna	
Código Ético	
Condiciones Generales de Contratación (para la prestación de Servicios)	
Condiciones Generales de Contratación (para equipos y materiales)	

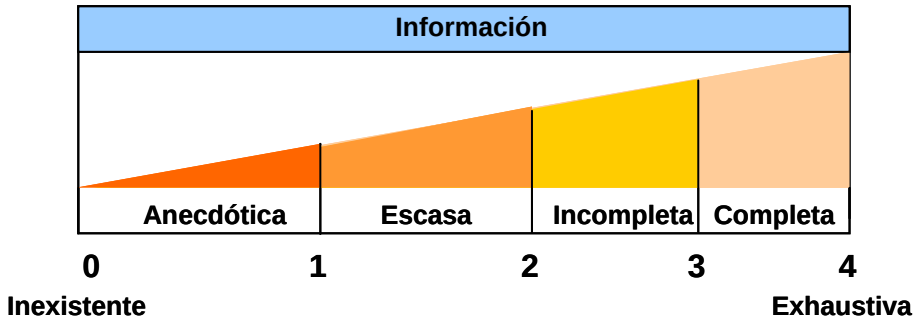
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**2,31**
Indice&Perfil GRI	2,45
GRI Indicadores	2,08
Principios GRI	2,42
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,42**
ONU	**1,18**
AA1000	**2,08**
AA1000 Indicadores	2,00
AA1000 Principios	2,16
NEF	**2,25**
TOTAL	2,05

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **2,05**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,63**, situándose en un área de *información escasa*

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **2,25**, situándose también en el estadio de *información incompleta*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,42**.

Es importante precisar, como se hizo en los dos años anteriores, que hay ciertas particularidades de REE que hacen que su información se vea ciertamente condicionada. Así REE es un monopolio natural en España, teniendo su influencia en la información proporcionada sobre competencia, precios, comercialización y publicidad. Información que se detalla en el apartado de Gobierno Corporativo.

Por otro lado, se aprecia un avance muy significativo en cuanto al alcance geográfico de la información facilitada y en cuanto al seguimiento de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.

b. CONTENIDOS RSC

Lo primero destacable en las memorias de 2007 REE analizadas en este ejercicio es el notable avance evidenciado en proporcionar indicadores de las empresas filiales, en particular aquellas radicadas en otros países como Bolivia y Perú, en relación con ejercicios anteriores.

Esa carencia fue detectada y resaltada tanto en los informes de 2006 como de 2005. A pesar de ello, ya en 2006 se apreció una leve mejora por introducir información concerniente a TDE (Bolivia). En este ejercicio 2007 los indicadores de Bolivia se presentan en casi el mismo grado de calidad y desglose que los concernientes a la actividad en España, y los de Perú son proporcionados en mayor medida que en las memorias precedentes. Aún así, siguen apreciándose algunas limitaciones.

La información sobre indicadores económicos relevantes para el ejercicio 2007, desde el punto de vista de la Responsabilidad Social, ha mejorado en general en cuanto a su calidad en este ejercicio. Como se verá a continuación alguna de esta información esta relacionada con impuestos pagados, subsidios recibidos, gastos salariales,

donaciones a la comunidad o sociedad civil o sobre relación entre salario estándar de entrada y el mínimo legal local, donde en casi todos los casos se aporta de manera desglosada por países, y en la mayoría de las veces con datos numéricos, que permiten el análisis comparativo. Sobre algún indicador pueden existir informaciones más exhaustivas, y por tanto espacio para la mejora, pero se reconoce una información más completa en este ejercicio en estos aspectos que relacionan los efectos económicos en la sociedad donde opera la empresa.

En 2007 determinados cambios estructurales tuvieron lugar en la empresa. Entre ellos, la constitución de Red Eléctrica de España, TSO, S.L.,, empresa española, ahora desgajada del grupo y filial, como TDE en Bolivia y REDESUR en Perú (ésta participada en un 33,75 %). Lógicamente, la información suministrada debería acompasarse a estos cambios. Frente a esto se evidencia que, de forma general, cuando la información se presenta del grupo, no se desglosa por filiales; cuando se menciona la filial española casi siempre se da la misma información de Bolivia y en ciertos casos de Perú.

La información concerniente a los proveedores es extensa y, en algunos casos, con un elevado grado de detalle que mejora lo informado en 2006. Así se enuncian los proveedores que suponen la mayor parte de las compras, no solo para el caso español sino también para Bolivia. De igual forma se detallan los porcentajes de país de origen de las compras, más allá de un mero compromiso por la compra local, resultando en primer lugar España para las compras locales y Bolivia, y Sudamérica en general para las compras de la filial TDE. Es de resaltar que en 2006 sólo se informaba de la compra realizada en países europeos.

Igualmente se informa en relación con los procedimientos para la contratación de personal local que la mayoría de empleados y directivos, son contratados en sus lugares de origen con porcentajes cercanos al 100% en todos los casos, excepto REDESUR (Perú) en que el peso de directivos peruanos es del 60% (3 de 5). En 2006 no se proporcionaban datos concretos.

Sin embargo se echa en falta como en 2006 la información respecto al porcentaje de contratos pagados en conformidad con términos acordados, indicador que sí estaba presente en 2005. Que un indicador no sea recogido en las versiones nuevas de GRI no debería ser causa de su supresión si la información que presenta es útil para evaluar el impacto económico y social en un sector o país.

En 2006 se revisó el sistema de calificación de proveedores que funciona bajo criterios de calidad, seguridad y salud laboral y medioambiente. Del sistema surgen indicadores que informan de aquellos que han firmado el pacto Mundial o el porcentaje que tiene políticas relacionadas con DDHH, derechos laborales y medioambiente. Sin embargo sólo aparecen calificados 465 de un total de 1279 y con valoración medioambiental 202.

Destaca positivamente que se hayan modificado las condiciones generales de contratación en las que se ha incluido una nueva clausula de responsabilidad corporativa por la que el proveedor se compromete a respetar los principios del Pacto Mundial y lo recogido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La información que presenta respecto a su relación con el sector público y los impactos económicos en las sociedades donde actúa es adecuada reflejando un compromiso con la administración y la sociedad en general en cuanto stakeholders. Así, se informa sobre impuestos pagados, subsidios recibidos y donaciones a la comunidad de los tres países en los que tiene presencia activa (España, Bolivia y

Perú) reflejando una mejora considerable respecto a ejercicios anteriores donde no se informaba de la filial peruana.

En relación con los empleados la información continúa el avance mostrado en otros indicadores en relación con el alcance geográfico y datos de las filiales. Así se notifica el número total de trabajadores de cada empresa por sexo, país, grupo de edad, grupo profesional e índice de rotación. La información sobre tipo de contratación es muy completa dando porcentajes por tipo de contrato (el 99,6 % de los trabajadores tienen contratos indefinidos) y, como en años anteriores, trabajadores que prestan sus servicios contratados por Empresas de Trabajo Temporal. Se amplía la información sobre creación de empleo neta mostrando también los datos de Bolivia.

En contraste sigue siendo limitada la información relacionada con aspectos sindicales y negociación colectiva. Si bien es correcta la suministrada acerca de España (99,85 % con convenio colectivo y porcentaje de representación de cada sindicato) sigue sin conocerse la información sindical de Bolivia y Perú. Y ello es especialmente importante en tanto que afecta a la credibilidad del compromiso, la adecuación y la eficacia de las políticas al respecto de la libertad de asociación.

Se describen las políticas de igualdad de oportunidades y se proporcionan numerosos indicadores respuesta a sistemas de verificación para asegurar su cumplimiento. Así, principio de no discriminación e igualdad de oportunidades (en contratación selección y trabajo cotidiano) recogido en su Código Ético e implantado a través de la certificación en SA 8000 queda reflejado con numerosos indicadores de género en la plantilla (% de mujeres en plantilla por categoría profesional y país, relación entre salario base de hombres y mujeres por categoría profesional, otros indicadores de igualdad de oportunidades en la contratación, en la mejora voluntaria, y en los ascensos España y Bolivia) y cuadros comparativos de porcentaje de mujeres en plantilla en comparación con las empresas del sector. Se informa también que se ha analizado la ley de igualdad recientemente aprobada para cumplir con todos sus preceptos. Mientras tanto, llama la atención cómo, como en años anteriores, tales buenas prácticas no tienen reflejo en la composición del Consejo de Administración.

Las afirmaciones acerca de igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad no aparecen acompañadas de información que permita evidenciar la adecuación y eficacia de las medidas de cumplimiento de la legislación, española o de otros países, sobre la contratación de discapacitados. La única información suministrada es la que se refiere a acuerdos puntuales o medidas de acción social.

No hay variación respecto a la información sobre absentismo, accidentes laborales, días perdidos y números de víctimas mortales relacionadas con el trabajo incluyendo esta a la sociedad matriz, Bolivia y a los subcontratados pero no a Perú en el mismo grado de detalle. Se informa fuera del cuadro de indicadores, en una nota al pié, que no se ha registrado ningún accidente y que se llevan a cabo habitualmente reconocimientos médicos a toda la plantilla.

Los datos sobre la formación de los empleados se proporcionan por país y categoría profesional las horas recibidas por empleado y año (con la excepción de Perú, con escaso número de empleados) y los referentes a la política de remuneraciones, especialmente la información de que todos los empleados de REE han recibido en 2007 un salario 3 veces superior al mínimo interprofesional para el caso de España y 6 veces para Bolivia. Esta información está relacionada con su compromiso sobre trato justo y equitativo, en materia salarial, que aparece reflejado en su política de Recursos Humanos. No obstante una información relevante para analizar como inciden las

políticas salariales sobre otros derechos es la relativa a las comparativas entre el salario mínimo de la empresa y la cesta básica del país, que posibilitarían análisis más profundo, sobre la eficacia en la garantía del derecho de salario digno.

El año pasado ya era mencionado en anterior informe la existencia de un Código Ético que, sin embargo, en la fecha del análisis de la memoria anterior, no era accesible en la web de la empresa. Este año , está accesible y se informa que es proporcionado en la celebración de la Junta General a los accionistas.

El análisis del mismo permite evidenciar que el alcance del mismo abarca al conjunto de empleados, directivos y administradores para las empresas mayoritariamente participadas, es decir, Bolivia y España. Para las empresas con participación minoritaria (Perú) el Código no tiene aplicación salvo respuesta positiva a la petición formal al Consejo de Administración.

Existe un sistema para la detección y tratamiento de los incumplimientos y denuncias del Código Ético. Si bien este sistema busca ser garantista e integrador, permitiendo que los incumplimientos del Código Ético puedan ser denunciados por cualquier grupo de interés, sea interno o externo, de forma confidencial y sin represalia, todavía está limitado su alcance en la esfera de actividad y por tanto de responsabilidad de la empresa. Un ejemplo de esto es que la adhesión al Código es exclusivamente voluntaria para los contratistas y proveedores, cuestión que limita mucho la capacidad vinculante y la eficacia de las medidas de seguimiento, quedando limitada su influencia a priorizar la homologación de los proveedores que lo suscriban voluntariamente. Además, el contenido del Código Ético no refleja compromisos, ni garantías explicitas, con algunos aspectos esenciales del respeto a los DDHH, como puedan ser el respeto a los pueblos indígenas, la prohibición expresa del trabajo infantil o del trabajo forzoso.

Si bien es cierto que la certificación en SA 8000 previene en cierta medida contra incumplimientos de la legislación internacional, el que tales compromisos figurasen en los códigos internos, y no sólo mediante mecanismos externos, supondría un paso más allá en afianzar las políticas y los procedimientos internos y en la capacidad de verificar su cumplimiento.

Al no ser explícitamente recogido en el Código, no es de extrañar que la memoria de responsabilidad corporativa se limite a manifestaciones del tipo “las actividades de REE se caracterizan por usar mano de obra altamente cualificado lo que hace "improbable" que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos como el trabajo infantil o forzoso”. Aún sin quedar explícitamente reflejado en el Código Etico, si se recoge, como principios de la responsabilidad corporativa en su Informe de Gobierno Corporativo 2007. Respecto a los pueblos indígenas, como en años anteriores, REE se limita a manifestar que no tiene evidencia de ningún incidente, sin compromisos concretos respectos a estos o garantías de respetar sus derechos, especialmente al del libre consentimiento de estos a los proyectos que les afecten y pasen por sus tierras. Se ignora, por ausencia de información específica, si existe algún procedimiento que incluya criterios de operaciones y decisión que incorporen el respeto de los derechos de los pueblos indígenas, consagrados por las Naciones Unidas, en su esfera de actividad. Más aún considerando que REE desarrolla parte de sus actividades en países latinoamericanos con un porcentaje elevado de comunidades indígenas donde puede ser aplicable la normativa internacional que establece sus derechos específicos.

Se informa que el compromiso de combatir la corrupción, reflejado en el Código Ético, queda 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 especificas 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.

Sin embargo continúa sin informarse sobre ciertos aspectos esenciales de política preventiva relacionada con la normativa internacional más estricta, como por ejemplo de si existe una política que recoja medidas de prevención de conflicto de intereses en la contratación de ex funcionarios públicos tras su renuncia o jubilación, cuando esas actividades o esa contratación estén directamente relacionadas con las funciones desempeñadas, o supervisadas por esos funcionarios públicos durante su permanencia en el cargo.

Se aporta la información de que no se efectuarán aportaciones monetarias o de cualquier otra forma a administraciones o Gobiernos (en cualquier parte del mundo) para obtener posiciones de ventaja o influencia. También en este sentido se informa sobre el compromiso con no hacer donaciones, subvenciones o préstamos a partidos políticos “de manera no transparente”. En este sentido sería importante informar sobre qué política y criterios se establecen en REE para decidir las contribuciones y el uso de instrumentos de presión política, en los casos definidos como transparentes por la empresa.

La información ambiental presenta un grado avanzado de detalle similar al del ejercicio precedente. Se recogen indicadores de las filiales en un cuadro al final de la memoria. Si bien se agradece por claridad de la información contrasta la manera de exponerla respecto a otras áreas informativas como empleados o sociedad, en que la información de las diferentes empresas aparece integrada en la narración.

Los gastos totales ambiéntales se expresan por tipo incluyendo personal.

La información sobre emisiones de sustancias reductoras del ozono no ha variado respecto a ejercicios precedentes, bajo el argumento de que no se generan emisiones de tal consideración. Sí se informa de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Respecto al agua, REE manifiesta no hacer vertidos al agua, ni vertidos asociados a procesos productivos. En cuanto a su consumo, este año sí se informa no sólo de los datos de consumo de agua sino también de captación de la misma por fuentes (red, pozo y cisterna).

Hay que destacar especialmente de forma positiva tanto la información de los residuos generados (con un desglose de detalle muy amplio), su tratamiento y tipo de gestión como, en relación con los efectos causados en el medio ambiente, las medidas de protección de la avifauna, con la publicación de un libro específico que recoge los estudios encargados y medidas adoptadas por REE durante los últimos quince años.

En lo concerniente a la protección de la biodiversidad, y como en años anteriores, REE a la hora de informar del suelo de propiedad, arrendado o administrado en los hábitats ricos en biodiversidad remite a la red Natura de la Unión europea como medio de proporcionar un criterio comúnmente aceptado, dando número de líneas, que atraviesan o están en dicha red natura, en kilómetros, porcentaje y número de

subestaciones. Los mapas que habitualmente acompañaban a la memoria de responsabilidad corporativa, esta vez figuran sólo en la memoria ambiental.

REE afirma que se realizan estudios de impacto ambiental de todos los proyectos de nuevas instalaciones aunque no se encuentren sometidos a obligación legal. Por el contrario, sigue sin evidenciarse, en la información analizada, que REE asuma un compromiso explícito con el principio de asunción de responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades.

La información relacionada con políticas e indicadores referentes a consumidores y clientes no ha variado significativamente siendo escasa. Por una parte informa que REE no efectúa campañas de publicidad o promoción y que sus productos están exentos de mecanismos de etiquetado, y por tanto no aporta información sobre estos aspectos. No obstante si que se puede evidenciar que hay incidencia de su servicio sobre derechos del consumidor sobre todo en lo que respecta a las garantías de suministro.

Se afirma que existe un procedimiento para gestionar las reclamaciones, aunque nada se dice sobre políticas implantadas para regular las posibles compensaciones, ni sobre un compromiso de transparencia al respecto. Aunque se informa de indicadores concretos (número de reclamaciones, porcentaje de resolución, tiempo medio de las mismas), no se exponen las causas de las reclamaciones, ni en qué sentido fueron resueltas las mismas. Tampoco hay información alguna sobre compensaciones aplicadas y los criterios para estimarlas.

Respecto a las garantías en el suministro y cómo la empresa aporta información relacionada con cómo asegura la distribución eficiente de bienes y servicios esenciales a los consumidores es especialmente destacable que al hacer mención al apagón de Barcelona, sobre el que REE no reconoce su responsabilidad, no se indica nada de cómo se trabajó para cubrir la demanda para ese episodio y qué medidas concretas fueron tomadas para resolver los problemas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información del sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, como se ha explicado en el apartado previo de “Contenidos” presenta un avance notable respecto al alcance geográfico del que se informaba en ejercicios precedentes. Este era el punto caliente más importante de los detectados en las memorias de los años anteriores. La información sobre las empresas filiales radicadas en otros países se presenta en un grado mucho mayor. Así, la que afecta a TDE (Bolivia) se presenta en paralelo a la de España en prácticamente el mismo desarrollo; la que afecta a REDESUR (Perú) a pesar de ser participada en menos de un 40% y de tener tan sólo 17 trabajadores se presenta en los indicadores más importantes. Así, se evidencia el principio de exhaustividad, aunque es requerible un mayor esfuerzo en su exposición: en general lo que se echa en falta es una exposición igual en todas las áreas de exposición pues mientras en unas se expone por países y filiales en otras (medio ambiente) se exponen datos agregados del Grupo, sin desglose por empresas o países.

Los stakeholders, o partes interesadas, son expuestos con un cierto grado de desglose abarcando desde los grupos generales (8) a clasificaciones de cada uno, segmentándolos y priorizándolos en función del volumen, la criticidad y el peso específico de cada uno de los grupos de interés.

Se explica en el informe el procedimiento de identificación y selección de stakeholders, pero no queda claro si, una vez identificados en ejercicios precedentes, tales grupos son actualizados o, una vez seleccionados ya no se producen cambios. En otras palabras, si el proceso de identificación, segmentación y establecimiento de prioridades es cíclico y vivo, y por tanto los resultados del mimo pueden variar en el tiempo.

Esto es importante, pues de ello depende el marco de relaciones de REE con dichos grupos. Un marco que año a año es expuesto con menor grado de detalle. Si en 2006 se mostraba un cuadro con el número de reuniones tenidas con cada stakeholder, en 2005 este informaba también de la frecuencia de dichos contactos (permanente, anual...). En la memoria de 2007 no se informa, ni de lo uno, ni de lo otro.

De igual forma la exposición del proceso de identificación y priorización se expone de forma general, sin atender a las peculiaridades que los diferentes grupos de interés puedan presentar en países distintos.

Se exponen los canales de comunicación con ellos, incluyendo nuevas herramientas (plataformas de diálogo moderadas por agentes externos a REE), sin embargo no aparece de forma nítida y explícita el tipo de información generada de tales consultas: ni hay una lista de los principales asuntos, ni indicadores que surjan de tales consultas, excepción hecha de ciertos indicadores de comunicación con accionistas e inversores. Se afirma que sí existen y que están integrados en la memoria, pero de su análisis no se evidencia cuáles son los indicadores fruto de ello.

Por otra parte, no aparecen en la memoria ni las voces de los stakeholders, ni sus valoraciones, sea del sistema de gestión o del proceso de información. No hay información que permita evidenciar la participación e inclusión de sus stakeholders en la gestión de los procesos que inciden en aspectos relevantes de la RSC, ni en las actividades de auditoría o verificación de la memoria por lo que es difícil asegurar que se trate de un sistema de gestión abierto e inclusivo. Por ejemplo, en 2007 ha desaparecido de la memoria la explicación de la participación de representantes sindicales entre el equipo técnico de la RSC.

Como en años anteriores se informa de que 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. Como gran novedad se presenta la certificación en SA 8000 a las actividades de la filial TDE (Bolivia), lo que acompaña a la ya existente, cuyo alcance es todas las actividades y centros de trabajo de la sociedad matriz. Igualmente se informa de auditorías internas acerca de fraude y corrupción en 10 de las 18 direcciones del grupo.

Igualmente se sigue un sistema de calificación de proveedores según criterios de calidad, ambiente y seguridad laboral. De allí 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. Sin embargo se podría considerar que el hecho de que tal suscripción sea voluntaria, puede restar impacto y eficacia a la medida. Como añadido se incluye una nueva clausula de RSC en las Condiciones Generales de Contratación, documento accesible desde la página web de REE, que entre otras cosas 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. No se aporta información sobre si, en el ejercicio 2007, se han

realizado auditorías en cumplimiento de dicha cláusula, ni así como de los resultados y decisiones derivadas de las mismas.

La estructura organizativa de la gestión de la Responsabilidad Corporativa presenta variaciones respecto a la manifestada en 2006 al haber sido revisada. Se asienta en tres pilares: una Comisión Directiva de la Responsabilidad Corporativa (que impulsa la política de RC y está formada por directivos de unidades organizativas que dependen directamente del Presidente de REE), la Dirección de RC y Relaciones Institucionales (dependiente también del Presidente y que coordina toda la RC a través de un departamento propio) y como novedad los Paneles de RC. Son 6 paneles que impulsan proyectos y mejores prácticas donde cada uno de los paneles está dirigido por una persona perteneciente a un área diferenciada.

Como en los años anteriores la memoria ha sido elaborada siguiendo las directrices de GRI G3 2006 y ha sido verificada conforme a AA1000. En general, y respecto a la Auditabilidad de la información, continúa sin aportarse información que permita evidenciar si las partes interesadas pueden establecer diálogo con el equipo de auditoría y verificación, ni si se las ha considerado por la empresa verificadora como fuente de información y en su caso, en qué medida.

La información suministrada en comparable en la mayor parte de los indicadores con la de los últimos 5 años.

La información reflejada en la memoria está lejos de poder ser considerada neutral en su exposición. Los datos sobre impactos negativos son muy escasos, no apareciendo ni en la declaración del Presidente, ni en impactos generados a cada grupo de stakeholders. 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 embargo REE del análisis del informe se puede evidenciar que no reconoce su responsabilidad en lo ocurrido.

Vuelve a mencionarse, desapareció en el Informe de 2006, la mención al cuadro de mando de la RC que se reflejaba en las memorias de 2005. Sin embargo, como sucede con los indicadores originados fruto de las consultas con los stakeholders, tampoco se muestran aquellos indicadores que sirven a la alta dirección para tomar decisiones importantes en la gestión de la RC. Quizás para años posteriores sería positivo que los indicadores que aparecen en el cuadro de mando, al menos los más trascendentes, fueran indicados en el Informe para facilitar el acceso a los mismos por parte de los diferentes stakeholders.

En general, la información que se presenta en los documentos analizados es significativa, y reposa en un informe claro y bien estructurado, que podría estar respondiendo a un sistema de información periódico y sistemático.

Por último, como ya se hiciera en ejercicio anterior, se informa que, como consecuencia de la aplicación de las NIIF (entraron en vigor en 2005) se han producido cambios en los criterios de valoración y presentación de los estados financieros consolidados afectando a las cifras de 2004, presentes en el informe 2006, por lo que no son homogéneas con las de ejercicios precedentes.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información concerniente a las políticas de Gobierno Corporativo ha mejorado sustancialmente respecto a ejercicios precedentes. Ya el año pasado se evidenció que habían empezado a aplicarse las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, y este año tal medida se convierte en un seguimiento bastante exhaustivo consecuencia de haber modificado los textos principales de buen gobierno (Ej.: Reglamento del Consejo de Administración) con las exigencias del llamado Código Conthe copiadas prácticamente de manera literal, lo que afianza la obligatoriedad de las mismas.

Estas modificaciones afectan a toda la información publicada. En cuanto a su exposición, como en 2006 se presenta un formato de información dividido en dos partes. Una primera explicativa por áreas temáticas y una segunda respondiendo al formato clásico de la CNMV. Se agradece el esfuerzo que redunda en un Informe donde el acceso a los datos se facilita enormemente.

Sin embargo no es ese el caso de la información sobre el accionariado, que no se encuentra con la facilidad que debiera. Al haberse ha producido un hecho relevante como es la salida de las compañías eléctricas del capital de REE, quedando un 20 % del capital social en manos de la administración pública (SEPI) y el 80 % restante en manos de accionistas particulares (free float), se podría esperar que dicha información fuera resaltada por lo significativa. Sin embargo tal información aparece de forma testimonial en gráficos aislados en los Informes y no de forma sencilla. Por otra parte quizás REE, aunque no esté obligada debida a su particular situación legal y accionarial, debiera valorar, para aumentar la transparencia, el informar de aquellos accionistas minoritarios que se encuentren en segunda o tercera situación de propiedad después de la SEPI, aunque estos no superen los porcentajes exigidos para informar sobre ellos.

Tal situación accionarial conlleva situaciones particulares (legales) respecto a las limitaciones de votos para los accionistas.

La información sobre blindajes a miembros del Consejo de Administración no varía respecto a 2006. Se describe que sí existen, para quién (se han aumentado a dos personas más que se unen al consejero ejecutivo), quién lo aprueba (comisión de nombramientos), y la cantidad de estas (indemnización de una anualidad). También informa respecto a las medidas de blindaje para la alta dirección (dos directivos) con igual sistema e indemnizaciones de hasta dos anualidades.

Se informa que existe un canal de denuncias para comunicar incumplimientos del Código Ético. Se afirma que es un sistema confidencial, argumentando que aunque se exige presentar denuncia inicialmente con nombre y apellidos, las denuncias anónimas también serán tramitadas si, con las pruebas aportadas, se un evidencia incumplimiento real de los postulados del Código. Lo trascendente del Código es que se puedan presentar las denuncias no sólo a los empleados sino a cualquier grupo de interés, sea interno o externo.

La información sobre la Junta General de Accionistas presenta también ciertas novedades. Así se aprecia por primera vez la inserción en el reglamento de la exigencia de que se voten separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto. No ocurre aún así, aunque REE afirma que cumple con la recomendación, con la posibilidad de fraccionamiento del voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos. Igualmente continúa sin figurar en el Reglamento de la Junta entre las

competencias de la misma la adquisición o enajenación de activos operativos esenciales, cuando entrañe una modificación efectiva del objeto social.

Respecto al Consejo de Administración y su composición, es la misma que en años anteriores, como lo es la información que se da. El Consejo está compuesto por 11 miembros estando obligado por los estatutos a un composición entre 9 y 13. De ellos 7 son independientes, 3 dominicales (ambos suponen una amplia mayoría del consejo lo que ahora además figura como novedad que se ha de procurar expresamente al aparecer en el reglamento del Consejo) y 1 es ejecutivo. Los independientes disponen de un Estatuto de Consejero Independiente que regula sus actividades.

También se establece un límite de edad: 70 años para todos los consejeros, incluido el Presidente

El Reglamento del Consejo incluye otras novedades que en algunos casos ya se daban en la práctica pero que no figuraban en el mismo. Entre ellas, el mandato limitado de 12 años para los independientes, los programas de actualización y de orientación para los consejeros, que ningún consejero independiente será cesado antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, previo informe de la Comisión de Nombramientos, o a resultas de Ofertas Públicas de Adquisición, fusiones u otras operaciones societarias similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, o la evaluación anual de la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo, y de las comisiones, y el desempeño de sus funciones por el Presidente partiendo del Informe que le eleve la Comisión de nombramientos. De lo que no hay evidencia es de una evaluación específica de la labor del Presidente.

Se informa, por primera vez, no sólo de las inasistencias del Presidente lo que ya se hacía, sino de los consejeros. No obstante no se presentan de forma individualizada.

La información sobre retribuciones se presenta con el mismo grado de desglose de años anteriores incluyendo las remuneraciones individuales de los consejeros. Así, por pertenencia a la sociedad, a otros consejos y/o alta dirección del grupo; retribuciones agregadas, por tipos de consejero e individuales, detallando los fijos, variables y dietas y aportaciones a fondos y planes de pensiones; no hay anticipos, ni créditos concedidos; la retribución consta de una asignación fija mensual, dietas por asistencia y participación en beneficios. En este sentido se informa que se realiza un informe de sobre la política de retribuciones de los consejeros, aprobada por la Comisión de nombramientos y retribuciones.

Sí son novedosas algunas modificaciones en el Reglamento en relación a los criterios orientadores de las retribuciones: las remuneraciones mediante entrega de acciones de la sociedad o de sociedades del grupo, opciones sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción, retribuciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad o sistemas de previsión se circunscriben sólo a los consejeros ejecutivos, también que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo. Por último figura también adoptar las cautelas técnicas precisas para que *"Las retribuciones variables guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos (evolución general de los mercados, del sector de actividad de la compañía, etc"*.

Existen dos comisiones, las de auditoría y nombramientos. No existe delegada pues sólo hay un consejero ejecutivo. Los Presidentes de ambas comisiones son

independientes, pero uno de los consejeros miembro de la comisión de nombramientos es ejecutivo contraviniendo las exigencias de que todos sean consejeros externos. Respecto a la de auditoría ahora quedan perfectamente definidas en el Reglamento todas las funciones de esa comisión en relación con los sistemas de información y control interno y en cuanto al sistema de auditoría interna.

El año pasado se destacaba la mención a los stakeholders en el reglamento del Consejo, cuyo artículo 6 establecía que *"la defensa del interés social y la defensa de la viabilidad a largo plazo de la empresa, necesariamente habrá de desarrollarse por el Consejo de Administración respetando las exigencias impuestas por el derecho, cumpliendo de buena fe los contratos y compromisos concertados con los clientes, trabajadores, proveedores, financiadores y, en general, observando aquellos deberes éticos que razonablemente imponga una responsable conducción de los negocios"*. Este año incluso ha mejorado al aparecer exactamente en el Reglamento del Consejo lo que dispone la recomendación Conthe *"Velar para que en sus relaciones con los grupos de interés (stakeholders) la empresa respete las leyes y reglamentos; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos; respete los usos y buenas prácticas de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente".*

Por último, en relación con las políticas de género y la presencia de mujeres, sólo hay una mujer en el Consejo de Administración. REE afirma que la compañía lo aplicará (incentivar la presencia de mujeres) en la provisión de nuevas vacantes *"fomentando de forma activa la selección de consejeras"*. Para ello se establece que la Comisión de Nombramientos debe velar para que se tenga en cuenta la diversidad de género en la provisión de nuevas vacantes. Esto deberá ser verificado en el futuro porque en 2007 no hubo ningún cese entre los miembros del Consejo.

REPSOL YPF, S.A.
(Repsol YPF)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

REPSOL YPF ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Productos derivados del petróleo a través de exploración y producción, refino y marketing.
- Producción y comercialización de químicos.
- Electricidad y gas.

Alcance geográfico

REPSOL YPF opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Francia, Italia, Portugal.
- América: Argentina, Bolivia, Brasil, Canada, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, EEUU, Guyana, México, Perú, Puerto Rico, Suriname, Trinidad y Tobago, Venezuela.
- Oriente Medio: Arabia Saudí, Irán
- Asia: Kazakshtan, Rusia, Singapur
- África: Argelia, Guinea Ecuatorial, Kenia, Liberia, Libia, Marruecos, Mauritania, Sierra Leona

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, REPSOL YPF informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index World
- Dow Jones Sustainability Index Stoxx
- FTSE4Good

Normativa Internacional

REPSOL YPF informa sobre su sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal DDHH 1948
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo

Estándares voluntarios

REPSOL YPF informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Principios del Pacto Mundial (Global Compact)
- Guía Directrices OCDE para empresas multinacionales
- Directrices y líneas contenidas en documentos de la OGP (Asociación Internacional de Productores de Gas y Petróleo),
- Informe de la OGP "Firearms and the use of force" acerca del uso de armas de fuego y de la fuerza.
- US/UK Voluntary Principles on Security & Human Rights
- Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)
- Global Reporting Initiative (GRI)

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

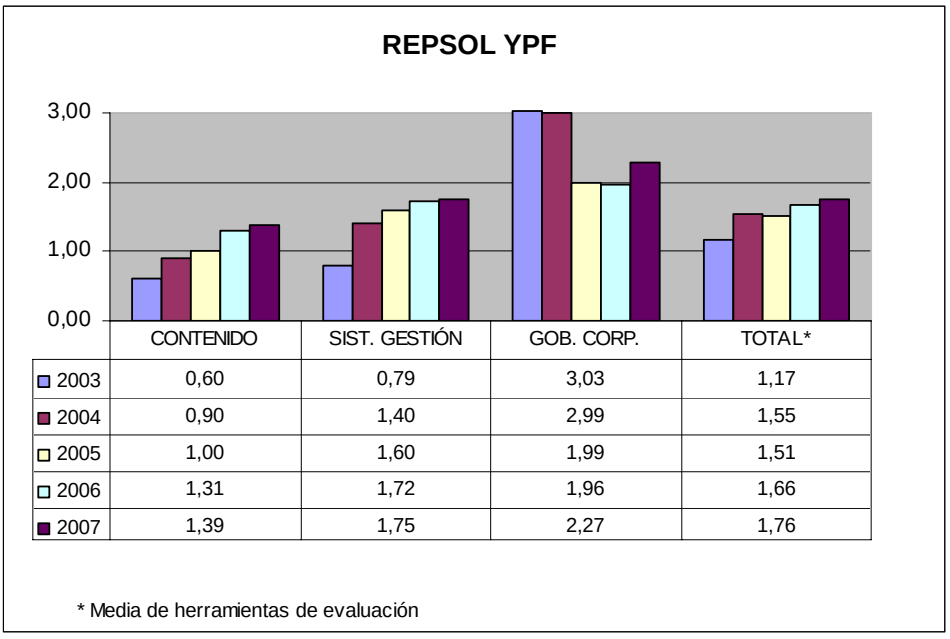
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2007	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007	
Áreas de Negocio 2007	
Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2007	
Política de Respeto a los Derechos Humanos, a Persona y a su Diversidad	
Norma de Ética y Conducta de los empleados de Repsol YPF	
Reglamento de la Junta General de accionistas	
Reglamento del Consejo de Administración	
Informe sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros de REPSOL YPF S.A.	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,68**
Indice&Perfil GRI	2,05
GRI Indicadores	1,36
Principios GRI	1,63
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,27**
ONU	**1,43**
AA1000	**1,67**
AA1000 Indicadores	1,63
AA1000 Principios	1,71
NEF	**1,75**
TOTAL	1,76

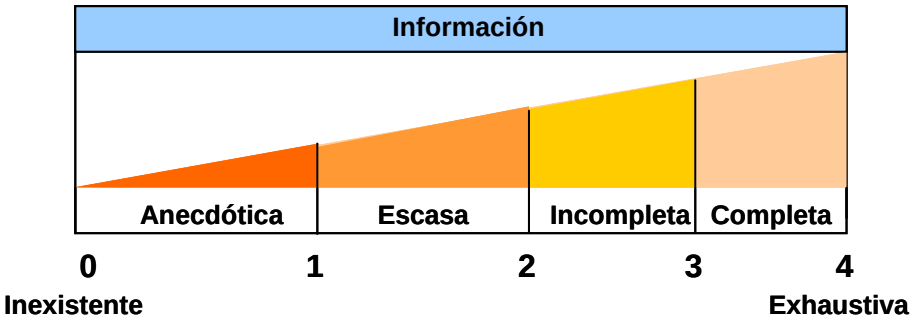
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,60	0,79	3,03	1,17
2004	0,90	1,40	2,99	1,55
2005	1,00	1,60	1,99	1,51
2006	1,31	1,72	1,96	1,66
2007	1,39	1,75	2,27	1,76

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,76**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,39**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,75**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,27**.

En el ejercicio 2007 destaca el avance considerable producido en Gobierno Corporativo con motivo de las reformas introducidas en el Reglamento del Consejo de Administración, y, en menor medida, en el Reglamento de la Junta General de accionistas. Consecuentemente tales medidas tienen traslado al Informe de Gobierno Corporativo, con ocasión de la adaptación del mismo a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.

b. CONTENIDOS RSC

Va asentándose en cada Informe de Responsabilidad Corporativa anual de REPSOL YPF la tendencia a proporcionar información de la compañía con un alcance geográfico en el que no se explicitan sus actividades, ni los impactos generados por ellas en cada país donde opera. Proporcionar los datos por países acerca la información a los stakeholders particulares, que necesariamente tienen expectativas y necesidades distintas de información en función del entorno socio-económico distinto en el que residen. Por el contrario REPSOL YPF presenta la información de manera regional, con la excepción de España, pareciendo adecuar la misma no a los intereses de sus distintos stakeholders, sino a las especificidades de negocio que consideran internamente.

Esa característica informativa no se adecúa a la realidad de una compañía con presencia en decenas de países diferenciados y con consumidores, empleados y proveedores claramente distintos. Ni siquiera se adecúa al que debiera ser su propio interés comercial considerando que los productos que ofrece (y por tanto allí donde se compra) y son objeto de su actividad tienen su origen en continentes distintos, normalmente lejos de España. Ese hecho se comprueba al ver los datos sobre aprovisionamiento de materia prima y de otros bienes y servicios sobre los que informa REPSOL YPF. La información que suministra es que del total destinado a compras y

contrataciones de materias primas y otros bienes y servicios por país, un 78,4% se realizó con proveedores locales. Sin embargo, pese a la importancia de esta información en el sector extractivo de materias primas para entender el impacto económico en las sociedades donde opera, no especifica datos de proveedores (siquiera los más significativos) en los principales países donde opera, ni por países, ni en porcentaje de compras por proveedor, ni del porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.

Es importante precisar, como se viene haciendo en los últimos ejercicios, que esa limitación del alcance de la información suministrada además de hacer difícil el realizar una evaluación completa sobre la incidencia de sus operaciones y actividades en las sociedades y áreas geográficas donde actúa, afectan de forma considerable a cómo entender su compromiso con la sostenibilidad y su responsabilidad con las sociedades donde actúa y opera.

La relación de REPSOL YPF con las comunidades de los países donde opera debería pasar en primer lugar por esclarecer cómo contribuye, gracias a unos beneficios legítimos, con sus impuestos para que esa comunidad pueda crecer redistribuyendo la riqueza a través de las políticas públicas. De igual forma se requiere, en un ejercicio de transparencia real, saber qué percibe la compañía en forma de recursos naturales, subsidios, beneficios fiscales, subvenciones u otro tipo de beneficio de las administraciones públicas de los países donde opera y/o esta presente. En este sentido, REPSOL YPF no informa de los impuestos pagados, ni las subvenciones recibidas por cada país en los que opera, como sería exigible en un mínimo ejercicio de rendición de cuentas ante las distintas partes interesadas.

La referencia a la cuestión impositiva es muy relevante, como ya se hizo notar en los análisis de 2004, 2005 y 2006, al aparecer en un informe de Intermón-Oxfam[101] sobre su incidencia socioeconómica en Bolivia, debido a los acuerdos con las administraciones públicas de aquel país sobre la explotación del gas. En este sentido es especialmente preocupante desde el punto de vista de cómo Repsol está impactando en el desarrollo de los países y las sociedades donde actúa, en especial en lo referido a aspectos operativos, fiscales, ambientales, sociales y de garantías del interés público, después del informe publicado en el que se analizan los contratos petroleros entre los estados y Repsol en Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela en los últimos 12 años, y en los que se evidencian clausulas abusivas que impactan muy negativamente en el desarrollo sostenible de las sociedades donde actúan[102].

Entre los riesgos analizados en el sistema de riesgos de REPSOL YPF este año aparece por primera vez la mención a los riesgos reputacionales y de responsabilidad social, sobre los que se afirma están incluidos en la categoría de riesgos operativos. De igual forma también aparecen incluidos los riesgos éticos y de Conducta, derivados del incumplimiento de los principios éticos de la compañía y el riesgo país, que aparece incluido entre los riesgos económicos como se deduce a respuesta a una pregunta del Comité Independiente de Expertos acerca de la situación inestable de algunos países donde se desarrollan actividades de exploración y producción.

Repsol YPF cuenta con una Norma de Ética y Conducta y una Política de Derechos Humanos, Respeto a la Persona y a su Diversidad sobre la que ya se informó en ejercicios anteriores. De ambas se afirma que están basadas en estándares internacionales reconocidos como los Principios del Pacto Mundial de Naciones

[101] Intermón Oxfam: Repsol YPF en Bolivia: Una isla de prosperidad en medio de la pobreza.
[102] Intermón Oxfam: Letra pequeña, grandes abusos. Por qué los contratos petroleros en América Latina son un obstáculo para el desarrollo (www.intermonoxfam.org)

Unidas, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, o las directrices y líneas de actuación contenidas en los documentos de la OGP[103], entre otros.

Sobre todos los principios recogidos en estos códigos, REPSOL YPF afirma pretender que sean extendidos también a su cadena de aprovisionamiento. Así, y en el marco de las Condiciones Generales de Compras y Contrataciones (aplicable en todos los países donde se realizan aprovisionamientos), se 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. Según se informa el incumplimiento de las mismas supone causa de resolución de los contratos.

Sobre este proceso de gestión de proveedores no se informa de la existencia de sistemas de seguimiento de la actuación de los proveedores, ni se dan resultados concretos (número de excluidos si lo hubiere, proveedores calificados u otra información del ejercicio 2007, que permita evidenciar la implantación, adecuación u eficacia del sistema) y se desconoce, por ejemplo, el porcentaje y número total de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en la materia de derechos humanos.

Tampoco se evidencia que la información publicada sea clarificadora en que los requisitos específicos de respeto a los DDHH sean, por el grado de exposición, igualmente aplicables y exigibles en cualquier lugar del mundo. De hecho sólo se presenta información al respecto de España y Argentina. En España a los proveedores considerados críticos o semicríticos (en función del proceso de calificación) se les exige una declaración firmada relativa a derechos sociales, de seguridad y cuestiones ambientales (respecto a la legislación vigente y a la convención de la OIT) así como una declaración firmada de responsabilidad social corporativa (adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y políticas especificas en esta materia). En Argentina, estas declaraciones están incorporadas al cuestionario de auditoría que se realiza a los proveedores críticos de acuerdo al nuevo sistema de gestión de proveedores.

De la información presentada del nuevo sistema de gestión de proveedores que se espera esté totalmente funcional en 2008, tampoco se evidencian información específica (datos, indicadores) que demuestre el respeto a los DDHH con igual garantía de protección con independencia de país en que se trate.

Igual limitación de información (expresada solo para España y Argentina) se aprecia respecto a la información sindical y los convenios colectivos. Aunque se explicita un compromiso rotundo con el derecho a la libre afiliación sindical (reflejado en la Política de DDHH, respeto a la Persona y a sus Diversidad) y que la Política de Relaciones Laborales reconoce *"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"*, no hay datos de países concretos, sobre estos derechos laborales, a parte de los dos mencionados, proporcionándose además indicadores de empleados sujetos a convenio de España, ABB (Argentina, Bolivia y Brasil), resto de Latinoamérica y resto del mundo). En este sentido es especialmente grave la ausencia de esta información al tener presencia

[103] OGP (Asociación Internacional de Productores de Gas y Petróleo)

directa o mediante participadas en países de riesgo en el respeto de los derechos laborales[104].

Todo la información relacionada con medidas de control de la corrupción se presenta en sus políticas internas (aunque no así en el Informe de Responsabilidad Corporativa) con un alto grado de detalle y mecanismos específicos para combatir la misma como ya se detectó en el análisis de la información publicada sobre el ejercicio 2006.

La Norma regula también la relación con gobiernos y autoridades, las medidas contra el soborno y la corrupción, el blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos y los registros financieros.

De igual forma, y como en 2006, se precisa de forma detallada lo que lo trabajadores del grupo pueden realizar al respecto, incluyendo la política de regalos y pagos, y los conflictos de intereses, aunque continúan sin apreciarse prohibiciones expresas (recomendadas por los convenios internacionales) como no contratar con ex funcionarios públicos tras su renuncia o jubilación, cuando esas actividades o esa contratación estén directamente relacionadas con las funciones desempeñadas o supervisadas por esos funcionarios públicos durante su permanencia en el cargo.

En la Norma de Ética 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.

Presenta una mejora notable la información proporcionada acerca de la formación impartida en asuntos relacionados con los Derechos Humanos, aunque no sea sobre sus propias actividades. Por un lado, externamente, y como parte que REPSOL YPF es de asociaciones como IPIECA, y en concreto de su grupo de trabajo específico de derechos humanos, se ha publicado el Curso de Derechos Humanos para la Industria del Petróleo y el Gas[105]. Por el otro, internamente, su política de Seguridad Corporativa incluye la exigencia de realización de cursos de formación a los proveedores de servicios de protección de las instalaciones. Entre éstos se encuentran sesiones dedicadas a la capacitación en derechos humanos y en el uso de armas, así como la planificación de actividades de control y supervisión para evitar abusos. Especialmente destacable, por ser una preocupación notable de algunos grupos de interés sitos en zonas de escasa garantía y protección de los DDHH por parte de los propios gobiernos, es la afirmación de REPSOL YPF de que *"además, en algunos países, al ser los recursos energéticos un activo estratégico, el gobierno exige su protección con fuerzas militares. Estas fuerzas, al igual que en los casos anteriores, también reciben formación en materia de derechos humanos".*

Siendo muy adecuada esta información resulta contradictorio que no se aporte respuesta a la pregunta del Comité Independiente de Expertos acerca de *"¿qué*

[104] Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)
[105] www.ipieca.org

consultas regulares con los gobiernos y, en su caso, con las organizaciones no gubernamentales y las comunidades, se llevan a cabo en relación con las repercusiones que las disposiciones sobre seguridad puedan tener en las comunidades locales?".

En materia de seguridad REPSOL YPF asegura disponer de una Política de Seguridad Corporativa ("Security") elaborada en el marco de la Norma de Ética y Conducta y en línea con ciertos textos internacionales o sectoriales sobre la seguridad y el uso de armas de fuego tales como los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (US/UK Voluntary Principles on Security and Human Rights) y el informe de la OGP "Firearms and the use of Force" acerca del uso de armas de fuego y de la fuerza. Si bien los compromisos y las políticas mencionadas parecen adecuados resulta imposible contrastar tal información con algún tipo de indicador que permita el seguimiento de sus implantación real, adecuación y eficacia en entornos y países de alto riesgo de vulneración de DDHH en esta causa. Así este año ni siquiera aparecen porcentajes de personal de seguridad corporativa formada en DDHH en contraposición a los porcentajes mencionados en el Informe de 2006.,

A ello hay que añadir que, como se enunció el año anterior tampoco se da duración media de la formación, ni se aporta número total de personas formadas (se desconoce cuántas personas componen los cuerpos de seguridad corporativa). Y lo que parece más grave, no se informa por país donde opera el personal formado, lo que es muy es importante porque no permite entender si ese porcentaje es cubierto en exclusiva con el personal de España (donde los riesgos sobre vulneración de DDHH son evidentemente menores), o si incluye personal propio o de servicios de seguridad contratados en países como Colombia, donde Repsol YPF tiene un riesgo mayor, y donde existen denuncias[106] constantes[107] desde hace años, y sobre las que continúa sin pronunciarse en sus Informes.

En relación con las políticas sociales de relación con las comunidades de los lugares donde REPSOL YPF opera y desarrolla sus actividades se describe el Programa de Compromiso con la Comunidad y su sistema de gestión de manera muy prolija. Dentro de él se afirma que se ha establecido como objetivo contar con una política de relaciones con comunidades indígenas para el segundo semestre de 2008, no siendo público a la fecha de este análisis. En este sentido informa qué dicha política estará basada en estándares como la Norma de Desempeño 7 de la Corporación Financiera Internacional, la Política Operativa sobre Pueblos Indígenas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), texto internacional especialmente garantista en cuanto a los derechos de los pueblos indígenas. La ausencia de esta política en la actualidad es remarcable en cuanto a una carencia histórica de alto riesgo, al haber sido denunciados en informes públicos los impactos negativos producidos por operaciones de Repsol a los pueblos indígenas en distintos países, a lo largo de los últimos años por ONG internacionales[108] y españolas[109].

[106] REPSOL YPF Un discurso socialmente irresponsable – Observatorio de la deuda en la Globalización

[107] Amnistía Internacional: www.amnesty.org
Colombia -Un laboratorio de guerra: Represión y violencia en Arauca

[108] Oxfam Internacional : Repsol YPF en el Chaco boliviano: El pueblo guaraní en el proceso de defensa de sus derechos (www.intermonoxfam.org)

[109] Intermon Oxfam: (www.intermonoxfam.org)
La industria extractiva: pozos negros para los Pueblos Indígenas;
Pueblos sin derechos. La responsabilidad de Repsol YPF en la Amazonía peruana.

Los contenidos de dicha política será analizada en 2008, no obstante aún se echa en falta en la información analizada un compromiso explícito por parte de REPSOL de no ejecutar ningún proyecto sin el consentimiento previo de los pueblos y las comunidades indígenas potencialmente afectados por sus proyectos de desarrollo, cuestión que requieren las normativas internacionales de derechos de los pueblos indígenas, especialmente ante denuncias[110] recurrentes por parte de organizaciones sitas en los países donde habitan las comunidades afectadas.

Asimismo se establece como objetivo contar con un marco común de actuación tanto a nivel corporativo como por país de actuación. Tales compromisos, enunciados en este Informe ,no pueden ser evaluados en el presente análisis más allá que como meras declaraciones formales, al no poder comprobar aún de forma efectiva ni su contenido, ni su despliegue en sistemas de gestión.

Se informa del sistema de medición de la inversión social, habiendo adoptado el esquema que está siendo más utilizado entre las empresas de su envergadura: la metodología del London Benchmarking Group. Conforme a ello se aportan los datos de inversión social en España y en las zonas en que Repsol acostumbra a informar (ABB, resto de Latinoamérica y resto del mundo), comparando los datos desde 2004 hasta la fecha del informe, por tipo de programa, por tipo de contribución y por unidad de negocio. A su vez, y es un dato muy interesante, se cuantifica el efecto multiplicador de sus inversiones en otras instituciones.

En relación con las políticas de diversidad además de la política mencionada (Política de respeto a los DDHH, respeto a la Persona y a su Diversidad) se ha creado un comité interno (Comité de Diversidad y Conciliación) para promover la igualdad de oportunidades a partir de criterios no sólo de género sino de edad, nacionalidad, o negocio entre otros. Hasta ahora las medidas enunciadas y desarrolladas en 2007 son las enfocadas a la flexibilidad horaria y a la planificación de las reuniones, sin haberse pronunciado hasta la fecha sobre igualdad efectiva hombre-mujer (medidas de acción positiva), o a cómo promover mayor impacto de presencia femenina o de diferentes etnias en puestos directivos. Y ello es importante ante determinados indicadores manifestados. Así, respecto a la contratación de personal local, aunque se manifiesta varias veces como compromiso corporativo, sólo se menciona a modo de ejemplo la situación en Perú, sin datos de otros países. Y respecto a igualdad hombre-mujer, aunque hay indicadores y políticas al respecto como se ha manifestado, sin embargo solo se indica un 16% de mujeres en la renovación de equipo directivo, absolutamente lejos de cualquier proporcionalidad, al tiempo que se evidencian salarios mayores para los hombres en relación a las mujeres. Datos como éste son una mejora de la calidad de la información presentada, y permiten evidenciar que determinadas políticas aún están lejos de conseguir sus objetivos en la protección de ciertos derechos, como es el caso de la disparidad salarial.

Sí se menciona en el Informe el cumplimiento de la legislación en lo concerniente a la discapacidad ocupando el personal, bien de forma directa o bien a través de la contratación de empresas proveedoras, más del 2% del total. Sin embargo tal información sólo evidencia el cumplimiento de la ley en España, no aportando información relevante de lo que sucede efectivamente en los otros países en que desarrolla sus operaciones. El informar sólo de España puede representar por un lado

[110] Programa de vigilancia social de las empresas transnacionales – Observatorio de las Empresas Transnacionales (Argentina)
http://www.inpade.org.ar/oet-documentacion%20y%20base%20de%20datos/oet-reportes/Reporte.03.Repsol-YPF.pdf

la relativización del compromiso por la diversidad y, por otro, generar dudas acerca de la eficacia de sus compromisos con independencia del lugar o país de que se trate.

Por otro lado, continúa echándose en falta una descripción de los sistemas de verificación de tal política, así como de los resultados de la revisión y conclusiones sobre el avance de este derecho en los ejercicios precedentes

La información medioambiental de REPSOL YPF presenta este año una mayor claridad y amplitud en su exposición, siendo mucho más desarrollada y explícita.

En relación con los consumos se informa como en 2006 de los consumos directos de energía (desglosados por combustibles y electricidad) comparándolo desde 2003. Sin embargo, respecto a los consumos indirectos se dice *que " En el momento de la elaboración de esta memoria no se disponía de información suficiente para dar respuesta a este indicador. En el próximo estudio de materialidad Repsol YPF valorará su posible inclusión en el Informe 2008"*. Es decir, lo mismo que se afirmaba el año pasado pero aplazándolo otro año más.

Muy detallada es la información sobre el consumo de agua con evolución de la gestión del agua (comparativa desde 2005), origen del agua captada por actividad (refino, exploración, etc.), procedencia del agua captada y evolución de agua reutilizada. Además se proporciona otra información como la evolución de los contaminantes en los vertidos (por año y tipo de contaminante) y principales vertidos al agua y contaminantes por actividad. Además, se mencionan los planes de optimización en el consumo de agua para los cinco complejos industriales de refino en España.

No ha mejorado respecto a 2006 la información sobre biodiversidad, limitándose en la mayor parte de los casos a aspectos narrativos sin indicadores concretos que aporten información cuantitativa que permita la medición y el seguimiento de la mejora producida. Se describen algunas iniciativas para conservar la biodiversidad pero no aquellos impactos, especialmente los negativos derivados de sus actividades de extracción y otras operaciones.

Referente a la biodiversidad REPSOL YPF manifiesta haber integrado las líneas estratégicas y objetivos de biodiversidad en los procesos de planificación general de la Compañía. Para ello se trabaja en el desarrollo de normativa específica para integrar la biodiversidad en los sistemas de gestión, como el diseño y desarrollo de Sistema de Información de Biodiversidad de REPSOL YPF (SIBRY). Pero más allá de tales voluntades descriptivas se evidencia que determinados objetivos de 2007, como el desarrollo de Planes de Acción de Biodiversidad en las operaciones que se desarrollan en áreas sensibles ya fueron enunciados en 2006 sin que se sepa que pasó con los mismos.

Todo aquello relativo a emisiones y vertidos presenta un alcance informativo notoriamente mayor que el resto de la información de la memoria. Se presenta un cuadro indicativo de emisiones de gases de efecto invernadero (con comparativas anuales (CO_2, CH_4 y CO_2 equivalente) indicando también las emisiones indirectas por compra de energía eléctrica y fabricación de hidrógeno. Igualmente sucede con emisiones de SO_2, Nox, COVNM y CO, dando de cada una las emisiones en toneladas por actividad y en algún caso (COVNM) también su evolución anual. En contraste, un año más continúan sin exponerse los datos concernientes a la emisión de sustancias reductoras del ozono, sobre los que se sigue aplazando el compromiso informativo a años posteriores. Respecto a los vertidos, se proporciona, como en años anteriores, un cuadro comparativo de derrames de hidrocarburos que afectan al terreno, en toneladas y número de derrames por año (2003-2006) apreciándose este

año una mejora respecto a 2006 al informarse de reducciones tanto de derrames como de cantidad derramada. También de vertidos al agua por actividad y tipo e informando de la evolución de los contaminantes en los vertidos. Sin embargo, en línea con la limitada "personalización" de los impactos continúa sin detallarse los efectos causados por tales derrames, describiendo las consecuencias producidas para cada caso concreto. Lo que se presentan son proyectos de remediación y no los impactos causados en concreto. Lo mismo sucede al informar de casos puntuales y no de los derrames por país.

En realidad la información concerniente a los impactos ambientales presenta dos caras diferenciadas. Por un lado se presenta, lo que se agradece, un cuadro muy detallado de impactos por medio (aire, agua, residuos, suelos) con descripción de los mismos, efectos y medidas para minimizarlos, pero todo son impactos posibles, no causados. Asegura REPSOL YPF además que se realizan evaluaciones de Impacto Ambiental y Social (EIAS) para todas las nuevas operaciones o instalaciones así como para cualquier modificación relevante de las actividades existentes, incluso cuando no sea requerido por la legislación local,. Por el otro sigue echándose en falta un listado de impactos reales causados por la actividad de REPSOL YPF y sus proveedores, con zonas, hectáreas afectadas, efectos en el medio, la fauna y flora y la comunidad, etc.

En resumen, la información ambiental está mejorada (aún sin detalles concretos de efectos e impactos) lo que se evidencia en los datos de inversiones y gastos ambientales. Si los años anteriores las partidas principales iban destinadas a gestión de los residuos mientras que las inversiones eran más reducidas, lo que no era acorde con una política de prevención, en 2007 las inversiones en residuos son coherentes con los gastos realizados.

En relación con los trabajadores y las políticas de empleo, se informa del número de trabajadores por región, por categoría profesional, género y por tipo de contrato en una comparativa desde 2005, Continúa sin indicarse tal información con desglose por país, así como el porcentaje de trabajadores provenientes de Empresas de Trabajo Temporal. En este caso REPSOL YPF menciona los "trabajadores supervisados" sin que se sepa a ciencia cierta si equivale a trabajadores subcontratados.

Esa ausencia de detalle de la información concerniente a cada país (y no sólo por regiones relacionadas con sus áreas de negocio) se evidencia también en la creación de empleo neta (en el caso de 2007 en realidad reducción de empleo) y en los datos de rotación y número de empleados.

La información sobre la política retributiva continúa sin ser desglosada por todos los países donde se desarrollan las operaciones, ni siquiera las más significativas, dejando en ausencia informativa aquellos donde las garantías, por regulación y políticas públicas de supervisión, de una remuneración justa y razonable son menores. Esa carencia se refuerza al no aparecer ninguna referencia al compromiso de la empresa con el carácter justo y razonable de las retribuciones como se establece en la normativa internacional de Naciones Unidas.

Por último, y referente a los 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[111], 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. Esta ausencia se da también en lo relativo a los datos sobre incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente o de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información acerca de los sistemas de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa empleados por REPSOL YPF no presenta variaciones relevantes respecto al ejercicio de 2006, y aquellas de las que se informa no afectan al modo de presentar la información.

Algunos de los puntos calientes detectados en los análisis realizados de las memorias de años anteriores se repiten nuevamente sin que se haya producido ninguna mejora. En algunos casos, las carencias detectadas (al repetirse año tras año) revelan un modo particular de presentar la información por parte de Repsol YPF. Así sucede con el alcance geográfico de los datos que se presentan. Repsol YPF viene informando habitualmente de sus indicadores sustanciales no por países, sino por regiones vinculadas a su forma de entender el negocio de negocio. De esta forma la información se presenta en grandes bloques: España; Argentina, Brasil y Bolivia (ABB); resto de Latinoamérica (incluye Trinidad y Tobago) y resto del mundo.

Tal modo de presentar la información puede ser representativo de sus áreas de negocio, pero en modo alguno supone un ejercicio transparente de informar a sus stakeholders pues de este modo, con la excepción de ejemplos puntuales, estos no reciben los datos necesarios para formarse opinión sobre aquellos aspectos críticos o relevantes para su interés y que guarden relación con países o territorios más pequeños, como puede suceder, por ejemplo, con países donde los DDHH estén lejos de estar garantizados, convenios colectivos en países donde no suelen ser respetados o formación en temas ambientales en países con prácticas y costumbres muy contaminantes.

El esquema seguido de información de áreas geográficas no sólo se reitera desde hace varios años, sino que aparenta ser aquel que va a ser utilizado también a futuro, sin explicarse nada que concierna a futuras modificaciones o inclusiones geográficas en el modo de presentar los indicadores.

Tal tendencia a seguir esquemas de áreas de negocio en el modo de exponer la información social o ambiental se evidencia también en la exposición hacia y sobre los stakeholders. Toda la información publicada no apunta a ser expuesta en función de los diferentes tipos de stakeholders, sino atendiendo a aquellos que son considerados como asuntos relevantes.

Repsol YPF reconoce que *"los principales asuntos relevantes para Repsol YPF en materia de responsabilidad corporativa no tienen un significado exactamente similar en*

[111] 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

todos sus ámbitos de actuación, generando expectativas distintas en diferentes entornos y exigiendo respuestas acordes". Por ello, y en consecuencia, se presenta un cuadro informativo que identifica los asuntos relevantes y las expectativas que suponen para los países de la OCDE y aquellos en economías emergentes, abarcando asuntos que van desde el cambio climático lo la biodiversidad al comportamiento ético o el compromiso con la comunidad.

Esa es toda la división realizada para esos asuntos relevantes, ignorando los diferentes grupos de interés situados en cada uno de esos prototipos de países. De esta forma se desconoce si estos presentan variaciones o no en función del país de que se trate, si existen grupos diferenciados, o si se actualizan la identificación de nuevos grupos, pasado el tiempo de la primera identificación. Nada tampoco de diferenciación por proyectos o países.

Esa identificación de stakeholders sigue siendo, otro año más, uno de los aspectos sobre los que menos información se presenta desconociéndose cuál es el procedimiento para la identificación de estos grupos. Aunque se mencionan acciones de comunicación con ellos, no hay reflejo de la relación específica con cada uno: duración, frecuencia de contacto, eventos señalados, expectativas de éstos y percepciones sobre la relación, etc. En general los stakeholders no son presentados como objeto de y para la información sino como agentes intervinientes en las operaciones y actividades. Si esto es así para los grupos de interés preponderantes, en mayor medida se aprecia en el caso de otras partes interesadas concretas por país, ,proyecto o para los stakeholders silenciosos.

No puede hablarse de cumplimiento del principio de inclusividad ya que no se informa sobre las aspiraciones de los grupos y stakeholders concretos, sobre los que Repsol tiene impactos económicos, sociales y ambientales concretos. Las voces de los mismos no aparecen reflejadas de manera explícita en la memoria, y se desconoce si han tenido algún papel en la redacción del mismo o si la memoria les ha sido expuesta antes de su publicación a fin de verificar su contenido y la descripción de los impactos causados. Se ignora cuál es el papel que han desempeñado en el proceso de redacción o si han participado de alguna manera en el trabajo de los auditores o en aportar mayor información al Comité Independiente de Expertos. Tampoco se aprecia un compromiso de REPSOL YPF o de los verificadores de incluirles a futuro exponiéndoles claramente cuál va a ser su función en el proceso.

Se incluyen 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 nunca 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. En cualquier caso, 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.

El año pasado se hacía referencia a un estudio de materialidad realizado conforme a la norma AA1000, sobre el que no hay explicaciones en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007, lo que dificulta el contraste con de la información divulgada con las demandas de los principales grupos de interés. Aún sin esa mención se afirma que el Informe se ha elaborado conforme a las directrices de la Guía G3 del Global Reporting Initiative, a la norma AA1000, a las directrices de la guía para el sector del petróleo y gas de International Petroleum Industry Environment Conservation Association (IPIECA) y al American Petroleum Institute (API). Pese a tal afirmación no se explica el modo de cumplimiento de cada uno de los principios de GRI o AA1000.

Se expone, y es una práctica muy positiva los criterios para inclusión de información en el Informe con los porcentajes correspondientes por áreas de actividad. Aún siendo positivo resulta poco clarificador que para cada área de información los criterios no sean homogéneos. Como ejemplo:

- **Medio ambiente**, para las empresas filiales con participación mayoritaria y/o control de Repsol se contabilizan el 100% de las emisiones. Para gases efecto invernadero, se incluyen adicionalmente las emisiones procedentes de actividades de la compañía de acuerdo a la proporción de acciones que Repsol YPF posee en cada una de las empresas, así como las emisiones indirectas asociadas a la compra de energía a una tercera parte y otras emisiones indirectas relevantes.
- **Seguridad**, datos de seguridad relativos al 100% de los empleados de las empresas filiales donde Repsol YPF tiene participación mayoritaria y/o control. Incluyendo actividades de empleados contratistas bajo contrato directo con Repsol YPF superior a un año.
- **Información social**, todos aquellos trabajadores que forman o han formado parte de la plantilla del Grupo durante 2007, en todas las áreas geográficas donde la compañía está presente, perteneciendo a aquellas sociedades que consolidan por integración global e integración proporcional en las cuentas de la compañía y/o son directamente controladas.

El año pasado se mencionaba el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2007-2009. De él se derivaba un análisis estratégico que debería haber tenido cobertura en un futuro Plan Estratégico. Así ha sido, con el Plan Estratégico 2008-2012 del que se definen en el Informe los objetivos concretos por cada área. Además se describen los tres programas transversales que incluye el Plan Director (plan de comunicación, de seguimiento y control y de formación) para cada uno de los asuntos relevantes. Contrasta sin embargo con el reconocimiento de la diversidad explicitado a lo largo del Informe, pero no se detalla, en coherencia con la diversidad de la que se habla, cómo se ha implantado el mismo en los diferentes países, ni siquiera en la división mencionada de países OCDE y economías emergentes.

Para dar cumplimiento a la actividad del Plan Estratégico de introducir los riesgos reputacionales y éticos en los sistemas de gestión del riesgo, se afirma estar trabajando en la elaboración de una estrategia corporativa de riesgos sociales sobre la que, más allá de tal afirmación, no hay más información.

En relación con los órganos encargados de la Responsabilidad Corporativa hay algunas novedades. Especialmente el Comité de Diversidad y Conciliación, de nueva creación, y, sobretodo, la nueva Comisión de Estrategia, Inversiones y Responsabilidad Social con competencias de propuesta e informe sobre estas materias. Además de esto el Consejo de Administración se reserva la competencia de aprobar la política de responsabilidad social corporativa. Existe también una Dirección

de Reputación Corporativa y Responsabilidad Social, integrada en la Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia, que es la encargada de dirigir y coordinar con las unidades organizativas implicadas, las actividades de gestión y evaluación de los valores y riesgos de reputación corporativa, conforme a las directrices y políticas del Comité de Reputación Corporativa y de la Dirección General.

Algunos de los aspectos relevantes para Repsol YPF son explicados, con descripción de cómo las decisiones sobre estos son tomadas al más alto nivel de la compañía. Así, por ejemplo la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración tiene asumidas las funciones de orientar la política, directrices y objetivos de la compañía en materia de medio ambiente, incluyendo los relativos a cambio climático.

Existe igualmente una Comisión de Ética, encargada de velar por la difusión y cumplimiento de la Norma de Ética y Conducta, cuyos miembros son nombrados y sustituidos por el Comité de Dirección y ante el que se pueden presentar denuncias por incumplimiento del Código, no sólo por los empleados, sino por cualquier interesado. Se agradece, por la transparencia que supone y lo inusual de la medida, la información en el Informe de Responsabilidad Corporativa de los nombres de todos sus miembros y cargos con detalle del número de reuniones.

Se enuncian a lo largo del Informe variados textos internos relacionados con la RSC (la Norma de Ética y Conducta de Empleados, la Política de Respecto a la persona y la Diversidad, la Política de Relaciones laborales, las Condiciones Generales de Compra y Contratación, la Guía de relación con Proveedores y Contratistas de Bienes y Servicios, la Política de Seguridad Salud y Medio Ambiente…) sin embargo, de forma general, no se indican sistemas de seguimiento de los mismos, ni resultados concretos fruto de esa normativa interna. Tampoco se informa o se aportan datos que permitan evidenciar el grado de seguimiento de las recomendaciones o convenios internacionales, en el ejercicio 2007.

Junto a ello se afirma estar elaborando varias políticas y herramientas que verán la luz en 2008. Así, fruto del Programa de Compromiso con la Comunidad, se está realizando una herramienta para definir un mapa de riesgos sociales en las zonas donde opera, del que se afirma que posteriormente será incorporado al sistema de gestión de riesgos global de la compañía. Igualmente se afirma estar elaborando una política de relaciones con los indígenas, Planes de Acción en Biodiversidad en áreas sensibles… En general, se afirma de numerosas iniciativas que se están desarrollando para años posteriores pero apenas hay evidencias de mejoras sustanciales del sistema de gestión en comparación con 2006, especialmente en lo referente a puntos críticos.

En relación con el sistema de gestión ambiental se informa de la Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de Repsol YPF que dice basarse para su gestión en el Manual de Medio Ambiente y Seguridad del que se afirma cumple con la norma internacional OHSAS 18001 y la Directiva Europea 92/82/CE “Seveso II”. También se informa de certificaciones en ISO 14064 (para verificar el inventario corporativo de gases de efecto invernadero y las acciones dirigidas de reducción de GEI) y se adjunta una Declaración de Conformidad del Inventario de CO2 de Refino y Química de España y Portugal y de las acciones dirigidas de reducción de Refino España, entregada por DNV. Además Repsol YPF hace mención a la aprobación por parte de la Junta Ejecutiva del MDL de Naciones Unidas de la primera metodología presentada por Repsol YPF (“Metodología de Línea Base y Monitoreo para la recuperación y utilización de gases enviados a antorcha en refinerías”) basada en el proyecto de recuperación de gases de antorcha en el Complejo Industrial La Plata (Argentina). Igualmente del número de auditorías de seguridad y medioambiente (internas y

externas) y cuántas de ellas están asociadas a procesos de certificación. A todo ello se añade un cuadro con certificaciones ISO 14001 por actividades.

Otro cuadro igualmente claro y relevante, aunque escaso en cuanto a los datos proporcionados, es el de indicadores claves en RSC que viene a sustituir al de "Indicadores de actuación" de 2005 y que había sido sustituido en 2006.

Respecto a la verificación del Informe se presenta un informe de verificación por tercera parte independiente, aunque no hay evidencia de que ésta haya recopilado datos e información de stakeholders o éstos hayan participado en el proceso de verificación.. Tampoco incluye la verificación de los datos cuantitativos correspondientes a los estudios de caso incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007.

Como en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2006 se adjunta un Informe de Conclusiones elaborado por un Comité Independiente de Expertos a solicitud de REPSOL YPF. Dicho Comité presentó nuevamente un conjunto de 15 preguntas concretas, y recomendaciones, a las que REPSOL YPF da respuesta a los largo del Informe. En algunos casos de manera completa, en otras de forma parcial y en algunas más ni siquiera responde a la pregunta o a la recomendación del Comité. Así, a la pregunta acerca de los proyectos I+D+i y su relación con nuevas fuentes de energía y recursos energéticos renovables, se responde a una parte de la pregunta dejando sin contestación la recomendación de que las cifras ofrecidas estén en comparación con la media del sector.

En cuanto a la claridad del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa resulta muy útil y clarificador, para aquellos no versados en la industria petrolera, es el mapa de prospección tecnológica que refleja desde la exploración cómo fluye el proceso (con descripción de elementos secundarios) hasta el producto final y su aplicación.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

REPSOL YPF presenta en 2008 como viene siendo habitual su información de Gobierno Corporativo a través de un informe específico. Este año se ha realizado un esfuerzo importante en aclimatar la información a las exigencias y requerimientos del Código Unificado de Buen Gobierno (Código Conthe) lo que sin duda redunda en una mejora de la información, en especial la concerniente al Consejo de Administración y sus comisiones. Además en 2008 se produjo una reforma del Reglamento del Consejo, y una parcial del Reglamento de la Junta que supone un conjunto de novedades a considerar. Por ello se aprecian variaciones considerables respecto a lo informado en 2007.

El sistema de riesgos viene detallado de manera parecida al 2006 pero amplificando los riesgos cubiertos. A los riesgos financieros y operacionales habituales se le incluyen los de seguridad, medio ambiente, los riesgos de reputación, así como aquellos relacionados con la ética y el impacto social de los negocios. Este año aparece por primera vez la mención a los riesgos de responsabilidad social, sobre los que se afirma están incluidos en la categoría de riesgos operativos. De igual forma también aparecen incluidos los riesgos éticos y de Conducta, derivados del incumplimiento de los principios éticos de la compañía y el riesgo país, que aparece incluido entre los riesgos económicos. Sin embargo aún no se aprecia ninguna información explicita que evidencie que los riesgos de DDHH estén igualmente cubiertos o incluidos en alguno anterior. En este sentido es llamativo que pese a identificar como riesgo las incidencias legales o regulatorias, Repsol no considere que

ninguno se hiciera realidad en el ejercicio 2007, pese a que la Comisión Europea le impusiera una multa de 183 millones de euros por formar parte del cartel del asfalto en octubre 2007, y que en ese ejercicio estaba en proceso de investigación por la UE sobre el cartel de la parafina, que más tarde ha resultado en una elevada sanción[112].

En relación con las cláusulas de blindaje en beneficio de directivos y administradores se afirma que existen en beneficio de 14 personas, aunque no son identificados los beneficiarios de tales medidas. Se afirma que están autorizadas por el Consejo, pero que no sin informadas a la Junta General de accionistas, cuestión que puede afectar a los derechos de los propietarios, según las mejores prácticas de códigos de buen gobierno.

Respecto a la Junta General, se mantiene la restricción del 10% del total del capital social con derecho a voto como tope del número máximo de votos que puede emitir en la Junta General de Accionistas un mismo accionista, dificultando la toma de control de la sociedad mediante la adquisición libre de sus acciones en el mercado.

Queda correctamente definido, y se describe, el régimen de desarrollo de la Junta, así como la forma de garantizar y facilitar la expresión de la voluntad mediante el voto de los propietarios o socios arbitrando medidas encaminadas a potenciar la comunicación de la sociedad con sus accionistas. Aún así, continúa sin haber evidencia de presencia del auditor externo en las sesiones de Junta General.

Por otro lado, se mantiene como en años anteriores la ausencia de mención a la posibilidad de que se permita fraccionar el voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos y a la votación separada de asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto. Sobre este último caso, si bien no aparece recogido como exigencia en los textos internos, si puede comprobarse que es una práctica común al analizar las diferentes votaciones efectuadas en 2007.

Este hecho, prácticas habituales pero de las que se echa en falta un grado mayor de exigencia al no estar aún incluidas en los diferentes reglamentos, se evidencia también la presentación de cuentas por el Consejo de Administración a la Junta General, sin reservas, ni salvedades en el informe de auditoría: las cuentas se han presentado sin salvedades, pero no aparece recogida la exigencia.

Este año se ha publicado, con difusión externa, un Informe sobre la Política de Retribuciones aprobado por el Consejo. Con él se pretende dar respuesta a algunas de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. Sin embargo, aún siendo una buena práctica, dicho Informe no es presentado a la Junta General con carácter consultivo y como punto separado del orden del día, contraviniendo algunas de las mismas recomendaciones que dice seguir. Entre las recomendaciones seguidas por el Informe está que las retribuciones variables se circunscriban sólo a los consejeros ejecutivos (en el caso de REPSOL YPF tanto la retribución variable anual como la variable plurianual) y que la finalidad de la política de retribuciones sea remunerar a los Consejeros (en el caso de REPSOL YPF no sólo a los externos sino abarcando las diferentes categorías) de forma adecuada por su dedicación y responsabilidades, pero sin que dicha remuneración pueda llegar a comprometer su

[112] Las empresas negaron la crisis que venía, las cotizadas no admitieron los riesgos de 2007 a la CNMV y nos los publicaron en sus informes de Gobierno Corporativos. El País 4 de agosto 2008

independencia de criterio. Sin embargo, y respecto a las retribuciones variables se menciona que han de guardar relación con el desempeño, pero sin excluir expresamente el que deriven de otros asuntos externos como evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía.

Dichas retribuciones son detalladas en el Informe de forma muy precisa, informando de los datos referentes a las retribuciones de los Consejeros de forma agregada, por tipo de consejero e individual, desglosándose en retribución variable, fija, dietas, atenciones estatutarias, opciones sobre acciones, otros beneficios - anticipos, créditos, aportaciones a fondos de pensiones, primas de seguros de vida -. También por pertenencia a otros consejos o a la alta dirección de sociedades del grupo con el mismo tipo de desglose.

El reglamento del Consejo es el que más variaciones ha sufrido con el fin de ajustarlo a las exigencias del Código Unificado de Buen Gobierno. Como ejemplo, entre las funciones del Consejo aparece una mención específica a los grupos de interés que supone una copia literal de lo recomendado. Así: *"El Consejo de Administración velará para que en sus relaciones con los grupos de interés (stakeholders) la Sociedad respete las leyes y reglamentos; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos; respete los usos y buenas prácticas de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente"*.

Respecto al Consejo de Administración y sus funciones, resalta negativamente que no se haga mención alguna al conjunto de los stakeholders en la finalidad del Consejo. Igualmente, que se no se establezca un límite de edad ni para el Presidente, ni para los consejeros, que no se informe de las ausencias de los consejeros a las reuniones y que no se establezca una limitación de mandato para los consejeros independientes, con el objetivo de garantizar su independencia, en contra de lo que recuerdan las normas de buenas prácticas en Gobierno Corporativo.

Tampoco se informa sobre que los consejeros deban dimitir, si su actividad afectase negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito y reputación de la sociedad, ni de que la obligación de dimitir afecte a los consejeros dominicales en el caso de que el accionista a quien representen venda íntegramente su participación accionarial. De hecho, los supuestos de dimisión son muy limitados.

El Consejo está compuesto por 16 miembros, dos más que en 2006, alcanzando el máximo previsto en los estatutos y superando las recomendaciones de los Códigos de Buen Gobierno. Proporcionalmente se amplía también el número de consejeros independientes a 8 de forma que sigan siendo el 50 % del total. Además hay 6 externos dominicales y 2 ejecutivos. Cabe destacar que, entre los independientes se ha producido una baja, del consejero que, por su larga trayectoria de vinculación a la compañía, podía cuestionarse su condición de independiente. Más aún cuando no aparece como exigencia en los reglamentos un límite temporal de 12 años para el mandato de ese tipo de consejeros. Cierto es que, en la práctica los consejeros actúales cumplen con dicha limitación.

Además, como medida para garantizar su independencia se ha reglamentado la exigencia de que ningún consejero independiente pueda ser cesado antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado.

Este año se revela la presencia de una mujer entre los miembros del Consejo. Además, la reforma del reglamento del Consejo en su artículo 33 precisa que

"corresponde a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones velar para que, al proveerse nuevas vacantes o al nombrar nuevos Consejeros, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, y se busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado, dando cuenta al Consejo de las iniciativas adoptadas al respecto y sus resultados".

Sucede que desde la referida modificación del Reglamento del Consejo, no se ha producido ninguna vacante en el Consejo de Administración de Repsol YPF, S.A. ni consecuentemente el nombramiento de nuevos Consejeros, por lo que la puesta en práctica de tales medidas deberá analizarse en ejercicios futuros.

Se mantienen las 4 comisiones del Consejo existentes en ejercicios precedentes, con la modificación ya analizada en los apartados anteriores de la Comisión de Estrategia que pasa a ser la de Estrategia, Inversiones y Responsabilidad Social Corporativa.

En cuanto a la composición de las mismas, mientras la de Auditoría está formada, no ya sólo por consejeros externos, sino exclusivamente independientes en el caso de la de Nombramientos y Retribuciones, que pasa de 2 miembros a 3, este año se añade también un dominical no cumpliendo lo que recomiendan las buenas prácticas corporativas. Los Presidentes de ambas sí son consejeros independientes.

Otra de las modificaciones importantes debidas a la reforma reglamentaria estriba en los asuntos sobre los que el Comité de Auditoría está obligado a informar al Consejo, con carácter previo a la adopción por éste de las correspondientes decisiones. Este año se incluye la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.

Queda recogida también la evaluación, al menos anual, por el Consejo de Administración de su propio funcionamiento y de la calidad y eficiencia de sus trabajos, así como del funcionamiento de sus Comisiones. Para ello el Presidente organizará y coordinará con los Presidentes de las Comisiones esta evaluación periódica del Consejo. Sin embargo, tal evaluación no se ha hecho extensiva también a la propia actividad y desempeño del Presidente lo que hubiera sido recomendable.

Las reuniones del Consejo sin la asistencia del Presidente son cuantificadas en el Informe de Gobierno Corporativo. De igual forma se proporcionan el número de reuniones del Consejo sin la asistencia de todos sus miembros. No así las inasistencias de los Consejeros de forma individual, lo que sin duda hubiera sido lo recomendable. Pese a ello REPSOL YPF afirma cumplir parcialmente con esta recomendación proveniente del Código Unificado de Buen Gobierno aún estando lejos de ser así.

Por último, y como el año anterior, además del sistema de denuncia confidencial para empleados por incumplimientos de la Norma de Ética y Conducta, cualquier persona que lo desee, en cumplimiento de lo establecido en la Sarbanes Oxley Act , puede hacer llegar a la Comisión de Auditoría y Control de Repsol YPF y al Comité de Auditoría de YPF cualquier comunicación relativa a cuestiones relacionadas con contabilidad, controles internos sobre contabilidad y auditoría que afecten al Grupo Repsol YPF.

UNIÓN FENOSA S.A.
(UNIÓN FENOSA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

UNION FENOSA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Generación, distribución y comercialización de electricidad y gas

Adicionalmente, el grupo UNIÓN FENOSA tiene empresas participadas dedicadas a los negocios:

- Servicios de ingeniería en el sector energético
- Minería
- Telecomunicaciones
- Inmobiliario

En estos cuatro sectores de actividad tiene filiales con un 100% de participación.

Alcance geográfico

UNIÓN FENOSA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Irlanda, Países Bajos, Reino Unido, Moldavia
- América: México, Colombia, República Dominicana, Costa Rica, Panamá, Guatemala, Nicaragua, Bolivia, Venezuela, Estados Unidos
- África: Sudáfrica, Kenya, Egipto.
- Asia: Arabia Saudí, Omán

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, UNIÓN FENOSA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Desde 2006 en el Dow Jones Sustainability World Index.
- En 2007 comenzó a cotizar en el Dow Jones Sustainability Stoxx.

Normativa Internacional

UNION FENOSA adopta "como un referente de comportamiento de base en todos y cada uno de los países donde el Grupo desarrolla sus actividades"[113] la siguiente normativa internacional:

[113] Informe de Sostenibilidad 2007, pág. 71

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU (Protocolo de Kioto).

Estándares voluntarios

- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.
- Utilización del estándar GRI v.3 para el informe de sostenibilidad.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

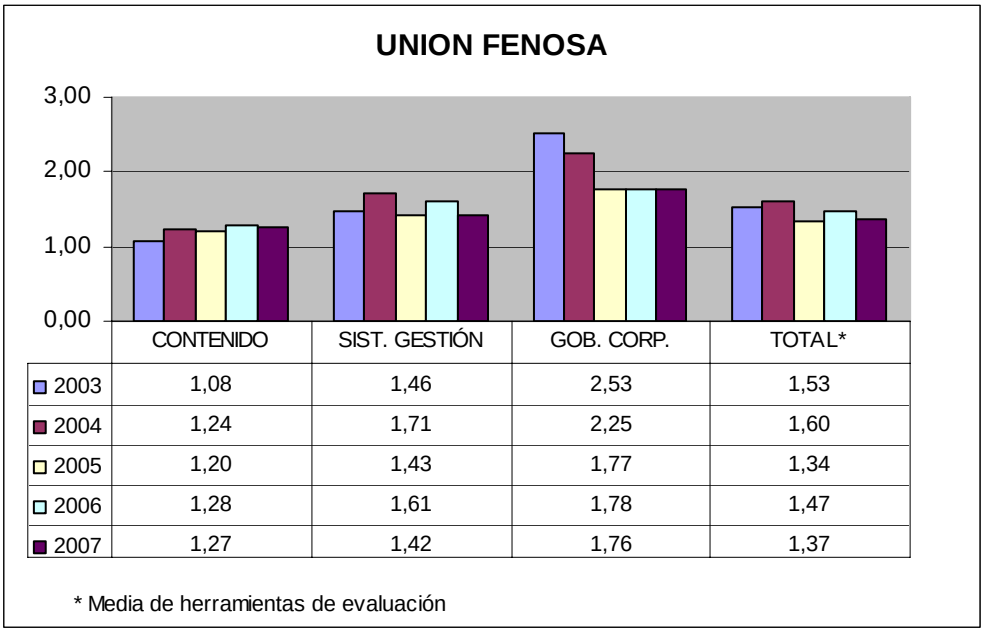
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad 2007	Aportado por UNIÓN FENOSA
Informe Anual 2007	Aportado por UNIÓN FENOSA
Informe Anual de Gobierno Corporativo	Aportado por UNIÓN FENOSA
Reglamento del Consejo de Administración de Unión Fenosa, S.A.	Descargado de la web institucional
Estatutos Unión Fenosa, S.A.	Descargado de la web institucional
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Unión Fenosa, S.A.	Descargado de la web institucional
Reglamento Interno de Conducta de Unión Fenosa S.A. y su grupo de sociedades en materias relativas a los mercados de valores	Descargado de la web institucional

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,71**
Indice&Perfil GRI	1,87
GRI Indicadores	1,71
Principios GRI	1,56
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,76**
ONU	**0,83**
AA1000	**1,18**
AA1000 Indicadores	1,12
AA1000 Principios	1,24
NEF	**1,38**
TOTAL	1,37

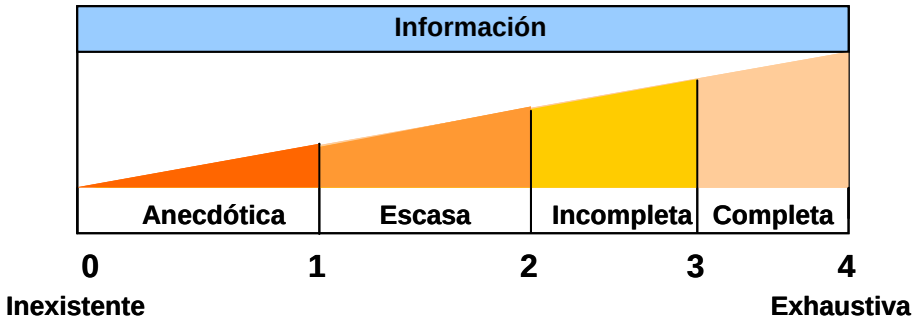
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,08	1,46	2,53	1,53
2004	1,24	1,71	2,25	1,60
2005	1,20	1,43	1,77	1,34
2006	1,28	1,61	1,78	1,47
2007	1,27	1,42	1,76	1,37

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,37**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,27**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,42**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,76**.

En la comparativa entre los resultados del ejercicio 2006 y los del 2007 observamos que el reporte de UNIÓN FENOSA experimenta un cierto retroceso fundamentado en la menor puntuación obtenida en el apartado relativo a Sistema de Gestión (19 centésimas menos). Las principales debilidades detectadas en este campo es la indefinición en el alcance de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2007, lo que genera problemas a la hora de determinar sobre qué ámbitos geográficos se está reportando, y un proceso de identificación y comunicación con los grupos de interés explicado insuficientemente.

Tampoco logra incrementar su puntuación en el apartado de Gobierno Corporativo, pese a la entrada en vigor del Código Unificado de Buen Gobierno. En este apartado se registra la mejor valoración, pero existe campo de mejora (información sobre política de retribuciones, establecimiento de canales internos de denuncia).

Los contenidos recogidos en el reporte de UNIÓN FENOSA reciben prácticamente la misma valoración que en 2006. En este sentido, se mantiene la recomendación de reequilibrar el peso dado a las cuestiones medioambientales y sociales, incrementando la presencia de estas últimas.

b. CONTENIDOS RSC

UNION FENOSA informa sobre la inclusión de la noción integral de Responsabilidad Social Corporativa dentro de los principios que inspiran la actividad de la empresa. De este modo, en la carta del Presidente y del Consejero Delgado se indica que la empresa busca “la rentabilidad para nuestros accionistas, las oportunidades de desarrollo profesional de nuestros empleados […], el impulso de políticas de eficiencia energética con clientes, la colaboración permanente con Administración e instituciones, la integración de principios de gestión responsable con proveedores y el desarrollo de las distintas sociedades en las que estamos presentes”.

La metodología de reporte empleada por la compañía es la Global Reporting Inititative (GRI) en su versión más reciente, G3. A lo largo del análisis efectuado, se han detectado una serie de desviaciones respecto a este estándar que no han sido recogidas por el equipo auditor encargado de la verificación del informe. Se debe señalar, además, que aunque GRI es un marco válido, una empresa que desee optimizar la rendición de cuentas ante sus stakeholders debería realizar su propio análisis de materialidad, incluyendo, en su caso, indicadores no recogidos en GRI.

UNIÓN FENOSA cuenta con cinco sociedades dependientes con domicilio social en Panamá, país considerado como paraíso fiscal según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico español. También se informa de que la empresa desarrolla actividades vinculadas a la extracción de gas y carbón en Omán, también un paraíso fiscal, aunque en este caso no consta la existencia de ninguna sociedad dependiente en el país. Aunque la presencia de UNIÓN FENOSA en estas áreas geográficas puede justificarse basándose en criterios operativos, hubiese sido conveniente aportar a los grupos de interés información adecuada sobre los impuestos pagados y las

subvenciones recibidas por país. Sin embargo, únicamente se presenta información agregada sobre las cantidades desembolsadas en concepto de "Impuestos soportados en el extranjero". Tampoco se ofrece desagregación geográfica de las subvenciones ingresadas. La empresa no define suficientemente su política respecto a las Administraciones Públicas y los organismos reguladores, careciendo de procedimientos establecidos para gestionar dicha relación. Sorprende que pese a estar presente en veinte países, la empresa no presente información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cual es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a las políticas públicas, la economía y en definitiva el desarrollo de la sociedad de los países donde opera, como indica se en la declaración del Presidente de UNION FENOSA. Esta reflexión es especialmente aplicable para algunos de ellos, muy empobrecidos como Nicaragua, Republica Dominicana, Guatemala o Bolivia, entre otros, y por su presencia en paraísos fiscales.

El reporte medioambiental es una de las fortalezas del modelo de rendición de cuentas implementado por UNIÓN FENOSA. Destaca la información aportada en materia de consumo energético, consumo y fuentes de captación de agua o impacto sobre la diversidad. Sin embargo, también existe un cierto campo de mejora en este ámbito. No se asume el principio de precaución de forma expresa, a pesar de que algunas de las prácticas implementadas suponen un reconocimiento implícito del mismo. De igual modo, tampoco se informa suficientemente acerca de aquellos impactos que sobre la salud humana y el medio ambiente se deriven de la actividad de la compañía. La organización ha elaborado un Código de Conducta Medioambiental interno y asume el objetivo de contribuir a la preservación del medio, pero se recoge como un acto voluntario, no como una obligación de la compañía.

También se advierte potencial en lo relativo a la información medioambiental en temas de carácter cuantitativo. Para poder evaluar el desempeño de UNIÓN FENOSA en el apartado medioambiental sería adecuado presentar una desagregación a nivel de país y línea de producto para todos los indicadores. Es, igualmente, conveniente que la empresa tome en consideración el nivel técnico del destinatario potencial del informe y se expliquen las interpretaciones de cada uno de los indicadores. En este sentido, las metodologías utilizadas deben estar bien establecidas y ser objeto de un uso generalizado, esto permite incrementar la comparabilidad respecto a los niveles óptimos de cada indicador y al desempeño de otras empresas. Esto no ocurre siempre en el Informe de Sostenibilidad 2007 de UNIÓN FENOSA. El impacto medioambiental generado por la organización se ha medido en Unidades Medioambientales (UMAS), una herramienta desarrollada por la propia compañía. De igual modo, no siempre se detallan los criterios de interpretación de cada indicador, ni se informa de los valores críticos considerados como adecuados.

La compañía utiliza el sistema de calificación de proveedores Re-Pro que dice que incorpora cuestiones de índole social y medioambiental; además de las económico-financieras y las de calidad del producto. Sin embargo, no se explica la importancia relativa que estas consideraciones tienen en la selección final de suministradores, ni se detalla información alguna que permita valorar su grado de eficacia a la hora de detectar problemas en áreas relacionadas con la RSC. Por otro lado, se detallan los requisitos medioambientales exigidos para adquisiciones con mayor nivel de riesgo en este ámbito (ISO-14001), pero sin cuantificar cuántas veces se ha aplicado este estándar de gestión. Además, no se especifica el ámbito geográfico de aplicación.

La información presentada por UNIÓN FENOSA en el ámbito social ha obtenido una valoración inferior. La caracterización de la plantilla presentada en el Informe de Sostenibilidad 2007 es insuficiente. No se ofrecen los niveles de desagregación

requeridos, ni geográficos, ni por línea de producto. Además, cuando se desagrega, se hace de forma parcial. De este modo, se muestra el desglose de la plantilla en España por sexo, categoría profesional, nivel de formación y línea de actividad, pero no se cruza ninguno de estos datos, lo que limita sustancialmente las posibilidades de análisis.

Se hace constar que la política de la compañía en materia de recursos humanos busca la igualdad entre los trabajadores de la compañía. A pesar de establecerse expresamente la igualdad de salario entre hombres y mujeres según desempeño profesional, no se informa sobre los niveles salariales por género, por lo que no se puede evidenciar si existe algún procedimiento que busque garantizar este compromiso, ni datos del 2007, en los distintos países, que evidencien su grado de cumplimiento. Se indica, además, que UNIÓN FENOSA establece salarios por encima del mínimo en cada país, sin aportar información sobre el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de UNIÓN FENOSA y el salario mínimo local por país (se indica solamente que éste oscila entre el 20% y el 205%), 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. Se detalla el gasto total en recursos humanos por país. Se informa del paquete de prestaciones sociales básico que ofrece el grupo, afirmando que se aplica en cada país "adaptado a la idiosincrasia local del negocio"[114], sin mayor detalle acerca de las implicaciones de esta consideración. Sí se hace constar que cada país cuenta con su propio convenio colectivo, informando sobre el porcentaje de empleados cubiertos por ellos forma agregada para toda la empresa, y se afirma que las condiciones a nivel interno son homogéneas. En este sentido no se aporta el porcentaje de personas afiliadas por país, cuando opera en países de riesgo[115] en cuanto al ejercicio de los derechos laborales, bien por su legislación o por la ineficacia real en garantizarlos.

En materia de salud y seguridad, se incluyen las tasas de absentismo a nivel agregado y se informa sobre el índice de frecuencia y el de gravedad, con desglose por país y evolución temporal. Se informa del número de victimas mortales por país, incluyendo aquellas que trabajaban para empresas subcontratadas. No se informa, sin embargo, sobre permisos y excedencias concedidas de acuerdo con la política de conciliación de la compañía. Se índica que el 100% de la plantilla de UNIÓN FENOSA está representada en los comités de seguridad, pero no se detallan las funciones de los mismos, ni las medidas implantadas como resultado de su actividad. Se informa de la realización de campañas preventivas y consultas para familiares, pero no se explica en detalle su contenido.

Se explica la oferta formativa de la compañía, desarrollada a través de la Universidad Corporativa Unión Fenosa. Se trata de una iniciativa orientada a incrementa los niveles de productividad de la plantilla, pero también a mantener la empleabilidad de los trabajadores. Se informa del promedio de horas de formación por persona y año para el conjunto del grupo y del número de horas total de formación por categoría profesional y materia.

[114] Informe de Sostenibilidad 2007, pág. 70

[115] [115] 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)

UNIÓN FENOSA hace explícito su compromiso de trabajar por la igualdad de oportunidades entre sus trabajadores. Sin embargo, la identificación de los colectivos que están potencialmente expuestos a una situación de discriminación es escasa (se menciona a los colectivos de mujeres y discapacitados). La compañía considera que la igualdad de oportunidades está garantizada a través de la implementación de un modelo de gestión de recursos humanos basado en las competencias, no haciéndose constar que exista una política activa o plan de igualdad. Se menciona que no hubo reclamaciones en materia de discriminación, pero no se explican los canales de denuncia, con garantías de que no haya represalias, a los que pueden recurrir los trabajadores.

UNIÓN FENOSA adopta la Declaración Universal de los Derechos Humanos como referencia de su política en ámbito social. En este sentido, se hace mención expresa al seguimiento de las normas laborales internacionales que protegen contra el trabajo forzoso y la explotación infantil, pero no aporta ninguna información sobre la existencia de políticas, procedimientos y resultados del 2007 que evidencie el cumplimiento de las mismas. Por otro lado, la compañía considera que, dadas las características del sector donde opera, no es necesaria la implementación de programas formativos en materia de derechos humanos. Esto explica, igualmente, la ausencia de procesos y mecanismos orientados a su protección en cada una de sus áreas de actividad. Sin embargo, tomando en consideración que la empresa opera en ámbitos geográficos donde los derechos humanos son objeto de frecuente vulneración, se considera que el diagnóstico realizado por UNIÓN FENOSA en este ámbito no es adecuado.

No se realiza mención alguna a la política de la compañía en relación a las comunidades indígenas, a pesar de que opera en regiones donde esta población tiene una elevada presencia. Tampoco se indica si se contratan servicios de seguridad en algunos de los países donde se opera y, de ser así, los procedimientos establecidos para evitar que situaciones de riesgo asociadas con vulneraciones de los Derechos Humanos.

UNIÓN FENOSA no aporta una descripción pormenorizada de las políticas de la compañía en relación a su vinculación con las comunidades locales. Se considera que la empresa tiene la oportunidad de contribuir al desarrollo, pero no se asume la obligación de actuar en este campo. En lo referente a la comunicación, se describen algunos canales genéricos de relación con las comunidades, pero no se han definido procesos que normalicen el trato, ni se establecen mecanismos de actuación ante la posible casuística. Además, se detecta una interpretación limitada de lo que implica la RSC en relación a las comunidades locales, reportándose casi exclusivamente sobre la realización de actividades de acción social.

En este ámbito, se pone de manifiesto con claridad una de las principales deficiencias de la información reportada por UNIÓN FENOSA: un cierto sesgo hacia la presentación de los impactos positivos generados por la compañía, prestando una menor atención a aquellas situaciones donde el impacto ha sido de signo contrario. De este modo, en el apartado de comunidad local se presentan las actividades de acción social desarrolladas por la compañía en diferentes áreas geográficas, pero no se analizan situaciones de conflicto. Especialmente sintomática es la breve información aportada en relación al conflicto con el Gobierno de Nicaragua surgido en el mercado de la distribución eléctrica de este país; una problemática que ha sido objeto de amplia difusión en los medios de comunicación españoles[116]. Otras situaciones que han tenido

[116] Algunos ejemplos publicados en prensa española: Daniel Ortega quiere hablar con Zapatero sobre la presencia de Unión Fenosa en Nicaragua. (2007, 28 de febrero). El Mundo; Nicaragua amenaza con echar a Unión Fenosa. (2007, 3 de agosto). El País; Unos 200 comerciantes apedrean una oficina de Unión

una amplia difusión social durante 2007 en los ámbitos geográficos donde opera la compañía y que no han sido objeto de exposición en el informe de sostenibilidad de UNIÓN FENOSA son las siguientes[117]:

- Impacto de la construcción del embalse Salvajina y proyecto de desvío del río Ovejas sobre las comunidades locales de esa región del Departamento de Cauca (Colombia).
- Acusaciones de vulneración de los derechos laborales y de negociación colectiva de los trabajadores de Electricosta y Electricaribe en la Costa Atlántica (Colombia).
- Problemas con las condiciones del suministro (apagones) de energía eléctrica y acusaciones se sobrefacturación a las empresas Electrocosta y Electricaribe (Colombia).

Una política de información sobre RSC integral también debe incorporar la posición de la empresa sobre aspectos negativos.

UNIÓN FENOSA informa sobre su política anticorrupción, materializada a través de dos reglamentaciones internas: Código de Conducta y Reglamento Interno de Conducta de Unión Fenosa S.A. y su grupo de sociedades en materias relativas a los mercados de valores. El primero es un documento aprobado en diciembre de 2007 y del cual sólo se ha encontrado una versión web, en el que se enumeran una serie de principios, sin régimen disciplinario alguno. El segundo documento sólo aplica en el ámbito de los mercados de valores. Se menciona la realización de auditorías internas que incluyen controles anticorrupción, pero no se aporta información relevante derivada de ellas. No se aporta información sobre la impartición de formación en materia anti-corrupción, ni sobre la adopción de medidas sancionadoras por estos motivos durante el ejercicio 2007.

En materia de política de salud y seguridad de los clientes, se indica que la empresa cumple con la normativa establecida, no explicándose los procedimientos diseñados por la empresa en esta materia. Sí se indica la realización de mediciones de campos electromagnéticos emitidos por las instalaciones, con resultados satisfactorios. Se informa, además, que se ha continuado con el proceso de certificación según la especificación OHSAS 18001 en algunas instalaciones del grupo (no especificadas).

Se informa acerca de la realización de encuestas de satisfacción al cliente en España y México, aunque no se aporta por país, el total de quejas, reclamaciones o denuncias indemnizaciones y sus causas, después de haber tenido conflictos graves sobre derechos del consumidor al menos en tres países (Nicaragua, Colombia y Republica Dominicana) en los últimos ejercicios. Se apunta que la principal vía de comunicación con el cliente es telefónica (a través del Centro de Servicios al Cliente), cuantificándose los valores de los indicadores de calidad (tiempo de espera y porcentaje de llamadas abandonadas) del servicio a alcanzar. En materia de publicidad e información al consumidor (principalmente a través de la facturación) se indica el cumplimiento de la normativa vigente, no indicándose si se establece algún estándar de comportamiento común para aquellos países en los que la normativa no sea lo suficientemente protectora, no obstante no aporta información acerca de su renuncia explícita a la comercialización de sus productos y servicios basada en

Fenosa en Nicaragua (2007, 8 de noviembre). El Mundo; Los apagones sitúan a Fenosa bajo el fuego de las críticas en Nicaragua (2007, 26 de noviembre). El País.

[117] Se pueden encontrar referencias a estas cuestiones en las siguientes fuentes:: Observatorio de Multinacionales en América Latina (2008): *Unión Fenosa. Bajo el foco* o en http://www.business-humanrights.org/Categories/Individualcompanies/U/UninFenosa.

afirmaciones capciosas, ni a la utilización de prácticas contractuales abusivas. Se menciona que no se han establecido sanciones como consecuencia de incumplimientos de la normativa de suministro, sin explicar si esta afirmación es valida en todos los países donde opera, ni si hubo otro tipo de sanciones administrativas o jurídicas. Además, se describe la política de la compañía en materia de competencia, apostándose por la liberalización, cuestión no siempre relacionada. Sin embargo, no se detallan las políticas, procedimientos y mecanismos establecidos para evitar vulneraciones de los derechos del consumidor en aquellos casos en los que UNIÓN FENOSA tenga una posición de monopolio.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Según lo recogido en el *Informe de Sostenibilidad 2007* de UNIÓN FENOSA, este "recoge información sobre las actividades del Grupo UNION FENOSA en todos los países en los que está presente, si bien tiene un mayor grado de detalle de las operaciones realizadas en España". Por tanto, no se establece de forma sistemática la cobertura y alcance del informe, lo que, en la práctica, genera un importante confusión sobre el ámbito geográfico de los datos y explicaciones reportadas.

En algunos casos (desagregaciones en materia de recursos humanos), la información se aporta de forma que no contribuye a satisfacer las necesidades de reporte de los stakeholders. Además, no se ha explicado el proceso de diálogo desarrollado con los stakeholders para definir la materialidad de la información reportada. Simplemente se describen algunos de los canales de comunicación genéricos (líneas telefónicas, puntos informativos) con poca relevancia en un proceso de rendición de cuentas como el analizado.

Acerca de limitaciones al alcance no explicitadas, pero sí detectadas como resultado del análisis, destaca la falta de información clave relativa al grupo de interés empleados (faltan datos relativos a los niveles salariales, composición de la plantilla en cuanto a sexo, categoría profesional, formación, etc,) para el área internacional del grupo. Además, gran parte de los impactos medioambientales recogidos se refieren a un análisis focalizado sobre las centrales situadas en España, aunque se ofrece un dato de impacto ambiental para la totalidad del grupo. A la hora de analizar los procesos son habituales las referencias al cumplimiento de legislación española, sin aclarar si esos estándares se mantienen para países con legislaciones menos garantistas. Apenas se analiza la legislación exigible a UNIÓN FENOSA en ámbitos distinto al español.

La identificación de los principales stakeholders es esquemática y genérica. UNIÓN FENOSA se limita a establecer los grandes grupos de interés (Accionistas, Empleados, Clientes, Proveedores, Instituciones y Comunidad Local) pero, exceptuando el caso de los proveedores, no se realiza un análisis de la composición de dichos grupos, por país. La descripción de los canales de comunicación establecidos es escasa y no se describen procesos dinámicos que impliquen retroalimentación. Se menciona la realización de reuniones para la elaboración del reporte en sostenibilidad, pero no se informa quién participó, ni qué modificaciones se introdujeron como resultado del mismo. En este sentido, la descripción de políticas y procesos, cuando se realiza, adopta una perspectiva en la cual el stakeholder es un receptor pasivo de la actuación empresarial. Se menciona el establecimiento de un sistema de reclamación para clientes y de denuncia para empleados, pero en ningún caso se explican los cauces establecidos para garantizar su efectividad y confidencialidad. Por otra parte sorprende que pese a haber tenido conflictos con distintos stakeholders concretos (sindicatos, asociaciones de consumidores,

administraciones públicas, ONG, asociaciones vecinales…) en Colombia, Nicaragua y Republica Dominicana, no hayan sido identificados y reconocidos como tal en el informe.

El más completo de los sistemas de gestión descritos se refiere al apartado medioambiental, donde se explican con profundidad variable los siguientes aspectos: compromiso del grupo, política establecida en consecuencia, objetivos de tipo cuantitativo, procedimientos, principales resultados e indicadores. Sin embargo, se mantiene la incertidumbre en torno al ámbito de aplicación del sistema. La política y herramientas de gestión del sistema se explican de forma genérica, para el conjunto del grupo. Sin embargo, el análisis medioambiental posterior está centrado en las actividades de UNIÓN FENOSA en España.

El caso opuesto es de los sistemas de gestión sobre áreas vinculadas con el cumplimiento de los derechos humanos y los derechos laborales. En estos casos, se parte de un compromiso, pasándose, a continuación, a explicar los principales resultados que, a su vez, no se respaldan mediante indicadores. En una situación intermedia se encontrarían los sistemas de gestión sobre calidad del servicio o salud y seguridad de los trabajadores. Se recurre con frecuencia a la explicación de proyectos de carácter puntual.

En general, se aportan datos de al menos dos ejercicios que permiten establecer una evolución a corto plazo. Sin embargo, en la medida que las prácticas de reporte social están dejando de ser algo novedoso y que, empresas como Unión Fenosa acumulan una cierta experiencia (desde 2002) sería conveniente que incluyesen series de datos comparables más largas. Además, no se trata de un criterio coherente, en la medida que en algunos casos se informa para varios años y, en otros, solamente para el último.

El informe de sostenibilidad ha sido verificado por Deloitte, quien ha concluido que “no se ha puesto de manifiesto ningún otro hecho que nos haga creer que (……) el Informe de Sostenibilidad 2007del Grupo Unión Fenosa no haya sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de informes de sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3) (…) la información incluida en el IS 2007 contiene errores u omisiones materiales”[118]. Se puede evidenciar que el resultado reflejado en el informe de verificación presentado por la entidad auditora no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de verificación, distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio. Relacionado con este tema, no se han encontrado evidencia de involucración de las partes interesadas en el proceso de verificación realizado por la auditora.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe Anual de Gobierno Corporativo se ha elaborado tomando como referencia el Código Unificado de Buen Gobierno (Código Conthe), ya de obligado cumplimiento, según lo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Se sigue, por tanto, el esquema de informe establecido, explicando las razones del incumplimiento en caso de que éste, efectivamente, se produzca.

UNIÓN FENOSA en el ejercicio 2007 realizó modificaciones de documentos de orden interno. Este es el caso del Reglamento de la Junta General de Accionistas,

[118] Informe de Sostenibilidad 2007, pág. 211

modificado y aprobado en la Junta General de Accionistas de 2007. Las modificaciones afectaron al Preámbulo y a los artículos 2, 4, 9, 19 y 21 del Reglamento de la Junta General de Accionistas. Además, a 17 de diciembre de 2007 el Consejo de Administración acordó la modificación del artículo 5, 16, 18 y 31.

Los documentos normativos de orden interno de UNIÓN FENOSA (Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración y Estatutos de la Sociedad) están disponibles en el sitio web institucional, junto con el Informe Anual de Gobierno de Corporativo y el resto de información facilitada en Junta General.

No se informa sobre el establecimiento de un canal de denuncias confidencial al que puedan acudir los empleados para denunciar irregularidades, principalmente en el ámbito de la gestión financiera y la auditoría y supervisado por el comité de auditoría y control. Tampoco consta la existencia de un canal de denuncias anónimo para proveedores y clientes.

El Informe Anual sobre Gobierno Corporativo recoge el sistema de control de riesgos de la entidad, el cual, además de los riesgos financieros y operativos habituales, incorpora los riesgos medioambientales, pero no los sociales. Por otro lado sorprende que no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2007, más allá de la afirmación de riesgo habitual y permanente, o identificados para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros y otros, como el de la energía, que le hayan afectado o pueden afectar a UNION FENOSA[119].

Se informa sobre el número total de beneficiarios de cláusulas de blindaje. Sin embargo, no se les identifica, ni se describe las características de dicha cláusula. No informar detalladamente sobre las retribuciones y las cláusulas de blindaje a la Junta General de Accionistas ni someterlo a su votación, aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por parte de una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

El Reglamento de la Junta General de Accionistas contempla la posibilidad que un representante con derecho a voto pueda fraccionar el sentido del mismo, en función de los intereses de sus representados. Se establece recomendación de que las cuentas se presenten sin salvedades, informándose en caso contrario a la junta de los motivos por los que no se hace. Sin embargo, se permite la votación conjunta de varios puntos del día, incluidos los referidos a remuneración del consejo.

No 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, no existe compromiso sobre la incorporación de mujeres para cubrir los cargos de los consejeros cesantes. Esta cuestión sorprende respecto a un compromiso de no discriminación, al aceptar esta composición, con nula presencia femenina en el Consejo, como natural en el gobierno de UNIÓN FENOSA, cuando a todas luces es una proporción descompensada con la realidad social en la que opera, sin analizar las causas.

[119] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

Los consejeros independientes representan una proporción inferior al 10% (2 sobre 22). Los consejeros externos dominicales suponen el 85% de los consejeros externos, por encima del peso en la estructura de capital de los accionistas a los que representan (suponen un 65% de la propiedad). Se informa acerca de las inasistencias del presidente y del porcentaje de inasistencias sobre votos emitidos. No se han contemplado procesos de evaluación de los consejeros, ni del consejo.

No se informa sobre las retribuciones del consejo. Únicamente se encuentra información cuantitativa en el Documento de Registro de Acciones 2007 (relativa al ejercicio 2006) y se refiere a totales desembolsados. Se establecen remuneraciones variables para los consejeros con cargo directivo. Los estatutos no prohíben la remuneración de consejeros sin cargo directivo con este sistema, aunque se afirma que no se utiliza esta opción.

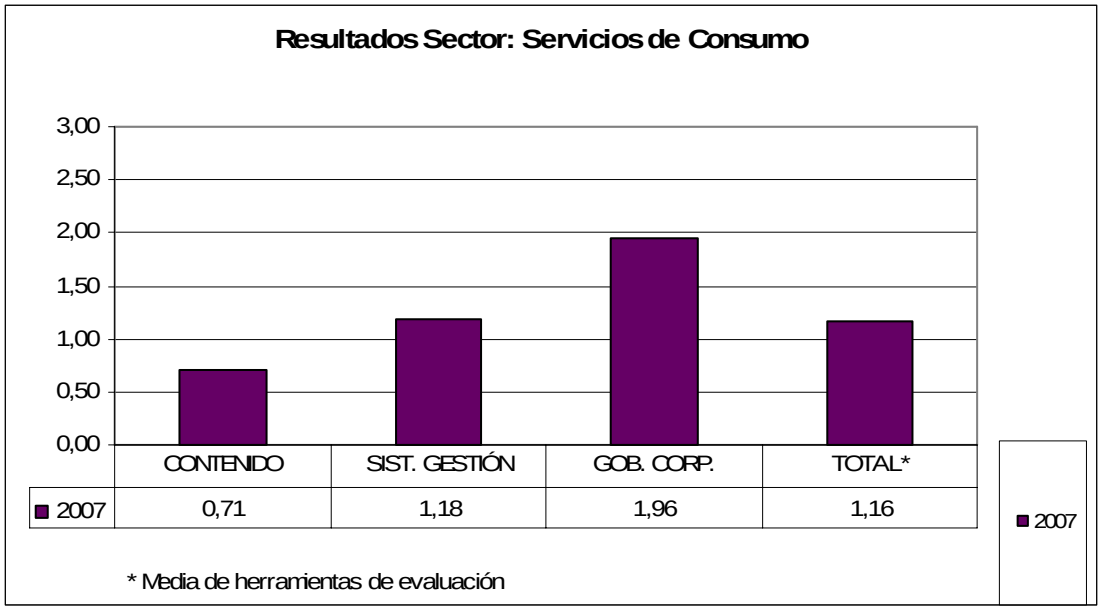
El consejo cuenta con dos comisiones, además de la ejecutiva: la comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos y Retribuciónes. Sólo hay un consejero independiente en cada una de las comisiones, y sólo el independiente miembro de la Comisión de Auditoría y Control es también su presidente.

3.3.4. Empresas del sector Servicios de Consumo:

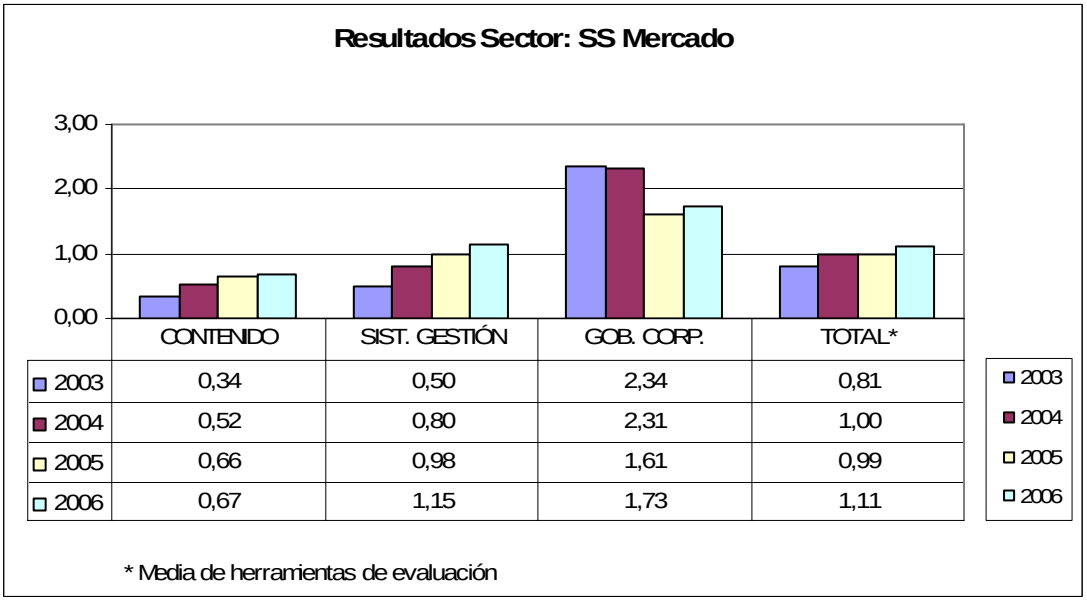
- ***ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.***
- ***GRUPO ANTENA 3.***
- ***CINTRA CONCESIONES DE INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE, S.A. (CINTRA)***
- ***IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A.***
- ***NH HOTELES, S.A.***
- ***SOGECABLE, S.A.***
- ***GESTEVISION TELECINCO, S.A.***

A continuación se muestra el resultado sectorial, donde cada uno de los datos representa la media aritmética de los resultados por eje de análisis de las empresas pertenecientes al sector. Tal y como se explica en la sección de Metolodogía, 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, pues la comparabilidad de los datos es cuestionable al haberse redefinido el sector agrupando a las empresas del sector de medios de comunicación y las de servicios de mercado, bajo la nueva categoría de Servicios de Consumo.



Dado que de las 7 empresas que componen el sector en este estudio, 4 procedían del sector de Servicios de Mercado, se incluye a continuación las puntuaciones de años anteriores de aquel sector.


Resultados Sector: SS Mercado
3,00
2,00
1,00
0,00
CONTENIDO
SIST. GESTIÓN
GOB. CORP.
TOTAL*
2003 0,34 0,50 2,34 0,81
2004 0,52 0,80 2,31 1,00
2005 0,66 0,98 1,61 0,99
2006 0,67 1,15 1,73 1,11
2003
2004
2005
2006
* Media de herramientas de evaluación

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS S.A.
(ABERTIS)

I.DATOS GENERALES

Productos/Servicios

ABERTIS ofrece a sus clientes la gestión de infraestructuras para la movilidad y las telecomunicaciones en las siguientes áreas de negocio:

- Autopistas
- Aparcamientos
- Parques logísticos
- Infraestructuras de Telecomunicaciones
- Aeropuertos

Alcance geográfico

ABERTIS opera en 17 países: Estados Unidos, Puerto Rico, Méjico, Jamaica, Colombia, Bolivia, Chile, Argentina, Reino Unido, Andorra, España, Portugal, Suecia, Francia, Italia, Marruecos y Sudáfrica.

Indices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, ABERTIS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index World
- Dow Jones Sustainability Index Stoxx

Asimismo informa que ha obtenido el reconocimiento como inversión socialmente responsable por el Triodos Bank.

Normativa internacional

ABERTIS no informa sobre compromisos de cumplimiento de Normativa Internacional.

Estándares voluntarios

ABERTIS informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, siendo miembro activo de ASEPAM.

- Global Reporting Initiative.

- London Benchmarking Group España.

Documentos incluidos para el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

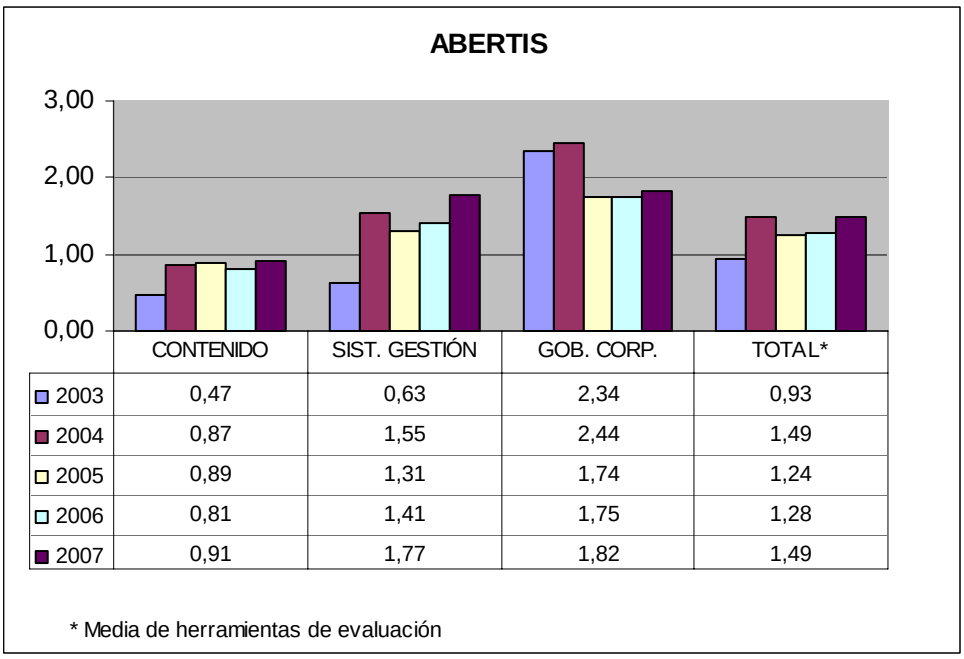
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007	
Informe Anual 2007	
Cuentas Anuales 2007	
Informe de Gobierno Corporativo 2007	
Estatutos Sociales	
Reglamento del Consejo	
Reglamento de la Junta General	
Libro Naranja	
Memoria de la Fundación ABERTISABERTIS	
Plan Estratégico de RSC	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,71**
Indice&Perfil GRI	1,79
GRI Indicadores	1,25
Principios GRI	2,08
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,82**
ONU	**0,55**
AA1000	**1,38**
AA1000 Indicadores	1,38
AA1000 Principios	1,38
NEF	**2,00**
TOTAL	1,49

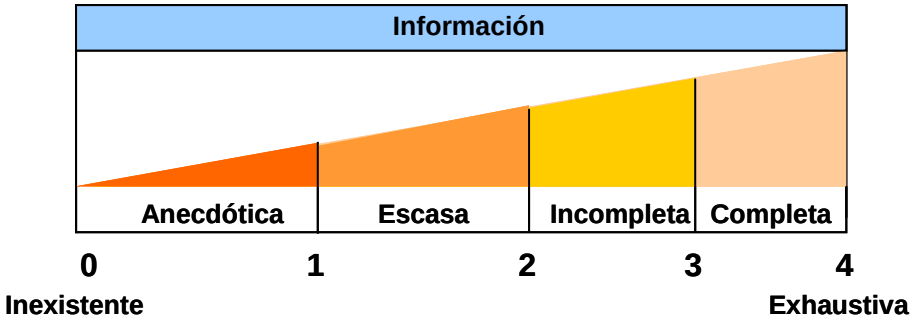
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,47	0,63	2,34	0,93
2004	0,87	1,55	2,44	1,49
2005	0,89	1,31	1,74	1,24
2006	0,81	1,41	1,75	1,28
2007	0,91	1,77	1,82	1,49

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a.GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,49**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los Derechos Humanos de la ONU, es de **0,91**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores

AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,77**, situándose también en el estadio *de información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,82**.

En líneas generales ABERTIS ha experimentado una ligera mejora de sus resultados, aunque éstos sigan sin alcanzar un nivel aceptable de calidad informativa. Así, la estrategia y un modelo de gestión de la RSC de ABERTIS, bien estructurado en el organigrama del grupo, no se corresponden con una mayor visibilidad del desempeño de RSC en el grupo ni tampoco en una mejora de la calidad de la información, no haciéndose mención en el informe, como veremos, de algún caso de vulneración de Derechos Humanos o de la legislación vigente.

Se ofrece una imagen remarcadamente positiva del desempeño en todas las líneas de actuación reportadas en el Informe, sin presentarse relación de impactos, objetivos de sostenibilidad, ni las correspondientes acciones, con datos ejemplificativos que resultan en algunas ocasiones anecdóticos al no ofrecerse antecedentes de los mismos. Del mismo modo, se sigue sin aportar información desagregada por empresas y países, presentándose los datos agrupados por área de negocio, cuestión que impide una rendición de cuentas, y por lo tanto un análisis, de sus impactos en las sociedades donde opera.

A pesar de haberse realizado esfuerzos positivos, como la introducción de un capítulo específico para la estrategia contra el cambio climático, o la implantación de la metodología LBG para medir y cuantificar el progreso económico y social aportado por la empresa, la falta de transparencia sobre determinados incidentes en materia de consumo, competencia, corrupción y derechos humanos, comprometen la fiabilidad y confianza del informe.

Se hace necesario un esfuerzo en la mejora de la información sobre las políticas de seguimiento y control, en la comparabilidad de los datos, en el seguimiento y transparencia de indicadores sociales y medioambientales, en la explicitación de grupos de stakeholders concretos, como proveedores y administraciones públicas, en la oferta de datos desagregados por países y en la adecuación del gobierno corporativo a las Recomendaciones de Buen Gobierno.

a.CONTENIDOS RSC

La calidad de la información económica de ABERTIS contenida en sus cuentas anuales 2007 contrasta vivamente con la ofrecida por su informe de responsabilidad social.

Así en primer lugar, la determinación del perímetro del informe de RSC se circunscribe a los indicadores de sociedades sobre las que ABERTIS afirma tener control, excluyendo aquellas sobre las que tiene una representación minoritaria o compartida.
La comparación de este perímetro con el de sus cuentas anuales, permite contrastar lo siguiente: si bien en las cuentas aparecen datos económicos de todas las empresas del grupo, en el informe de RSC se siguen excluyendo empresas que tienen actividades en América Latina como GCO (concesionaria de autopistas en Argentina). Por otra parte, el informe RSC no ofrece datos desagregados por países con lo que resulta imposible evaluar el desempeño social y medioambiental en áreas geográficas donde puede existir mayor conflictividad laboral como Colombia, Argentina, Chile, Bolivia, Jamaica, o Marruecos, o donde el impacto medioambiental puede resultar más

negativo. Por último, como veremos, no se reportan impactos negativos en estos ámbitos geográficos en principio incluidos en el Informe, como es el caso de SABSA (Bolivia) perteneciente a TBI.

A partir de aquí, la presentación de los indicadores e impactos se suele ofrecer por sectores de actividad, sin que se aporten datos desagregados por empresas, o ámbitos geográficos, y sin información de los impactos generados, con lo que resulta imposible establecer correlaciones entre empresas-sectores de actividad-impactos de sostenibilidad y los correspondientes niveles de desempeño.

Junto a ello, el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, elaborado por ABERTIS en 2003 establece objetivos y acciones a realizar pero sin asociarlos a empresas o áreas geográficas o de actividad. Tampoco se detallan impactos, ni medición de resultados, en el seguimiento posterior indicado por ABERTIS en 2005, a través de diversas actuaciones por aspectos clave.

En los indicadores económicos se reproducen estas deficiencias aportándose datos sobre ingresos por prestación de servicios en segmentos y áreas geográficas, pero no hay datos relativos a la cuota de mercado en los diversos países donde opera. Resulta además difícil evaluar el desempeño económico por países al no existir datos desglosados en cuanto a coste de materias primas, gastos de proveedores, impuestos devengados, desgravaciones fiscales u otro tipo de beneficios financieros. En este sentido, sorprende que pese a estar presente en diecisiete países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera, algunos de ellos, países en desarrollo y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, como Jamaica, Marruecos o Bolivia.

En el apartado medioambiental se echa en falta una visión homogénea y completa que cubra todas las áreas de negocio por países y que revele una política medioambiental de la empresa, decidida y estratégicamente planificada, que incluya las actividades y datos verdaderamente importantes, y discrimine aquellos datos que aunque positivos, aportan información adicional o resultan aislados en el conjunto, difíciles de interpretar. En líneas generales, la empresa parece infravalorar la importancia de los aspectos medioambientales con el argumento de que “la diversidad de actividades desarrolladas en los distintos sectores en los que opera ABERTIS imposibilita establecer de forma eficaz y significativa un conjunto de indicadores representativos para toda la corporación”.

En este sentido, el informe dedica su atención a la explicación de la nueva normativa interna medioambiental para la sede de ABERTIS y mejoras en la gestión de residuos y consumos de empresas del grupo, y a actividades de formación y sensibilización. Sin embargo, en el apartado “Otras actuaciones ambientales” se recogen acciones destinadas a “contrarrestar impactos ambientales significativos, en los ámbitos del ruido, los consumos, las emisiones, los residuos, las aguas, etc.” cuando no se ha hecho previa mención a los impactos medioambientales, ni por empresas, ni por actividad.

Del mismo modo, llama la atención que tras haber implantado sistemas ISO de gestión medioambiental en el 74,5% del negocio, no se haga mención al impacto medioambiental (siendo un requisito de la ISO 14001 identificarlos y medirlos), o sobre la salud de Abertis Telecom, donde se informa que el sistema de gestión medioambiental funciona desde 2005. No obstante, y en línea con lo apuntado

anteriormente, sí se aporta información acerca de iniciativas de sensibilización para los empleados en el sector de telecomunicaciones: “flashes” en la intranet sobre diversas prácticas medioambientales y un teléfono de emergencias ambientales.

En cuanto a la preservación de la biodiversidad, se mencionan en términos genéricos los principales impactos ocasionados por el sector de las autopistas, pero poco se dice de los impactos de la actividad de telecomunicaciones, del sector logístico o la gestión de aeropuertos, aún cuando por ejemplo, las instalaciones de telecomunicaciones gestionadas por ABERTIS afectan a 50.335 m2 de espacios protegidos o la gestión del tráfico y de las infraestructuras aeroportuarias se revela fundamental para la contaminación acústica y medioambiental, y en breve, el transporte aéreo quedará afectado por el régimen de derechos de emisión de la Directiva comunitaria.

Nuevamente, los mecanismos de vigilancia ambiental y acciones para la preservación y respecto de la biodiversidad mencionados quedan aislados y se antojan insuficientes, al no relacionarse con los correspondientes impactos, medidas de planificación medioambiental o planes de vigilancia: por ejemplo, la protección especies autóctonas, el fomento del tele peaje y el estudio de las emisiones de CO2 evitadas.

El consumo de materias primas, residuos y material reciclado y reutilizado aparece bien desglosado. Del mismo modo, se ofrecen datos globales del consumo de electricidad y combustible líquido, en relación con la cifra de negocio y por sectores. Merecen destacarse las iniciativas de eficiencia energética como propuestas de movilidad sostenible en carreteras (optimización de uso de autopistas, uso de carburantes ecológicos, o gestión del tráfico).

En este contexto, resulta difícil valorar adecuadamente la apuesta de ABERTIS por el desarrollo de una estrategia contra el cambio climático pues los datos de emisiones de CO2 que se ofrecen no resultan comparables: los datos de 2005 hacen referencia a España, los de 2006 son datos nacionales e internacionales y respecto a los de 2007, no se especifica.

Del mismo modo, entre las iniciativas para la eficiencia energética y uso de energías renovables, se afirma por ABERTIS la introducción en los pliegos de condiciones de licitación de empresas de servicios de aeropuertos, de condiciones positivas como el uso de vehículos eléctricos o de biocombustibles; sin embargo, no se ofrecen datos sobre la actuación medioambiental de los proveedores.

Finalmente, en cuanto a la asunción de responsabilidades por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana aparecen datos contradictorios. Si bien ABERTIS reconoce haber recibido multas en materia medioambiental (pg. 45, 8 multas por importe total de 2.500 Euros), este dato se contradice con lo expuesto en la pg. 30 del Informe, en cuyo resumen ejecutivo se menciona que ABERTIS ha recibido en 2007 sanciones por incumplimiento de las leyes por un valor de 272.222 euros por cuatro sanciones que se detallan.

Las deficiencias del alcance del Informe de RSC se manifiestan especialmente en el caso de los Derechos laborales. El alcance del informe cubre a un 92 % de los trabajadores de ABERTIS, de los cuales un 83,7% disponen de convenio colectivo. Mientras que en el año 2005 se aportaban datos porcentuales por empresa, se aprecia ahora una menor calidad de la información, al no haber tampoco evidencia de información sobre personas representadas por organizaciones sindicales desagregadas, ni por empresas, ni por países. Sorprende esta ausencia de

información cuando ABERTIS opera en países de alto riesgo[120] respecto a los derechos laborales, bien por una regulación que no cubre los requisitos internacionales o por la falta de eficacia en su garantía por debilidad institucional.

También aparecen agregados los datos relativos a la calidad del empleo, rotación de la plantilla o porcentaje de hombres y mujeres.

Al igual que en años anteriores, bajo la afirmación general de que ABERTIS es respetuosa con las legislaciones de todos los países en los que opera, y de que la mayor parte de las actividades de ABERTIS se realizan en países desarrollados "por lo cual no existe riesgo significativo de violaciones de derechos humanos" (pag. 129), no se reporta acerca de episodios de conflictividad laboral y de vulneración de Derechos humanos. Sin embargo, existen evidencias de denuncias y conflictos en estos ámbitos. Es el caso de SABSA, empresa de Servicios Aeroportuarios de Bolivia Sociedad Anónima, filial de Abertis y Aena, empresa que despidió a ocho trabajadores eventuales subcontratados. En un largo conflicto laboral, con denuncias del Sindicato de Trabajadores de SABSA ante el Ministerio de Trabajo, y donde medió una huelga de hambre de los trabajadores, éstos denunciaron el impago de horas extras, sometimiento a jornadas laborales de 12 horas diarias y graves obstáculos en el derecho de sindicación[121].

Más claro resulta el compromiso de ABERTIS con la comunidad, que se identifica como una línea de acción diferente pero integrada en su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. ABERTIS afirma que ha reformulado su estrategia en la mejora de la gestión de las actividades y la definición de indicadores de impacto social a través de un trabajo conjunto con ESADE en 2007.

Del mismo modo durante este año, ABERTIS ha entrado a formar parte de las nueve empresas españolas que forman LBG España, en el objetivo de implantar la metodología *London Benchmarking Group* en la medición de los impactos directos e indirectos de sus actividades en la comunidad.

Conforme a ello, se establecen unas líneas directrices para la selección de proyectos sociales que contemplan diversidad de opciones de gestión y colaboración, relacionándose al mismo tiempo, con las competencias y actividades de ABERTIS (accesibilidad social, movilidad y seguridad viaria, etc.). La contribución de ABERTIS a la comunidad aparece desglosada por tipos conforme a la metodología LBG (alineada con el negocio, costes de gestión, aportaciones puntuales, inversión social) y por área de actuación (medio ambiente, bienestar social, educación y juventud, arte y cultura y desarrollo económico, fundamentalmente).

Aunque se valora positivamente el establecimiento de objetivos y de indicadores de medición en su compromiso con la comunidad, así como el catálogo de actividades realizadas en los distintos ámbitos, sería deseable que de cara a futuros informes se incluyeran los resultados de las encuestas de satisfacción a las organizaciones beneficiarias, así como el grado de cumplimiento de los objetivos de ABERTIS. No es posible hacerse una idea de la importancia de estas contribuciones al no cuantificarse,

[120] 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)

[121] Indymedia Bolivia, 2/08/2007, "Surge SITRASABSA, un sindicato democrático y combativo". http://216.239.59.104/search?q=cache:caIQGe9yw0sJ:bolivia.indymedia.org/archive/2007/8/31%3Fpage%3D1221+sitrasabsa+2007+sindicato+democratico+y+combativo&hl=es&ct=clnk&cd=6&gl=es

ni en cifras globales, ni por ámbito de actuación -únicamente en porcentajes por tipo de actividad y un listado para las empresas del grupo-. Sería muy conveniente que se ofrecieran datos desagregados en cifras monetarias explicitándose especialmente los partenariados estratégicos de tipo social, cultural o medioambiental y se establezcan líneas de actuación a largo plazo. De esta forma sería posible crearuna relación directa entre los impactos producidos y los criterios de selección de la acción social de ABERTIS.

Estos datos son de especial relevancia dado que ABERTIS lleva a cabo actividades de servicios públicos, bien en propiedad, concesión por el Estado, o privatizaciones, en muchos casos con fuerte oposición de la Comunidad y con riesgo de falta de independencia y objetividad en adjudicaciones por funcionarios y administraciones públicas. En este sentido, cabe mencionar el actual debate que tuvo lugar en el estado de Pennsylvania con motivo de la concesión a ABERTIS de una autopista, por el rechazo de los usuarios y la Cámara de Representantes a la subida de tarifas. [122]

Por último, aquí nuevamente se incluyen actividades en Francia, Italia, Argentina, o EEUU que si bien resultan ejemplificativas de la acción social realizada resultan difíciles de interpretar en una memoria que carece de datos desagregados por países. Por todo esto conviene recordar que la información sobre la acción social y el impacto de la misma, no puede confundirse con el impacto en la sociedad, pues es la acción social es una parte, casi marginal, del impacto global sobre las sociedades donde opera, que se produce fundamentalmente en sus decisiones de inversión y gestión de los negocios. Esto es especialmente reseñable en el caso en empresas como ABERTIS que gestionan servicios y bienes públicos, por concesiones administrativas.

El compromiso de ABERTIS con los Derechos Humanos y la lucha contra la Corrupción resulta prácticamente testimonial. Firmante del Global Compact, la empresa no sólo no aporta ningún dato relevante sobre el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, sino que como hemos mencionado, se minusvalora el riesgo real existente en los entornos donde opera, no se informa sobre la existencia de un sistema de gestión, y para el caso de Bolivia, se obvian conflictos en materia de Derechos Humanos.

Se afirma que se ha extendido el compromiso de inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en concursos y contratos con proveedores y empresas subcontratadas. Del mismo modo, se establece que se ha iniciado por alguna empresa del grupo un control y seguimiento ambiental de proveedores y contratistas con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos ambientales legales aplicables, premiando a aquellos proveedores que dispongan de la ISO 14.001 o el reglamento EMAS, pero en ningún caso se aportan datos concretos sobre estas dos prácticas mencionadas para el ejercicio 2007.

ABERTIS ha redactado en los dos últimos años un código de conducta corporativo con pautas generales de conducta basadas en los Principios del Pacto Mundial, tanto para las relaciones internas y externas, divulgado a través de su campaña de comunicación

[122] Ante la oposición de los usuarios y la Cámara de Representantes a que la gestión de la autopista Pennsylvania-Turnpike pase a Abertis y Citi, estas empresas “han creado su propio lobby, el Pennsylvania Transportation Partners, para convencer a los ciudadanos y políticos de que la suya es la mejor opción”.
http://www.elpais.com/articulo/economia/autopista/concedida/Abertis/desata/polemica/Pensilvania/elpepueco/20080824elpepieco_4/Tes

interna “Libro naranja” entre todos los empleados de España. Se ha establecido además un canal de comunicación (por correo electrónico y dirección postal) donde se puede informar de forma anónima y confidencial sobre cualquier incumplimiento y posibles fraudes.

Sin embargo, la falta de evidencia de mecanismos de control que aseguren su cumplimiento y establezcan los correctivos apropiados, la ausencia de datos concretos que evidencien la implantación, adecuación y eficacia del mismo, junto con algún caso de vulneración de los Derechos Humanos ya mencionado, comprometen seriamente el cumplimiento y la fiabilidad del Libro Naranja.

Por parte de ABERTIS se informa de que no realiza aportaciones financieras a partidos políticos, pero no se aporta información sobre políticas que prevengan estas contribuciones. Estas son áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla el grupo, donde tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, así como por la presencia en entornos geográficos de riesgo. En este sentido, y sobre el riesgo que tienen algunas actividades que desarrolla ABERTIS, por su extrema dependencia de decisiones administrativas, hay que recordar el recurso presentado contra España por la Concesión de la AP-6 a ABERTIS (entonces Iberpistas) en el año 1999. Según se publicó el pasado 8 de diciembre de 2007 en el Diario Oficial de la Unión Europea (c-297/22 asunto C-423/07, la Comisión solicita el reconocimiento del incumplimiento de las obligaciones en los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, así como el principio de igualdad de trato y no discriminación, por acusaciones de favoritismos por parte del partido político entonces en el poder. La Comisión también recurrió el 13 de septiembre contra España por la “prórroga ilegal de la concesión de la AP-6” en base a una denuncia presentada por Comisiones Obreras y la Asociación Ecologista Centaurea.

Nuevamente, en materia de consumo se obvia información muy importante. Se ofrecen datos de calidad del servicio y satisfacción de los clientes pero no se especifican países ni empresas, sólo sectores de actividad. No obstante ABERTIS no aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, ni datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas, y resultados de su gestión. En cuanto al cumplimiento normativo se afirma que “sólo se tiene constancia de una multa con coste monetario en concepto de incumplimiento por parte del grupo Saba de la normativa en materia de suministro y uso de productos y servicios”.

Sobre sus políticas para garantizar en sus operaciones y decisiones el respeto a la libre competencia ABERTIS no informa, pese a actuar en sectores donde tiene una presencia y peso significativo en algunos mercados. Hay que mencionar no obstante, nuevamente conflictos no reportados con los operadores de canales digitales de televisión terrestre que acusan a ABERTIS de comportamiento abusivo en la fijación de las tarifas de la TDT, en cuyo mercado el Grupo ostenta una situación de práctico monopolio. Así, el 30 de octubre de 2007 el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) dictó una resolución por la que estimaba los recursos interpuestos por Axion, Sogecable y Telecinco contra el sobreseimiento del expediente sancionador tramitado a ABERTIS por "abuso de posición de dominio" en el transporte de la señal de radio y televisión.

Del mismo modo, sería deseable, como ya se indicó en nuestro informe del año pasado, conocer la posición de ABERTIS sobre las políticas que siguen sus compañías de gestión de aparcamientos, en cuanto a la aplicación de tarifas y redondeos, temas denunciados en reiteradas ocasiones por asociaciones de

consumidores. O de cómo se repercuten en las tarifas de peaje de sus autopistas los costes medioambientales.

c.SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

ABERTIS ha desarrollado 8 líneas estratégicas sobre las que ha articulado su Plan Estratégico de RSC. Existe visibilidad de la estrategia de RSC que está disponible para todos las partes interesadas y que ha ido desplegándose en el organigrama del grupo a través de un modelo de gestión de la RSC en todas las unidades de negocio de la empresa que disponen de un coordinador encargado de impulsar el proyecto y de implantar la estrategia de RSC, coordinadores que conforman el Comité de Responsabilidad Social. La organización de RSC se ha consolidado con la Fundación Abertis y las cátedras Abertis que permiten actuar como plataformas externas de la RSC.

Este proceso se ha visto acompañado por el crecimiento del grupo, su extensión a diversos ámbitos geográficos y sectoriales. Esta heterogeneidad ha determinado que ABERTIS haya elaborado un nuevo manual de gestión de la RSC. Sin embargo, este despliegue en un manual de gestión y en los respectivos sistemas de gestión no tiene su reflejo en la calidad de los indicadores reportados, especialmente tras haber transcurridos cinco años desde que ABERTIS comenzara a presentar sus informes de sostenibilidad.

El informe de sostenibilidad cubre las actividades realizadas por 21 empresas del grupo. El grupo justifica el alcance de la memoria en base al volumen de negocio de las actividades comprendidas (96,1% de negocio), no incluyéndose actividades sobre las que ABERTIS no tiene control o tiene un control compartido. Sin embargo, dado que muchas de estas actividades operan en países con mayores riesgos, menores estándares sociales y medioambientales, reguladores y supervisores más débiles, sería muy deseable que en el futuro se incluyeran en su informe. Por otra parte conviene recordar que la materialidad, y el riesgo en la gestión de la responsabilidad social, no está directamente relacionada con los datos de ingresos, facturación u otros datos tradicionales de la gestión empresarial, sino que estos deben ser matizados e interpretados con otros más relacionados con los impactos y externalidades, reales o potenciales que se producen en las sociedades y su entorno, por causa de las actividades y decisiones de gestión e inversión de la empresa.

Además, hay que tener en cuenta que en determinados aspectos de la responsabilidad social (ej. Medioambiente) algunos sistemas de gestión no están implantados en todos los sectores de actividades, o no se desarrollan todos los indicadores en el mismo grado (en telecomunicaciones apenas se ofrecen datos de actuaciones medioambientales o impactos).

Por otra parte, y ya dentro de nuestro país, el sector de las autopistas centra la atención de la mayor parte de los indicadores, atendiendo nuevamente al criterio de la compañía de la mayor importancia del volumen de negocio por lo que hemos de deducir que no se está atendiendo debidamente a criterios de impacto sobre las partes interesadas, teniendo en cuenta –la especial sensibilidad medioambiental p.ej. de actividades como las telecomunicaciones y el sector logístico-.

Por otra parte, las actuaciones de diálogo con las partes interesadas se identifican a nivel corporativo y por unidades de negocio. Sin embargo, este esfuerzo de sistematización debería reforzarse con la inclusión de los resultados y áreas de mejora, lo que reforzaría a su vez la colaboración con estos grupos.

Es necesario que la empresa avance en la materialización de unos compromisos bien establecidos dotándoles de una mayor cohesión e interrelación interna: por ejemplo, los compromisos del Libro Naranja en materia de corrupción no llegan a involucrar a la actuación corporativa; en el ámbito del Gobierno corporativo no se ofrecen datos positivos; una política transversal como la de promoción de la igualdad de género no se relaciona, ni con el gobierno corporativo o el aumento de promoción de empleadas; en materia medioambiental, se ha aumentado la eficiencia energética de la sede, pero por el contrario se ha aumentado el consumo energético en general. También sería deseable que se expusieran las sugerencias de mejora y comentarios recibidos por los grupos de interés. Estos compromisos deberían plasmarse en objetivos cuantificables, de manera que posteriormente se informase de los resultados obtenidos, explicación de las posibles desviaciones y establecimiento de nuevas acciones y objetivos para el siguiente periodo, de acuerdo a un sistema de mejora continua.

En base a lo anterior, los posibles ejemplos de *tradeoffs* resultan descompensados: así, el 79% de los concursos donde se han aumentado las cláusulas sociales o medioambientales, no se acompaña del reporte en países latinoamericanos, o del número de proveedores que hayan dejado de serlo en base a criterios de sostenibilidad; frente a ello, nos encontramos con el aumento prácticamente generalizado en consumo energético.

Finalmente, la agrupación de la información por área de negocio es clarificadora pero sería deseable ofrecer la información también estructurada por países de cara a establecer una mejor comparabilidad del desempeño. Así mismo debería equilibrarse el reporte de impactos positivos y negativos. A modo de ejemplo, como ya hemos mencionado, las multas aparecen mencionadas fragmentadas por sectores, y de forma contradictoria. Junto a ello, sí se observa la inclusión de determinados ejemplos positivos de actuaciones realizadas bien en ámbitos geográficos distintos a España, o de prácticas en el sector de telecomunicaciones o logístico, actividades que evidencian la voluntad de extender el ámbito geográfico y material de la responsabilidad social, aunque precisamente por su carácter aislado dentro de sus respectivas áreas de negocio o de mercado, resultan difíciles de interpretar.

El documento de validación de la memoria no se ajusta a las conclusiones de nuestro estudio, pues como indica el verificador externo, aquél tiene un alcance de Aseguramiento limitado, esto es, implica la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo con un grado menor de seguridad: como la adaptación de los contenidos del informe de RSC a la Guía G3 del GRI; la revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores; el análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe; y la revisión de las actuaciones para la identificación de las partes interesadas. No obstante conviene recordar que no se informa si se han realizado auditorías al sistema de gestión de la responsabilidad social, más allá de la verificación limitada de la memoria, o auditorías de certificación (calidad, medioambiente) con alcance muy limitado, tanto geográficamente, como por empresa o negocio.

d. GOBIERNO CORPORATIVO.-

No se observan avances sustantivos en materia de gobierno corporativo persistiéndose en las mismas deficiencias observadas en el informe del año pasado.

Se han efectuado modificaciones formales que afectan a ciertos artículos del Reglamento del Consejo para su adecuación a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. Del mismo modo, se ha procedido a redactar el Informe anual de Gobierno Corporativo conforme al formato oficial de la CNMV modificado en 2007, incluyendo el grado de seguimiento de las recomendaciones de buen gobierno. Sin embargo, en algunos puntos no ofrece suficiente información, remitiéndose sin más a otros epígrafes y sin aportar datos adicionales que resulten clarificadores.

En la composición del capital social, no se explica la incorporación de un consejero propuesto por un titular de participaciones significativas con un porcentaje inferior al 5% de participación (Caja de Ahorros de Terrassa con un 1,858% del total de los derechos de voto).

Del mismo modo, merece destacarse que los accionistas con participación significativa representan el 62%, pero su representación en el Consejo es del 76%, con lo que la representación de los accionistas minoritarios en el Consejo se ve reducida. Tampoco existe proporcionalidad en la representación entre accionistas significativos. Así, La Caixa ostenta una participación ligeramente inferior a ACS, que tiene un consejero dominical más en el Consejo.

El sistema de gestión de riesgos se define como un sistema global que incluye riesgos de negocio, riesgos regulatorios, de competencia, riesgos país, madurez de concesiones, riesgos financieros, y riesgos de reputación corporativa. Los riesgos medioambientales y sociales están incluidos en los riesgos regulatorios y en los de reputación corporativa. Sin embargo, resulta llamativo que se afirme que no se han materializado durante el ejercicio ninguno de los riesgos mencionados cuando por el contrario nos encontramos en el informe RSC con 4 multas. Sería conveniente en aras de aumentar el grado de transparencia de cara a la sociedad, que se informase sobre los principales riesgos por unidades de negocio, y se priorizaran en base a la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

Del mismo modo, se informa de que existen cláusulas de blindaje a favor de 3 beneficiarios pero nada se dice sobre sus nombres ni condiciones. Aprobadas estas cláusulas por el Consejo de Administración, no se comunican a la Junta General de Accionistas. No informar detalladamente sobre las retribuciones y las cláusulas de blindaje a la Junta General de Accionistas, , ni someterlo a su votación, aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por parte de una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

En la Junta General de Accionistas se contemplan diversas medidas para la delegación de voto, permitiéndose el fraccionamiento del voto a los intermediarios financieros. Sin embargo, entre las medidas que se adoptan para garantizar la independencia y el buen funcionamiento de la Junta General y el respeto a los derechos de los accionistas minoritarios se establece una remisión genérica al Reglamento de la Junta General, no estableciéndose medidas concretas de protección, salvo la existencia de consejeros independientes, sobre los que realizaremos algunos comentarios más adelante.

La política de retribuciones está aprobada por la Junta como punto separado en el Orden del día, pero no se explica la política de retribuciones aprobada por el Consejo para los años futuros, los cambios más significativos de tales políticas sobre la aplicada durante el ejercicio y un resumen global de cómo se aplicó la política de retribuciones en el ejercicio.

El elevado número de consejeros de ABERTIS se explica que es consecuencia del proceso de fusión, reflejando la composición accionarial, dando presencia debida a consejeros dominicales de los dos socios de referencia, y a los restantes accionistas institucionales y cuatro consejeros independientes, expirando su mandato en 2008. No obstante, este carácter transitorio, el número de consejeros se ha visto incrementado respecto al año anterior, hasta 21 consejeros. Como hemos comentado, los consejeros dominicales no representan proporcionalmente a los accionistas mayoritarios.

En cuanto a los consejeros independientes (4), su presencia real es muy testimonial. Son minoría en las Comisiones de Auditoría y Control y de Retribuciones y ni siquiera las presiden. Por otra parte, sería altamente conveniente que se clarificase el extremo relativo a si alguno de los consejeros independientes tiene o ha tenido alguna relación con la sociedad, sus accionistas significativos o sus directivos, para no ser considerado como independiente, pues este punto aparece en blanco en el informe de cumplimiento. Entre los mecanismos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la Sociedad y/o su grupo y sus consejeros, directivos o accionistas significativos únicamente se establece en el reglamento del Consejo y el Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con el Mercado de Valores, que han de ser objeto de declaración por parte de los Consejeros y directivos junto con el deber de abstención en estas cuestiones. No se establece ningún mecanismo adicional.

Tampoco se han establecido reglas para facultar a los consejeros independientes para solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día, para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos y para dirigir la evaluación por el Consejo de Administración.

No existe representación de mujeres en el Consejo, ni una política activa y a corto plazo para solventarlo a pesar de que ABERTIS afirma que es voluntad del Consejo mejorar la presencia de consejeras encargándose la comisión de nombramientos de examinar a los candidatos para atender este objetivo en las renovaciones que se producen en el Consejo. Sin embargo a renglón seguido se niega que la Comisión de Nombramientos haya establecido procedimientos para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras y busquen deliberadamente candidatas con el perfil exigido.

En definitiva, la composición del Consejo se aleja claramente de las Recomendaciones de Buen Gobierno del Código Unificado.

Se informa sobre el número de reuniones de las Comisiones y de las inasistencias del Presidente al Consejo de Administración, pero no de los consejeros por separado. Tampoco existe una evaluación anual del desempeño de los consejeros.

A diferencia del año anterior, se desglosan retribuciones por tipo de consejeros, pero no se informa sobre las retribuciones individuales. Se procede a desglosar las cantidades por concepto de remuneración (salario fijo, en especie, fondos de pensiones, etc.) y aunque no existe remuneración variable para los consejeros, no se informa si las remuneraciones tienen en cuenta las minoraciones de los resultados de la sociedad por eventuales salvedades en el informe del auditor externo.

Únicamente los consejeros ejecutivos podrán participar de planes de incentivos como la entrega de acciones, opciones sobre acciones o retribuciones referenciadas al valor de éstas.

Nada se establece sobre la relación de la remuneración con la consecución de objetivos no financieros como sociales, medioambientales, o prácticas de buen gobierno corporativo, lo que evidencia la escasa penetración de la RSC en los sistemas de gestión del grupo.

En este sentido mencionar por último que si bien la Comisión de Auditoría ha elaborado un informe sobre su actividad en el 2007, nada se dice sobre la Comisión de Retribuciones.

GRUPO ANTENA 3
(ANTENA 3)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Grupo Antena 3 ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Canales de televisión analógicos y digital terrestre
- Radio
- Prensa
- Organización y gestión de eventos deportivos
- Distribuidora de publicidad en cines
- Exclusivista de publicidad (creación y gestión de espacios publicitarios)
- Otros servicios (alertas móviles)

Alcance geográfico

ANTENA 3 opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, no hay evidencias de que ANTENA 3 cotizara en índices bursátiles de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

ANTENA 3 no menciona su compromiso con normativa internacional.

Estándares voluntarios

Antena 3 informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- GRI

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	Publicado por primera vez en 2007

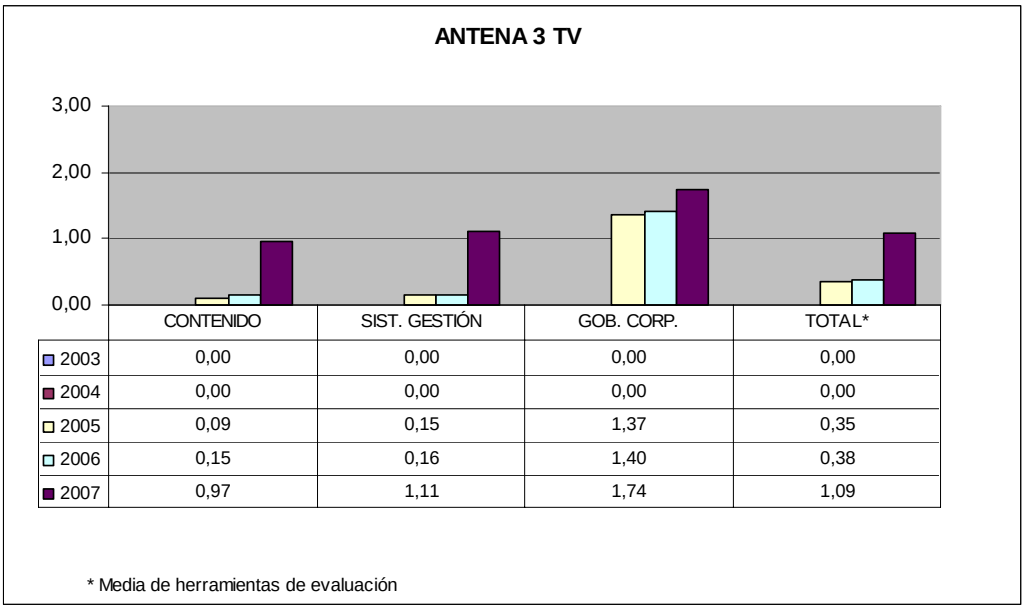
2007	
Informe Gobierno Corporativo 2007	Integrado en el Informe Anual 2007
Reglamentos internos	Estatutos Sociales, Reglamento interno de conducta en materias relativas a los mercados de valores, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,63**
Indice&Perfil GRI	1,80
GRI Indicadores	1,45
Principios GRI	1,65
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,74**
ONU	**0,49**
AA1000	**0,97**
AA1000 Indicadores	0,92
AA1000 Principios	1,03
NEF	**0,63**
TOTAL	1,09

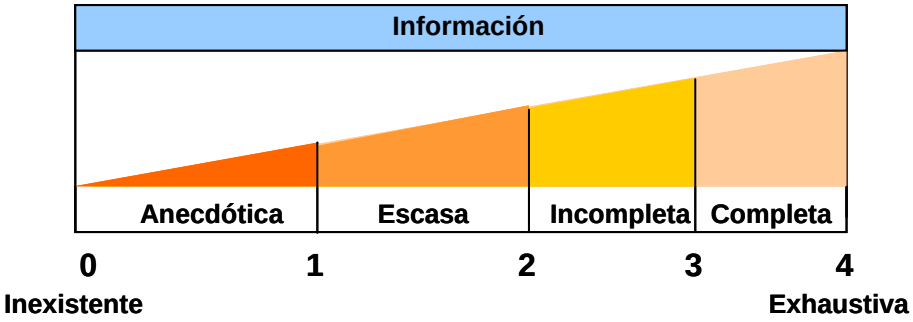
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,09	0,15	1,37	0,35
2006	0,15	0,16	1,40	0,38
2007	0,97	1,11	1,74	1,09

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,09**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,97**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,11**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,74**.

ANTENA 3 publica por primera vez en el ejercicio 2007 un informe de responsabilidad social siguiendo la guía de GRI versión 3. Con todo, la información contenida en el informe no es completa. Sin embargo, no reporta todos los indicadores que deben ser incluidos al utilizar este estándar, o no lo hace con el desglose debido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a empleados, proveedores, medio ambiente, derechos humanos y corrupción. Con todo, es evidente la mejora en la calidad de la información reportada respecto a ejercicios anteriores analizados por el Observatorio de RSC.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, no hay información sobre los responsables del proceso de rendición de cuentas. Tampoco hay evidencias de la existencia de procedimientos, de fijación de objetivos, control de resultados, auditorías internas o externas del proceso o sistemas de identificación y diálogo con stakeholders para garantizar la inclusividad en el proceso.

Por último, se debe hacer constar que el alcance del Informe de RSC se limita a tres filiales del grupo, sin indicar cuándo se reportarán los indicadores para el conjunto de empresas propiedad del grupo.
Con mayor nivel de detalle se presenta la información sobre Gobierno Corporativo. Es destacable la inclusión de las recomendaciones del Código Conthe en la última versión del Reglamento del Consejo, aprobada durante el ejercicio. Sin embargo, de acuerdo con las herramientas utilizadas en este análisis, la información no es completa.

b. CONTENIDOS RSC

El Informe RSC incluye un apartado sobre el modelo de responsabilidad social corporativa del Grupo Antena 3. El modelo incluye una descripción de los valores de la organización, así como una lista genérica de partes interesadas.

Respecto a los datos económicos, se puede observar que se aporta información relevante, aunque incompleta. No hay información en el informe sobre proveedores (origen e identificación de los proveedores relevantes, porcentaje de pagos realizados en el plazo debido, coste de los productos y servicios, inclusión de criterios sociales y/o medioambientales para su selección), pese a haber sido identificada como parte interesada de la empresa. Tampoco se reportan los gastos salariales totales.

En el apartado sobre empleados, se dan datos estadísticos sobre número de empleados por género, edad y tipos de contrato de Antena 3 TV, ATRES Advertising y Uniprex; por otro lado, se dan datos de formación, pero sólo hacen referencia a Antena 3. Con cierto grado de detalle se explica también el sistema de seguridad y salud en Antena 3 TV, además de dar datos estadísticos de accidentabilidad, sin que quede claro si hacen referencia a las tres filiales incluidas en el informe o sólo a Antena 3 TV. Dado que no está claro si el sistema alcanza a las tres filiales, se debe concluir que no hay evidencias sobre programas de formación en seguridad y salud en el trabajo para el conjunto de empleados. Asimismo, no hay información sobre políticas de protección de los derechos de los trabajadores (negociación colectiva, representatividad sindical, discriminación, acoso laboral y otros) y sus resultados en el ejercicio 2007. Se menciona la celebración de elecciones sindicales, sin aclarar en qué filial se producen, pero no se dan datos de afiliación. Tampoco se reportan las diferencias de remuneración por categoría, tipo de contrato y género del empleado, ni una comparativa entre el salario mínimo de entrada de cada empresa del grupo con el mínimo legal.

En relación al medio ambiente se describen las iniciativas implantadas orientadas a conseguir el ahorro energético, mostrando datos estadísticos de de resultados. Sin embargo, no hay evidencias sobre consumo de materias primas (además de papel y tóner) y gestión de otros residuos (como cintas, pilas, automóviles, etc.). No hay evidencias de que se extienda el compromiso medio ambiental a la selección de proveedores. Tampoco hay mención a los resultados de las medidas de ahorro en el consumo de agua. Finalmente, no hay evidencias de iniciativas de sensibilización en materia de protección de la biodiversidad.

En relación a los clientes, informa de la adhesión al Código de Autorregulación sobre Contenidos Televisivos e Infancia y los compromisos adoptados como consecuencia, mostrando más detalle que en el ejercicio anterior. Incluye, además, un apartado sobre publicidad responsable. Se aporta también información sobre cumplimiento, incluyendo la cuantía de las multas. Sin embargo, no se especifica el tipo de incumplimiento que han originado estas multas. El aspecto sobre grado de cumplimiento de la regulación sobre publicidad (tiempos, contenidos,…) en las

televisiones es un aspecto muy relevante de la responsabilidad de las mismas, y que afecta directamente a los derechos del consumidor. La información es detallada en relación a la protección de la infancia en los contenidos de los medios. En cuanto a los otros servicios ofrecidos por el Grupo (información telefónica, call TV y servicios de personalización del móvil), se explica cómo se protegen los derechos de los consumidores yendo más allá de la ley, aunque no se han encontrado evidencias de que estas medidas supongan un nivel de protección suficiente para los consumidores.

Respecto a aspectos de Derechos Humanos (DDHH) no se han encontrado evidencias de compromisos políticas, ni procedimientos en torno a los DDHH vinculados a las operaciones (excepto en lo referente a los derechos de la infancia), así como de sistemas de seguimiento y sus resultados.

Es especialmente relevante la ausencia de evidencias, en la información analizada, de que ANTENA 3 asuma un compromiso público de lucha contra la corrupción y el soborno (aunque señala como objetivo para 2008 el desarrollar acciones que fortalezcan la cohesión cultural de la organización en torno a las ideas de buen gobierno, compromiso, transparencia e integridad . Un medio de comunicación con impacto considerable en la formación de la opinión pública debiera garantizar sistemas que facilitasen el control de cualquier tipo de corrupción de sus empleados respecto a la información que proporcionan. ANTENA 3 no informa de sistema de gestión alguno al respecto.

Tampoco se aporta información sobre las políticas que regulan las contribuciones a instituciones que tienen como objeto la incidencia política.

No hay evidencia de alusiones explícitas a mecanismos para combatir el tráfico de influencias y los conflictos de intereses en contratación de funcionarios públicos, tal y como exige la Convención de las NNUU contra la Corrupción.

Profundizando en el papel que los medios de comunicación deberían desarrollar en las sociedades abiertas y democráticas, sería de gran interés que ANTENA 3 informara sobre los mecanismos, sistemas de control o procedimientos incluidos en sus sistemas de gestión que busquen garantizar el ejercicio del derecho de libertad de expresión en la profesión periodística y de los ciudadanos. Esta información sería muy relevante a la hora de evaluar su compromiso en proteger el derecho de acceso a la información de las personas, frente a situaciones que puedan generar conflictos de interés entre dichos derechos e intereses particulares de anunciantes, financiadores, partidos políticos o instituciones públicas o privadas.

Por otra parte, también sería apreciable que la empresa como medio de comunicación informara sobre qué actividades y recursos se han destinado a investigación periodística sobre aspectos e impactos económicos, sociales y ambientales de las organizaciones públicas y privadas, como herramienta de análisis y escrutinio social. En este sentido sería importante, desde su Responsabilidad Social Corporativa, que ANTENA 3 informara de cómo se asegura la inclusión de la visión y opinión de las distintas partes afectadas e interesadas en la generación de la noticia, así como otros procedimientos que reforzaran la fiabilidad, neutralidad e independencia de los contenidos de las informaciones.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Aunque ANTENA 3 emplea GRI como marco para estructurar la información, no hay demasiadas evidencias del proceso de elaboración de la memoria, ni de las bases de

cálculo de algunos indicadores (por ejemplo, las emisiones CO2), ni de cómo la empresa ha implicado a sus partes interesadas en este proceso, incluyendo información relevante acorde a las necesidades expresadas por ellas o los puntos calientes relacionados con su negocio y contexto competitivo. La memoria carece, por tanto, de un enfoque de rendición de cuentas, y más bien se trata de una exposición de los logros e iniciativas de la compañía en materias de RSC, acogiéndose al marco propuesto por GRI.

Del análisis de la información, incluida en los documentos referenciados, no se pone de manifiesto ningún sistema de gestión o política global de RSC, implantada o diseñada por ANTENA 3, aunque se indica que éste es un objetivo para 2008.

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.

Es llamativa la ausencia total de información sobre la estructura operativa de la empresa y sus procesos, o un organigrama, que permitiera entender la distribución de responsabilidades, así como los procesos de gestión de las operaciones de las empresas del grupo. Esta cuestión podría llegar a impactar no sólo en la calidad de información de la estrategia de su gestión de sus RSC, sino en la misma transparencia de la empresa, su gobierno y gestión.

Del análisis de la información, no se puede concluir que exista una sistema de gestión de la Responsabilidad Social de Antena 3, adecuado y eficaz a los objetivos y actividades de la empresa, ni que éste tenga definidos unos objetivos alineados con su estrategia, se haya implantado en sus operaciones y decisiones de negocio a través de políticas y procedimientos, ni que se hayan definidos sistemas de medición y seguimiento de los resultados e impactos sociales de sus actividades. Tampoco se ha podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de dicho sistema de gestión.

No hay evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada.

En relación al alcance, se excluyen dos filiales de la memoria (UNIPUBLIC y MOVIRECORD) sin que se explique el por qué de esta exclusión, ni cuándo se dispondrá de información sobre ellas. Algunos indicadores se reportan sólo de Antena 3, sin que se justifique por qué no se dan de las otras dos filiales. Asimismo, no se reportan todos los indicadores, explicando en el índice/tabla que la información no está disponible. Tampoco aquí se indica cuándo estará disponible esta información.

Aunque el informe incluye una lista genérica de partes interesadas, no hay evidencias de que existan mecanismos de diálogo con ellas para conocer sus expectativas y necesidades, ni de que éstas se hayan integrado en el sistema. Tampoco se incluye ningún comentario o retroalimentación de las partes identificadas como stakeholders. La única referencia a procesos de diálogo es la mención del convenio colectivo y los estudios de audiencia, más ligados al negocio que a la satisfacción de sus clientes. A través del contenido del informe no se puede evidenciar que la relación de la empresa con sus partes interesadas, en aspectos relacionados con RSC, esté sistematizada, ni estructurada, quedando por tanto lejos del principio de inclusividad de las partes.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de existencia de

políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC.

En relación a la verificación, se dice haber realizado auditorías en materia de salud y seguridad de trabajo (en cumplimiento de la legislación). No hay evidencias de que la empresa disponga de ningún tipo de certificación. ANTENA 3 en su Informe RSC 2007 no hace referencia a procesos de auditoría interna, ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

Finalmente, la información presentada no es del todo clara (por ejemplo, no se explica qué es el call TV, ni dan detalles de algunos puntos calientes del negocio) ni neutral, ya que se tiende a enfatizar los resultados positivos, omitiendo o mitigando los negativos (por ejemplo, la destrucción neta de empleo en el caso de Antena 3 TV).

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual de Gobierno Corporativo de Antena 3 emplea el formato oficial de la CNMV. Según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta y con un limitado grado de detalle. El análisis de la información de la empresa lleva a pensar que la información está más enfocada a los inversores de la compañía y la comunidad financiera, que a la sociedad en general.

La empresa informa sobre la propiedad de la sociedad, el sistema de gestión de riesgos y las cláusulas de blindaje. En cuanto al sistema de gestión de riesgos, apenas hay información sobre los riesgos sociales y medio ambientales, estando la información más enfocada hacia los riesgos económicos, financieros, operativos y regulatorios. En cuanto a las cláusulas de blindaje, en principio, según se informa, no hay fijadas ninguna en el presente ejercicio. En cualquier caso, no hay obligación de comunicarlas a la Junta General, aún cuando existan.

Por otro lado, no dispone de un canal anónimo de denuncias. Aunque ésta es una recomendación de buena práctica, la empresa no justifica el por qué no la sigue, limitándose a mencionar que no se ha considerado conveniente.

En relación a la Junta, respecto al ejercicio anterior, se explica que accionistas con, al menos un 5% del capital, pueden presentar adenda al orden del día. Además, se informa de cómo se explican las salvedades del informe de auditoría a la Junta, en caso de que las hubiera. Sin embargo, de la información analizada sigue sin indicarse si la política de retribuciones es aprobada por la Junta como punto separado del orden del día.

En relación al Consejo, ANTENA 3 no explica con suficiente claridad la forma en la que se intenta representar a la propiedad en el consejo. Por otro lado, no hay evidencias del resultado del informe de evaluación de la labor del Consejo de Administración. Pese a que el Reglamento del Consejo indica que al final de cada ejercicio económico el Consejo dedicará una sesión a evaluar su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, no se han hecho públicos los resultados de esa evaluación. Sin embargo, y como mejora respecto al ejercicio anterior, se informa de las inasistencias de los consejeros y del Presidente a las reuniones.

No hay ninguna mujer en el Consejo de Administración. Sin embargo, no se explican las iniciativas adoptadas para corregir tal situación.

Siguiendo las recomendaciones en materia de buen gobierno, los independientes representan exactamente un tercio del Consejo y su mandato se limita a 12 años. Con todo, en el documento de composición del Consejo publicado en su web no se incluye la fecha de elección de los consejeros.

Asimismo, la normativa interna no estipula ningún límite de edad para los consejeros, tal y como recomiendan las mejores prácticas de buen gobierno.

En relación a la política retributiva, las remuneraciones se dan de forma agregada, no de forma individualizada y desglosada por concepto. Aunque el Informe de Gobierno Corporativo incluye la política retributiva general aprobada en Junta, no se informa de 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. Tampoco se informa de si se utilizan otros criterios de desempeño social o medio ambiental para la fijación de la parte variable.

En cuanto a la composición del consejo, no se indica qué comisión asume las competencias de la Comisión de Estrategia. Además, en contra de las recomendaciones en materia de buen gobierno, el Presidente de la Comisión de Auditoría es un consejero dominical, no independiente. Además, la Comisión de Nombramientos y Retribución está formada por una mayoría de consejeros dominicales, no independientes.

CINTRA CONCESIONES DE INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE, S.A. *(CINTRA)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

CINTRA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Autopistas: diseño, construcción, ejecución, explotación, gestión, administración y conservación de toda clase de infraestructuras y de obras, públicas y privadas. También incluye la explotación y prestación de todo tipo de servicios relacionados con la infraestructura del transporte urbano e interurbano, ya sea por vía terrestre, marítima o aérea.
- Aparcamientos: construcción y explotación de aparcamientos en régimen de concesión administrativa.

Alcance geográfico

CINTRA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Andorra, Portugal, Holanda, Irlanda, Italia, Polonia, Grecia
- América: Chile, Canadá, EE.UU. y Puerto Rico.

Índices de inversión socialmente responsable

CINTRA en el ejercicio 2007 no cotiza en índices de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

CINTRA informa sobre su actuación en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- OIT: sólo para el método de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Estándares voluntarios

CINTRA informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Adhesión al Pacto Mundial en 2005 como miembro del Grupo Ferrovial.
- Promoción de Objetivos de Desarrollo del Milenio

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

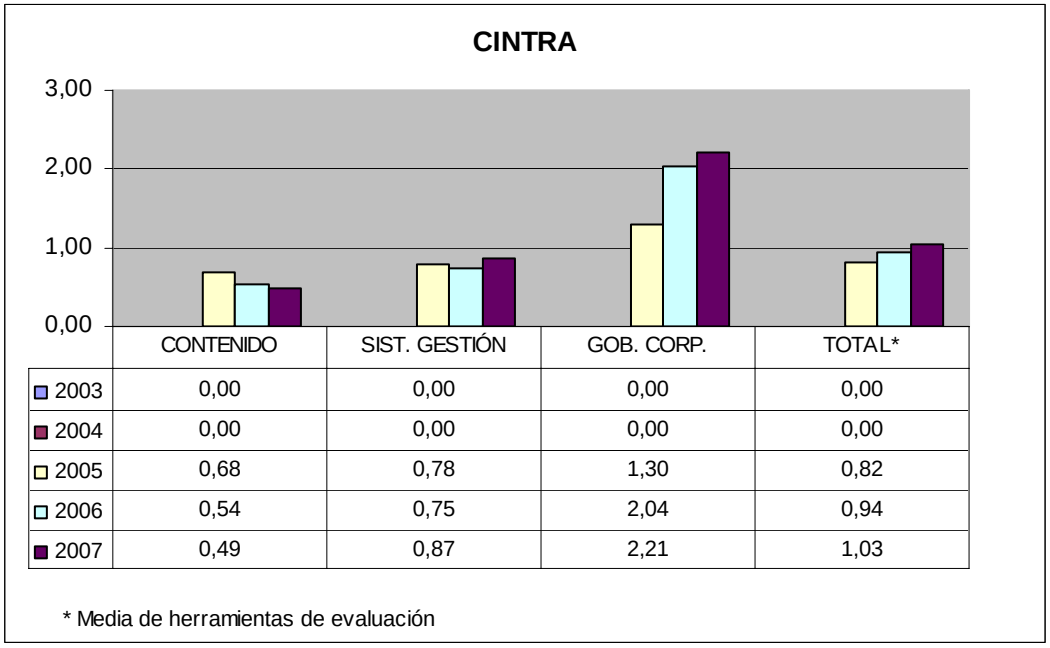
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	contiene informe de RSC
Informe de Gobierno Corporativo 2007	
Estatutos Sociales	Modificado en marzo de 2007
Reglamento del Consejo Administración	Modificado el 24 de abril de 2007

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,81**
Indice&Perfil GRI	1,33
GRI Indicadores	0,54
Principios GRI	0,56
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,21**
ONU	**0,44**
AA1000	**0,79**
AA1000 Indicadores	0,77
AA1000 Principios	0,81
NEF	**0,88**
TOTAL	1,03

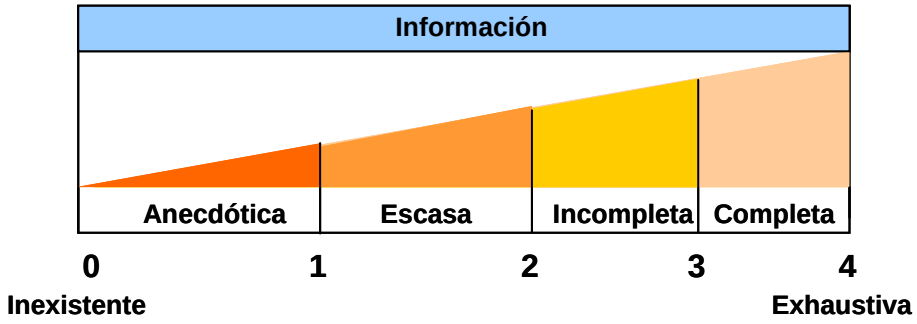
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,68	0,78	1,30	0,82
2006	0,54	0,75	2,04	0,94
2007	0,49	0,87	2,21	1,03

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,03**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,49**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,87**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,21**.

CINTRA muestra en 2007 una ligera mejoría en su puntuación global como consecuencia de la inclusión en el informe de Gobierno Corporativo de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno y la modificación del Reglamento del Consejo de Administración y de los Estatutos Sociales para ajustarse a dichas recomendaciones. Sin embargo en los ejes de contenidos y sistemas de gestión de RSC prácticamente no se han producido variaciones significativas con respecto al año 2006 derivado de la poca evolución que se ha producido en la inclusión de información relevante para la valoración de dichos ejes.

Incluso es destacable la ausencia de información, respecto al 2006, como es la concerniente a la relación con proveedores, así como a la gestión de los aspectos medioambientales en la cadena de valor, sin mencionar los motivos de dicha omisión. Por otro lado se sigue apreciando una falta importante de indicadores relevantes para poder conocer el desempeño económico, social y medioambiental, sobre todo de la inexistencia de indicadores sobre derechos humanos, no considerando informar sobre sus impactos en este ámbito.

b. CONTENIDOS RSC

El eje de contenidos sobre responsabilidad social corporativa, como se apuntaba anteriormente, no ha variado prácticamente en relación con el año 2006. CINTRA se limita a reproducir el informe del año pasado, con una mejor estructura de los contenidos, pero sin aportar información nueva que permita evidenciar alguna mejora en la información incluida, incluso se evidencia la omisión de aspectos relevantes, a los que se hacía referencia en el informe anterior, como es el caso de información relativa a proveedores.

En relación al desempeño económico, hay que destacar que ha mejorado en algunos indicadores con respecto al 2006, tal es el caso de los impuestos pagados que presenta la información desglosada para 3 países (España, EEUU y Chile), sin embargo es un aspecto que debe ir mejorando pues CINTRA opera en 12 países, por lo que puede ser considera esta información como incompleta desde el punto de vista de alcance geográfico. Un apunte en este aspecto es la domiciliación de 2 empresas del grupo en Holanda[123], país en el que no tiene presencia a través de infraestructuras (autopistas y aparcamientos) sino que gestiona desde allí una autopista de Portugal y otra de Canadá. Si bien Holanda no está catalogada como paraíso fiscal es conocida las ventajas fiscales que ofrece a través de las llamadas BV holandesas, que gozan de bajos impuestos y son de fácil constitución.

También presenta la información sobre las subvenciones de manera más detallada al informar por autopista de la subvención recibida y la entidad que lo ha concedido, informando sobre subvenciones concedidas a autopistas en Irlanda, España y Portugal, sin embargo tiene que mejorar el alcance de la información englobando a todo el perímetro del grupo.

Otros indicadores básicos que afectan a aspectos sociales, de los que no informa de manera desagregada por país y que son importantes para conocer cual es el grado de desempeño económico con impacto en la sociedad en los países en los que opera, es

123 Ver Anexo I. Sociedades dependientes, pág. 133

el gasto salarial o la proporción del gasto correspondiente a proveedores locales, en países donde desarrollan operaciones significativas, o sobre las políticas de promoción de la contratación local, cuando el 34,7% de la plantilla de Cintra está en el extranjero, informándose sin embargo que se fomenta la expatriación de personal español en puestos directos.

En relación a los proveedores, se informaba en 2006 de 4.634 proveedores, concentrándose el 44% de los proveedores más importantes por su volumen de facturación fuera de España. En 2007 sólo se menciona, en el capítulo de Dialogo con los grupos de interés que en 2007 se trabajó con más de 6.000 proveedores, sin más explicación. No informa a que se debe el aumento en más de 1.000 proveedores de un año a otro, ni de cual es la proporción del gasto en compras.

La información que aporta CINTRA sobre el desempeño medioambiental sigue siendo escasa, limitándose el número de indicadores a consumos directos de energía y reciclaje, además esta información está referida exclusivamente a España y Portugal, con lo que el alcance de la información es limitado e incompleto, respecto al de sus operaciones. En este sentido tampoco se aporta ninguna información sobre la utilización de materiales reciclados en sus operaciones de mantenimiento y gestión de infraestructuras.

A pesar de que dedica un apartado especial a biodiversidad sólo informa sobre las hectáreas que gestiona con un alto valor en biodiversidad en España y Portugal (alcance limitado), pero no se explica cuales son los impactos más significativos en dichas zonas, limitándose a numerar los programas que se están realizando.

La comprensión de la información sobre medio ambiente no es suficiente clara al no aportar datos comparados con años anteriores, por lo que no permite analizar la evolución de la empresa, ni hace la información comparable. Del mismo modo se echa en falta la mención del grado de cumplimiento de objetivos marcados anteriormente y la fijación de nuevos objetivos para siguientes años. Tampoco se hace mención sobre si ha tenido multas o denuncias asociadas a medio ambiente.

Como aspecto positivo este año CINTRA reconoce impactos medioambientales directos e indirectos derivados de su actividad, clasificándolos en aspectos significativos y en potenciales, sin embargo no aporta información sobre si se han materializado y, dado el caso, cuales han sido las medidas adoptadas. Informa de algunas iniciativas puestas en marcha encaminadas a minimizar los posibles impactos sobre el medio ambiente. A pesar de identificar impactos medioambientales, no hace mención sobre que tenga en cuenta los principios de precaución y prevención sobre protección del medio ambiente.

Un aspecto a destacar, y a la vez preocupante, es la omisión en el Informe de RSC de la información sobre la actuación de los proveedores en materia medioambiental. En el año 2006 CINTRA dedicaba un apartado a este aspecto y en 2007 no se ha incluido dato alguno, sin comunicar la razón de esta omisión. En 2006 se evidenciaba una preocupación por informar sobre este aspecto y se comunicaba la puesta en marcha de un proceso para implicar en la estrategia ambiental de CINTRA a sus principales empresas colaboradoras que por su actividad pudiesen generar un impacto negativo sobre el medio ambiente, incluso se informaba de mecanismos de evaluación de proveedores. En 2007 no hay ninguna información que evidencie que dichos compromisos adquiridos en la información analizada del ejercicio 2006 se están implementando. Por otra parte sorprende que CINTRA aporte información sobre la sensibilización a sus stakeholders en materia medio ambiental, y sólo haga referencia

a los empleados y a los usuarios, no aportando información alguna sobre sus actuaciones con proveedores.

En cuanto a los indicadores básicos sobre empleo aportados por CINTRA se refieren solo a España con lo que no hay información suficiente para conocer cual es el desempeño social de CINTRA en los países en los que opera. Sin embargo, a pesar de que si aporta el dato de plantilla por perfil regional[124], no se entiende que en dicho indicador no se incluya a los trabajadores que tiene en Polonia, Italia, Grecia, Holanda y Puerto Rico, cuando tiene actividad en dichos países, por lo que para dar una información más completa y comprensible se debería informar del número de personas subcontratadas.

Otro indicador que lleva a confusión, es el referido a empleados con contrato fijo, dónde el 92,2% disfrutan de esta modalidad de contratación, sin embargo no se especifica si el dato se refiere a todo el grupo o sólo a España.

CINTRA indica que respeta la libertad de asociación sindical de sus empleados, haciendo la salvedad de siempre que esté de acuerdo con las legislaciones de cada país, cuestión que pone en entredicho el compromiso real con este derecho humano internacionalmente reconocido, en países donde no existen garantías suficientes en su ejercicio. Aporta información bastante completa para España, dónde el 87,82% de la plantilla está regulada por convenio colectivo, e informa de la negociación de convenios colectivos en Canadá y en Chile, aunque en estos países representan el 36% y el 41% de la plantilla respectivamente. En ningún país, ni en España, informa de cuales son los motivos de exclusión de los convenios colectivos al resto de la plantilla. Tampoco se aporta datos de afiliación a sindicatos.

La política de igualdad de oportunidades sigue apostando por la incorporación a la plantilla de grupos sociales más desfavorecidos como mujeres, discapacitados, desempleados de larga duración y mayores de 45 años. Aporta datos sobre discapacidad, superando como en años anteriores el porcentaje que establece la LISMI y la proporción hombre/mujer no ha variado con respecto al año 2006, siendo de 55/45. Al igual que el año anterior no aporta datos sobre los otros grupos sociales que menciona en su política de igualdad de oportunidades.

Se informa que el porcentaje de mujeres dentro del equipo directivo se ha incrementado, pasando a ser el 20% de la plantilla, sin embargo en el Consejo de Administración no hay ninguna mujer, y en Alta Dirección sólo una. En este sentido habría que matizar a que se refiere cuando se habla de equipo directivo. Otros indicadores que permiten evaluar la eficacia de las políticas de igualdad son el desglose de categorías profesionales por sexo y el ratio salarial hombre/mujer por categoría profesional sin embargo, no se aporta ninguna información como tal.

Respecto al derecho a un salario justo y adecuado, no se aporta ninguna información que permita evaluar de qué forma su política salarial influye en la garantía de este derecho, no aportando información sobre rango entre el salario inicial estándar de la empresa y el salario mínimo legal de los países donde opera, ni una comparación con la cesta básica de los mismos.

En el aspecto de prevención de riesgos laborales y salud laboral, sólo aporta información de España, pero informa que en 2007 ha estado trabajando para integrar

[124] El indicador en página 169 representa el 100% de la plantilla del grupo, pero no incluye el 100% de los países en los que tiene actividad, por lo que no queda claro si el personal de estos países se encuentra subcontratado.

al resto de las concesiones extranjeras en el sistema de prevención de riesgos laborales y poder implantarlo durante el año 2008.

CINTRA informa que su visión de la RSC se articula a través de códigos de conducta propios y de Ferrovial (grupo al que pertenece) como son el Código de Ética Empresarial y la Declaración de Principios para el Desarrollo Sostenible del grupo Ferrovial, además del Manifiesto de Valores propio de Cintra y la aceptación de los principios del Pacto Mundial desde 2005. En relación al Pacto Mundial hay que matizar que CINTRA, a pesar de que informa que desde 2005 asume los principios del Pacto Mundial, no se encuentra información de que esté adherida a dicha iniciativa. En este sentido si se encuentra evidencia de la adhesión del grupo Ferrovial, del cual es parte, desde el año 2002, y que presenta Informe de Progreso. En este sentido no se aporta otra información que muestre que CINTRA cumple con dichos compromisos.

Igualmente llama la atención que asuma la Declaración de Principios para el Desarrollo Sostenible del grupo Ferrovial[125] y sin embargo haya eliminado, respecto a informes anteriores, los principios que hacen referencia a los derechos humanos y a los proveedores, sin explicar dichas omisiones. Los principios omitidos son: el respeto, la protección y la promoción de los Derechos Humanos, y la consideración de la cadena de valor como pieza clave de su estrategia de desarrollo sostenible.

Se hace mención de una política sobre derechos humanos pero dentro del Informe de RSC no hay ningún capítulo que aporte información en este sentido. No se hace referencia a aspectos tales como la no utilización del trabajo infantil o un compromiso sobre el rechazo del trabajo forzoso u obligatorio, simplemente se informa que está adherida al Pacto Mundial, como ya se ha comentado previamente.

Por todo lo mencionado anteriormente, no se puede valorar, con la información aportada, cual es la actuación de CINTRA en relación a los Derechos Humanos en su esfera de actividad e influencia.

En la información sobre el ejercicio 2007 se han incluido los compromisos adquiridos en relación con el soborno y la corrupción. Aparte de la mención que hace de asumir los principios del Pacto Mundial informa que este asunto está contemplado dentro del Código de Ética Empresarial de Ferrovial. Se trata de un aspecto importante ya que CINTRA opera en un sector en el que la contratación con la Administración es elevada por lo que se valora positivamente que dedique un apartado especial a explicar sus compromisos en este sentido. Menciona que cuenta con procedimientos y mecanismos de control interno para evitar el soborno y la corrupción, y enumera cuales son, también informa de la existencia de un canal de comunicación en este sentido. Para tener una información más completa y ver si los mecanismos están funcionando, sería conveniente la aportación de datos sobre el número de consultas o denuncias realizadas y acciones relevantes derivadas de las mismas.

Al igual que el año 2006 se echa de menos la posición de CINTRA con respecto a las contribuciones a organizaciones de incidencia política o partidos políticos e información sobre si han existido aportaciones por este concepto, en el ejercicio 2007. Estas áreas son consideras de alto riesgo por el tipo de actividades que desarrolla Cintra, que gestiona bienes y servicios públicos o que requieren una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas.

125 Declaración de Principios para el Desarrollo Sostenible de Ferrovial

En cuanto a información sobre responsabilidad del producto informa sobre su compromiso en relación al ejercicio de prácticas de competencia desleal y se compromete a velar por el cumplimiento de las leyes de defensa de la competencia aplicables en los países donde opera, pero no aporta información sobre como asegura el cumplimiento de dicho compromiso. Tampoco informa del seguimiento de la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores, aunque si hace mención del compromiso de confidencialidad en la información sobre terceros. No aporta información sobre incumplimientos de las normativas referentes a violaciones de los derechos de los consumidores ni de sanciones o multas impuestas.

Aporta datos sobre número de reclamaciones con consumidores, pero sólo para el segmento de aparcamientos y referido a España, aunque no informa sobre la naturaleza de las reclamaciones y que tipo de acciones se han llevado a cabo para su seguimiento.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

CINTRA informa de la implantación en 2007 de un nuevo sistema de reporting y consolidación de información de RSC que *"les permite obtener una información clara, fiable, periódica, comparable y precisa"*. Sin embargo por la información presentada no queda claro cómo se ha garantizado que la información haya respetado estos calificativos. En este sentido por la información analizada no se asegura qué criterios se han empleado para seleccionarla, ni que pruebas aseguran la materialidad de la misma. Se observa que se explican de manera muy general los procedimientos de recogida de información y de verificación de la misma, pero no siempre queda claro cómo se ha realizado la identificación de indicadores clave (no hace referencia a ningún estándar de reporting y limita la información de diálogo con stakeholders a unos determinados), ni los criterios de consolidación de información, cuestión básica para asegurar la fiabilidad de la información aportada.

Los indicadores seleccionados son los que ha considerado la Dirección de CINTRA de mayor relevancia para sus grupos de interés. En este sentido se informa que como consecuencia del diálogo con los stakeholders, se han identificado aspectos estratégicos para la compañía. Dichos aspectos relevantes[126] son entre otros, calidad laboral, igualdad de oportunidades y diversidad, seguridad y salud laboral, calidad de productos y servicios, responsabilidad con el medio ambiente; sin embargo hay que añadir que dichos indicadores sólo afectan a empleados, clientes y comunidad y no aporta indicadores sobre otros grupos de interés identificados como son los proveedores, la administración o los sindicatos, entre otros.

Además por la información presentada en relación a dichos aspectos no queda claro si las políticas implementadas en este sentido, como es el caso de políticas de medioambiente, de calidad e innovación de los productos, conciliación y seguridad laboral mejoran la normativa legal exigida en cada país o si simplemente cumple con los mínimos requeridos.

El informe de verificación del informe de RSC, según el verificador, tiene un nivel moderado de aseguramiento y además recomienda avanzar en la involucración de las partes interesadas, en el proceso de identificación de temas e indicadores relevantes, y en los sistemas de diálogo y consulta con grupos de interés. No se aporta

[126] Asuntos relevantes identificados del diálogo con grupos de interés, pág. 167

información sobre si se ha realizado auditorías del sistema de gestión de RSC, para asegurar su implantación, eficacia y adecuación a los aspectos relevantes en las operaciones, entornos, países y actividades de CINTRA.

Otro aspecto del cual no informa es la identificación de responsables del sistema de reporting y de verificación de la información. Entre las competencias del Consejo de Administración está la elaboración de la política de RSC, pero no se informa de responsables de la puesta en práctica de dichas políticas, tampoco se informa de procesos directivos para supervisar la identificación y gestión de oportunidades y los riesgos de RSC.

A diferencia del año 2006 se clasifica a los grupos de interés en función del tipo de relación en: internos (accionistas, empleados, clientes, proveedores, inversores y socios en los proyectos) y grupos de interés externos (administración y gobiernos, medios de comunicación, analistas, sector empresarial, sindicatos y sociedad en general).

En relación al diálogo con los grupos de interés tiene algunos sistemas implementados para recoger datos sobre aspectos medioambientales (CONSSIGNA y SIGMA). Con los empleados la comunicación se realiza a través del buzón de sugerencias, la intranet y encuestas de clima laboral, y con los accionistas a través de la web y correo electrónico. Con respecto a los clientes, existen departamentos de atención al cliente en alguna de las autopistas y en Cintra Aparcamientos y además, se realizan encuestas de satisfacción a usuarios.

Con el resto de los grupos de interés, como proveedores, sindicatos y administración menciona que mantiene diálogo, pero no se aporta ningún dato sobre procesos o canales de comunicación abiertos con ellos. Tampoco se informa de resultados de dichos procesos de comunicación. Mención especial es la falta de información en relación a los proveedores, como ya se ha comentado anteriormente, máxime cuando CINTRA informa que *"la relación con sus proveedores y subcontratistas es una parte esencial en el desarrollo de su actividad".* Tampoco se aprecia información que explique como en un futuro se van a incluir las expectativas de dichos grupos de interés.

A la vista de la información aportada sobre diálogo con grupos de interés, podemos concluir para este aspecto, que no hay evidencia de que el diálogo con stakeholders se realice de manera sistemática de forma tal que deriven indicadores y compromisos éticos en materia social, derechos humanos o medioambientales, que después se incorporen en la gestión de la empresa y sus operaciones, a través de sus políticas, procedimientos y criterios de decisión. En este sentido, no se evidencia en la información analizada, como se respeta el principio de inclusividad de los grupos de interés, al no apreciarse si existe una retroalimentación de la comunicación, y cómo se incorporan las expectativas y necesidades de los mismos en sus sistemas de gestión.

Un aspecto importante para analizar los sistemas de gestión es el alcance de la información. Cómo ya se ha comentado, la información que aporta CINTRA en relación a la RSC no es global, sólo está referida a su actuación en España y no a todas las empresas del grupo en todos los países en los que opera, por lo que el alcance no es completo. Esto unido a la falta de exhaustividad de la información proporcionada, no permite en muchos casos poder evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales en un país, ni las relaciones entre ellos.

En relación a los sistemas de gestión, CINTRA informa sobre los códigos de conducta y los principios fundamentales que rigen su visión y actuación en materia de

responsabilidad social corporativa. Así mismo expresa su deseo de situar la gestión de su RSC en el contexto de la sostenibilidad, uniendo el desempeño económico y financiero con el desempeño social y medioambiental, sin embargo en el informe es difícil encontrar esta integración. Informa que cuenta con diversas políticas relacionadas con la transparencia, el gobierno corporativo, el trabajo, la calidad de productos y servicios, el medio ambiente y los derechos humanos. A excepción de las políticas de medio ambiente, laboral y calidad de productos, en los que aporta una mayor información sobre procesos y niveles de implantación, sobre el resto de las políticas mencionadas no hay evidencia de la puesta en marcha de ellas que permitan apreciar una materialización de los compromisos adquiridos, esto podría ser interpretado por el analista como más una declaración de intenciones que de un ejercicio de rendición de cuentas sobre resultados, éxitos y problemas en el 2007.

La calidad de la información es escasa pues informa de muy pocos indicadores que además no son relevantes para tener una idea de los aspectos éticos y sociales de la empresa, en líneas generales se mantiene el enfoque y calidad del informe del año 2006. Tal y cómo está presentada la información no permite la comparación con años anteriores, ni entre empresas del mismo sector, cuestión que afecta al principio de Comparabilidad. Se echa en falta información sobre el grado de consecución de objetivos anteriores y no queda la clara la fijación de nuevos objetivos para 2008, pues se encuentran diluidos en el informe, cuestión que afecta al principio de Mejora Continua.

Se trata del tercer año que CINTRA realiza un informe de la responsabilidad social del grupo, sin embargo no se aprecia una evolución significativa sobre la calidad de la información incluida. Un informe de RSC debe reflejar cuales son los compromisos de la empresa en su triple dimensión, económica, social y medioambiental y cuales son los mecanismos puestos en marcha para su consecución, materializados a través de políticas y procedimientos que reflejen asimismo la existencia de un sistema de gestión de la RSC, que cuente con sistemas de verificación y procesos de mejora continua. En caso contrario se convierte en un mero informe impuesto por exigencias del mercado o de imagen, ajustándose a lo exigible por ley sin reflejar un verdadero compromiso de integrar los aspectos sociales y medioambientales en la gestión económica y financiera. Sería de desear que CINTRA realizase una reflexión en este sentido y que en la realización de futuros informes refleje de forma adecuada como trabaja los aspectos relacionados con la RSC.

Para terminar también sería deseable que el informe de RSC tuviera un equilibrio en la exposición de la información, pues hay aspectos como medioambiente y laboral donde se aporta el mayor número de indicadores, y sin embargo sobre aspectos como derechos humanos y proveedores prácticamente no se aporta información relevante.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Durante el año 2007 CINTRA ha aprobado la modificación del Reglamento del Consejo de Administración y de los Estatutos Sociales para adecuarse a las recomendaciones del Código Unificado sobre Buen Gobierno, con lo que el Informe de Gobierno Corporativo recoge algunas de dichas recomendaciones y se ha producido una mejora con respecto al año 2006. Sin embargo, y a pesar de dichos cambios, la calidad de la información sigue siendo *incompleta*, pues no informa de manera adecuada de procedimientos que aseguren que cumplen con dichas recomendaciones.

Al igual que en 2006, el Informe de Gobierno Corporativo que presenta dentro de la Memoria Anual 2007, se trata de un resumen del enviado a la CNMV, no recogiendo la totalidad de la información sobre aspectos de Buen Gobierno. Esto ha llevado que para la realización de un análisis más detallado se ha tenido que consultar el de la CNMV y otros documentos, como el Informe de Gestión 2007, para completar la información.

Tal es el caso de las indemnizaciones y blindaje de contratos, que en el informe de la CNMV no informa sobre este aspecto, sin embargo en el Informe de Gestión se informa que *"salvo para el Consejero Delegado, la Sociedad no tiene acuerdos, distintos a lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores con sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación laboral llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición"*[127]. En este sentido no se evidencia en la documentación analizada que se informe en la Junta de Accionistas sobre las cláusulas de blindaje del Consejero Delegado.

Entre las mejoras con respecto al año anterior, se informa de la existencia de un canal anónimo de denuncias supervisado por la Comisión de Auditoría, sin embargo en el informe de la Comisión de Auditoría no se informa sobre si ha habido denuncias, de que tipo y como se han gestionado, sólo habla del desarrollo de un buzón de sugerencias garantizando la confidencialidad. No se hace mención a que se haya establecido un canal de denuncias similar para clientes y proveedores.

Como en el año 2006, se informa de un sistema de gestión global del riesgo que abarca a todas las actividades de negocio en todo el mundo y que incluye riesgos de carácter financiero, riesgos relacionados con la calidad del servicio suministrado a los usuarios, riegos socio-políticos y regulatorios, y riesgos medioambientales. Se informa de manera general de mecanismos de control y de procedimientos, y se menciona la materialización de algunos riesgos en 2007, sin entrar en detalle de cuales han sido, ni si los sistemas de prevención de riesgos han evitado o mitigado los daños, ni sobre los mecanismos puestos en marcha para su solución. Tampoco se aporta información relevante a los distintas partes 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 relación a la composición del Consejo de Administración no cumple con alguna de las recomendaciones de la CNMV, como ocurre con la proporción de consejeros dominicales e independientes, siendo el 50 % y el 25% respectivamente. El año anterior si cumplía con esta recomendación. El incumplimiento viene motivado porque se ha revisado la condición de un consejero independiente de la sociedad, que ha pasado a calificarse como "otro consejero externo". Para corregir esto, el Consejo de Administración ha incluido en el orden del día de la próxima Junta General de accionistas el nombramiento de un nuevo consejero al efecto de mantener el cumplimiento de esta recomendación.

Actualmente en la composición del Consejo no hay ninguna consejera y no hay mención específica a iniciativas para corregir esta desproporcionalidad, en relación a la realidad de la sociedad, en el futuro. Para CINTRA está perfectamente justificado a través del artículo 28.4 del Reglamento del Consejo, que establece que "el Consejo de Administración velará para que en los procesos de selección de candidatos no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeros por circunstancias personales." No obstante no se hace una mención a un compromiso

[127] Informe de Gestión, pág. 57

explicito sobre favorecer la diversidad de género en el Consejo, asegurando asimismo en esencia lo recogido en su artículo 28.4.

El Reglamento de Conducta Interno regula los conflictos de intereses de los consejeros. Hay que destacar que aparte de estar contemplando en los reglamentos existe además un procedimiento por el cuál, el consejero debe comprometerse por escrito a actuar con independencia y a poner en conocimiento del Secretario del Consejo de Administración aquellos conflictos de interés, en el modelo que a tal efecto se establezca.

Con respecto a la política de retribución de los Consejeros, la parte estatutaria se indica de manera desglosada para los consejeros independientes, para el consejero "otro externo" y para el vicepresidente segundo ejecutivo, que cesó en el mes de mayo. Se informa de forma agregada la retribución de los Consejeros por conceptos (fijo, variable, estatutaria, seguros de vida y otros). A parte los ejecutivos reciben otra remuneración por su condición de ejecutivos. La parte variable informa que guarda relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no otros asuntos externos. El Consejo no somete a votación de la Junta General como punto separado del día, el informe sobre la política de retribuciones de los consejeros, aunque informa que se pone a disposición de los accionistas como parte de la documentación de la Junta.

En relación con la Junta General de Accionistas se informa que no se limita el voto, pero existe una limitación estatutaria de un mínimo de 100 acciones para poder asistir a la Junta. Se informa que debe estar el auditor externo, pero su no asistencia no impedirá en ningún caso la válida constitución de la Junta.

Existen sólo 2 comisiones, la Comisión de Auditoria y Control y la Comisión de Operaciones Vinculadas que recoge las relaciones contractuales de Cintra con su accionista mayoritario y su grupo de empresas, reflejado en un Contrato Marco entre Grupo Ferrovial, Ferrovial Agromán SA, y Cintra. En la Comisión de Auditoria y Control todos los consejeros son externos y la Comisión de Operaciones Vinculadas está integrada por 3 consejeros externos y 1 consejero ejecutivo.

No existe Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Se informa que las funciones de esta comisión en lo que se refiere al nombramiento y aprobación de retribución de consejeros independientes la asume la Comisión de Operaciones Vinculadas. El resto de los consejeros no queda claro como es la propuesta, aunque el Reglamento dice que son propuestos por el propio Consejo de Administración. CINTRA informa que la no existencia de la Comisión de Nombramientos y/o Retribuciones se debe por la especial circunstancia de que el accionista mayoritario es otra sociedad cotizada, cuestión no recogida como excepción, ni por tanto coherente, en los códigos y practicas de Buen Gobierno de las empresas cotizadas.

IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. *(IBERIA)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

IBERIA ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Transporte de pasajeros y carga
- Mantenimiento de aviones
- Asistencia en aeropuertos (handling)

Alcance geográfico

Las sociedades dependientes y sociedades asociadas del Grupo IBERIA, tienen en su mayoría sede social en España y países de la OCDE, a excepción de:

- Empresa logística de carga aérea, S.A. – La Habana (Cuba)
- Empresa hispano cubana de mantenimiento de aeronaves Ibeca, S.A.- La Habana (Cuba)
- Handling Guinea Ecuatorial, S.A.- Malabo (Guinea Ecuatorial)

IBERIA opera en los siguientes países:

- Alemania, Argentina, Argelia, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Dinamarca, España, EEUU, Ecuador, Egipto, Francia, Grecia, Guatemala, Guinea Ecuatorial, Holanda, Irlanda, Israel, Italia, Marruecos, México, Nigeria, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Rusia, Senegal, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, Uruguay, Venezuela.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, IBERIA informa de que ha mantenido su cotización en el índice bursátil de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index, donde fue admitida en 2006.

Normativa internacional

IBERIA informa de que integra y contempla en sus operaciones el respeto al cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos y los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

Estándares voluntarios

IBERIA informa de que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares o compromisos voluntarios relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Memoria de Sostenibilidad “en conformidad” con la Guía GRI, versión 3.0.
- Adhesión al Pacto Mundial de NNUU.

- Normas ISO 14.001/AENOR sobre sistemas de gestión medioambiental, ISO 9001:2000 de gestión de calidad
- Compromiso con los Objetivos del Milenio
- Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)
- Compromiso de Servicio con los Pasajeros (2002). Código de conducta, elaborado de forma conjunta entre la Unión Europea, la Conferencia Europea de Aviación Civil y las compañías integradas en la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA).
- Certificación IOSA de Seguridad de la IATA.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

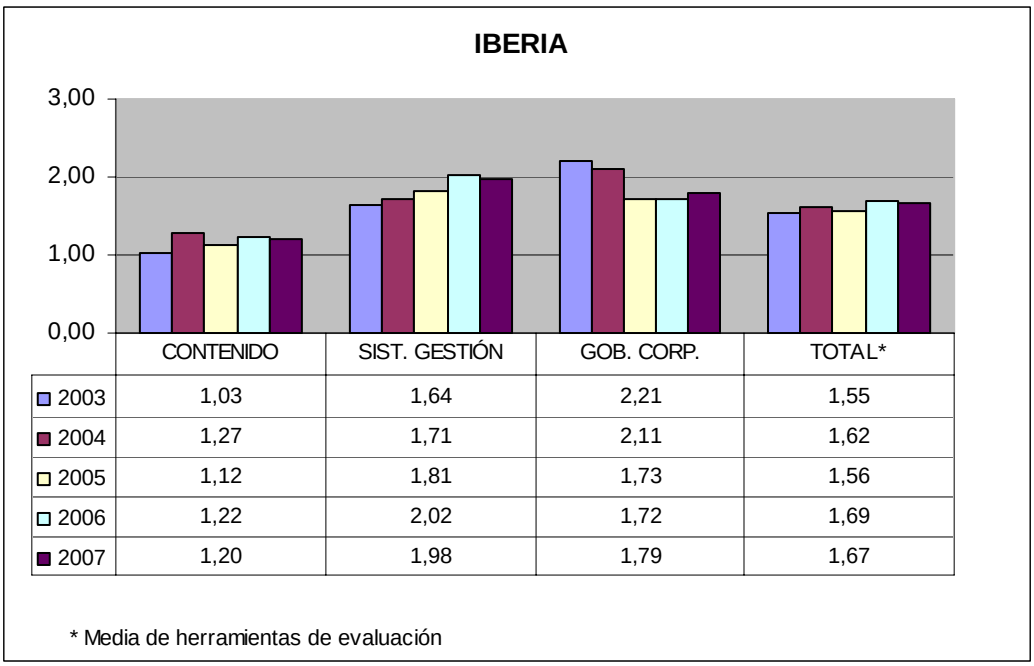
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2007	
Memoria de Responsabilidad Corporativa 2007	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,95**
Indice&Perfil GRI	2,12
GRI Indicadores	1,58
Principios GRI	2,15
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,79**
ONU	**0,82**
AA1000	**1,67**
AA1000 Indicadores	1,63
AA1000 Principios	1,71
NEF	**2,13**
TOTAL	1,67

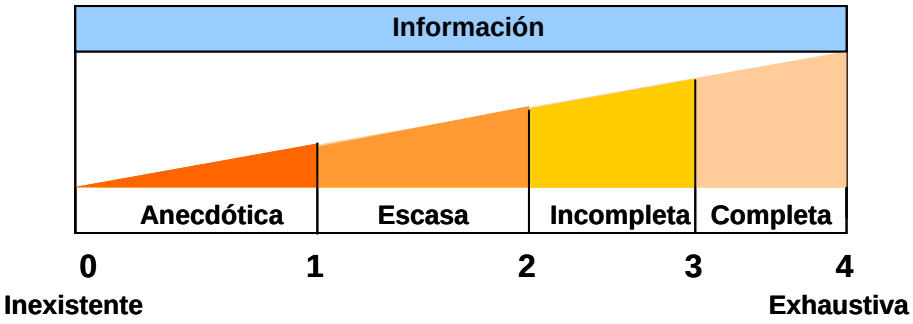
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,03	1,64	2,21	1,55
2004	1,27	1,71	2,11	1,62
2005	1,12	1,81	1,73	1,56
2006	1,22	2,02	1,72	1,69
2007	1,20	1,98	1,79	1,67

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a.GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,67** situándose en el estadio de *información escasa.*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,20**, situándose en un área de *información escasa.*

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,98**, situándose también en el estadio de *información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,79**.

En líneas generales, no se han producido grandes avances en la calidad de la información presentada por IBERIA en su informe de responsabilidad social. IBERIA centra su desempeño en los aspectos económicos derivados de sus relaciones con los grupos de interés, y reporta, en menor medida, sobre los sociales, y medioambientales. Si bien existen declaraciones sobre la visión, compromisos y políticas formales en materia de sostenibilidad, faltan evidencias sobre la implantación generalizada de los procedimientos y sistemas de gestión correspondientes que se traduzcan en una mejora del desempeño social y medioambiental.

Así, en materia de medioambiente, uno de los aspectos más sensibles en materia de sostenibilidad, donde a pesar de las medidas de eficiencia energética expuestas y de la necesidad de adecuarse a los futuros requerimientos de la legislación europea en derechos de emisión, se han producido cambios metodológicos en la exposición de impactos que impiden valorar el desempeño en este ámbito.

Del mismo modo, en gobierno corporativo, se han acometido las adaptaciones formales a las exigencias del Código Conthe de Buen Gobierno; no obstante, subsiste falta de transparencia en la información, especialmente en cuanto a posibles conflictos de interés y en la independencia de los consejeros; deficiencias en relación a políticas activas de promoción de la mujer en el Consejo, de protección de accionistas minoritarios o de sus relaciones con proveedores.

b.CONTENIDOS RSC

La política de sostenibilidad de IBERIA aparece escorada hacia los aspectos económicos y financieros frente a otros aspectos relevantes como los medioambientales o el cumplimiento de los Derechos Humanos, que si bien están formalmente cubiertos en el informe, resultan accesorios frente al cumplimiento de objetivos económicos.

La falta de importancia concedida a estos aspectos se manifiesta no sólo en un análisis riguroso de las expectativas de los grupos de interés y del correspondiente establecimiento de objetivos, sino en el establecimiento efectivo de procedimientos de gestión de la RSC, de medición de impactos y de un sistema de gestión de riesgos inclusivo.

En primer lugar, y al igual que en ejercicios anteriores, IBERIA aporta datos globales sobre ventas e ingresos por tipo de servicio pero no hay desagregación por áreas geográficas, ni datos relativos a la cuota de mercado en los diversos países donde opera. Del mismo modo, resulta imposible evaluar el desempeño económico y social por países al no existir datos desglosados en cuanto a coste de materias primas, gastos de proveedores, gastos salariales, impuestos devengados, tasas operativas, desgravaciones fiscales u otro tipo de beneficios financieros. En este sentido, sorprende que pese a estar presente en más de cuarenta países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos. tasas, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cual es la

aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos de ellos países en desarrollo y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, como Paraguay, Senegal o Guatemala, entre otros.

El apartado medioambiental que constituye sin duda uno de los más sensibles para la compañía, adolece de falta de claridad y de cambios metodológicos en la cuantificación de impactos que dificultan notablemente la comparabilidad.
Así en primer lugar, existe una descripción adecuada de impactos, diferenciándose según tipo de operaciones de la compañía, y de la gestión medioambiental por operaciones de vuelo y tierra, sin embargo, tales impactos no se cuantifican, lo que dificulta la verificación de los avances en sostenibilidad. Si bien la totalidad de las operaciones de tierra están cubiertas por normas ISO 14.001: 2004, en las operaciones de vuelo se apuntan estándares voluntarios (adaptación de mejores prácticas en operaciones de vuelo, implantación de variables medioambientales en los planes de renovación de flotas, y participación en grupos de trabajo nacionales e internacionales para adaptar la política de Iberia a los nuevos requerimientos) pero no se especifican cuáles son los contenidos de estas prácticas, estándares o grupos de trabajo.

A continuación, la información ofrecida a este respecto por IBERIA adolece de falta de claridad y de precisión: mientras que los datos anuales de los indicadores medioambientales aparecen en el índice de la memoria, en el capítulo de Medio Ambiente se ofrece una exposición positiva de su desempeño, especialmente, recurriendo a gráficos con indicadores propios de la compañía. Así por ejemplo, se toma como parámetro el indicador de comportamiento medioambiental (ICA) mostrando su evolución favorable en el período 2002-2007, sin indicarse los indicadores que lo engloban, ni tampoco la metodología de medición. En la memoria de 2006 se indicaban 5 indicadores de los más de 30 que lo conformaban pero tampoco se decía nada de la metodología de cálculo.

En segundo lugar, en cuanto al control del ruido, en 2006 IBERIA informó sobre el aumento del total de la Cuota de Ruido (CR) en despegues y aterrizajes en el Aeropuerto de Madrid-Barajas. En el informe de este año, el control del ruido se establece en relación con los vigentes estándares de ruido del Capitulo 3 de la OACI y se dice que el 100% de los aviones de IBERIA cumplen con estos estándares, y el 90% cumplen con el Capítulo 4 que será de aplicación en el futuro. Sin embargo, estos datos no proporcionan ninguna aclaración, cuando en otro apartado se afirma que la cuota de ruido se establece en función de la Cuota de ruido Madrid-Barajas, aportándose valoraciones porcentuales de reducción de las propias cuotas de IBERIA, pero sin compararlas con el parámetro de Barajas; y no se reportan conflictos que han existido por este motivo como la compensación al Ayuntamiento de Algete de 39.000 euros por exceso de ruido[128] tras la apertura de nueve expedientes a la compañía.

En cuanto a las emisiones de C02, nuevamente IBERIA incluye en el apartado de medio ambiente, las emisiones directas e indirectas producidas por IBERIA y sus empleados por fuente de emisión en el año 2007, pero no incluye CO2 de operaciones de vuelo que aparecen referidas en el índice del informe. Esto es muy significativo porque el CO2 de operaciones vuelo supone más del 98% de las emisiones totales de la compañía.

En cuanto a los consumos, se encontran nuevamente con las mismas pautas para su exposición. Si bien se incluyen los datos de consumos en el índice de indicadores, en

[128] EL PAIS, edición de Madrid, 11 de enero de 2008.

el apartado medioambiental se recurre a un indicador propio de IBERIA, el "Consumo específico" definido como el consumo de combustible en función de toneladas totales por kilómetro transportadas. Conforme a esta variable, la propia compañía afirma que "se ha mejorado la metodología" incluyendo nuevos factores, conforme a lo cual, se ha reducido el "consumo específico" respecto al año anterior, no el consumo real (donde por ejemplo, ha aumentado el consumo de energía eléctrica un 9,55%, y de gas natural un 42,88%).

Del mismo modo, se incluye ahora la evolución AKO (asiento por kilómetro ofertado), PKT (pasajeros-kilómetros transportados) y CO2 en el período 2003-2007, en porcentaje de variación, pero no cifras globales. Los resultados así ofrecidos, resultan poco reveladores al no hacerse referencia a buenas prácticas o parámetros externos.

Frente a los datos relevantes cuya problemática ya se ha visto, aparecen muchos datos y cuadros anecdóticos como el del los tiempos aproximados del ciclo de aterrizaje y despegue en los aeropuertos de Madrid y Barcelona sin establecer impactos directos con las emisiones de C02 o los niveles de ruido.

En definitiva, los datos que se ofrecen no aportan transparencia y no han servido para mejorar la calidad de la información respecto a la memoria del año anterior, donde se incluían los compromisos medioambientales y medidas específicas a adoptar; datos sobre emisiones –en porcentajes- de HC, Co, Nox; consumo de recursos energéticos (gas natural, gasóleo y electricidad) y agua; y gestión de productos con compuestos orgánicos volátiles. En contaminación acústica en 2006 se incluía cuota de ruido (CR=9, que se aplica a aterrizajes y despegues).

Conforme a lo apuntado, si bien es útil y conveniente la incorporación de indicadores propios de IBERIA, sería deseable que la información literaria se correspondiera puntualmente con los indicadores medioambientales del índice lo cual serviría para reflejar de forma más fehaciente las medidas de eficiencia energética relacionadas por IBERIA (renovación flota, reducción velocidad de crucero, optimización de niveles de vuelo, aeropuertos alternativos, reducción agua potable transportada, mejora eficiencia trayectorias, gestión de negocio).

Finalmente, las medidas en materia de biodiversidad son testimoniales como el bautismo ecológico o el transporte del Chimpancé Guillermo, y aunque se afirma que la empresa se ha puesto a disposición de organizaciones ecologistas para futuras colaboraciones no se indican proyectos concretos.

IBERIA establece su compromiso con los derechos de los clientes como uno de sus objetivos prioritarios. En base a ello, su compromiso con los derechos del pasajero (puntualidad, calidad, seguridad) se refrenda a través de un código de conducta con otras compañías aéreas integradas en la Asociación Europea de Aerolíneas, la UE y la Conferencia europea de la Aviación civil. En este sentido, a pesar de afirmar que atiende las diferentes reclamaciones de los pasajeros de acuerdo con la normativa europea en vigor, en el índice sólo reporta por el valor total de las indemnizaciones y por el número de pasajeros indemnizados sin especificar el concepto.

Nuevamente, al igual que se vió en el apartado medioambiental, no recoge datos negativos en el cuerpo de la memoria, como una sentencia del Juzgado de lo Mercantil nº 1 de Bilbao por la que se condenaba a IBERIA a pagar 2.700 euros a tres pasajeros por retrasos en su vuelo. Del mismo modo, tampoco informa de una resolución del Tribunal de Defensa de la Competencia de 26 de junio de 2007 por la que multa a IBERIA a 1.350.000 euros por concertación de precios con Aviaco, Air Europa y Spanair. Además, tras analizar las cuotas de mercado de las compañías, el tribunal

concluye que las conductas empresariales de las aerolíneas imputadas, "acreditadas como contrarias a la Ley de Defensa de la Competencia tanto en la sentencia de la Audiencia Nacional como en la del Tribunal Supremo, han afectado a un valor de producción agregado que podría superar los 150.000 millones de pesetas del año 1997 (aproximadamente 900 millones de euros a precios corrientes de ese año)".

En materia de acción social se indica que en 2007 se desarrolló un sistema de evaluación de las contribuciones de la compañía a la sociedad, pero no se explica ni se da ningún dato más.

La acción social es amplia, y se relaciona con los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU, pero sería deseable que se incluyeran sistemas de medición y relación con buenas prácticas en este ámbito. Se informa que se realizan numerosas aportaciones a entidades e instituciones estatales –AECI, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Ministerio de la Presidencia- a través de causas de carácter social.

La política de *lobbying* de IBERIA no aparece explicitada. Los patrocinios a través de convenios de colaboración se computan aparte, pero no se desglosan por tipo de entidades, sino por actividad, con lo que no es posible determinar contribuciones a partidos políticos o entidades de incidencia política.

En cuanto a las relaciones con los empleados, existe una buena ratio en general, aunque sería deseable que de cara a futuros informes se incluyera un desglose por países de todos los indicadores laborales. Se informa acerca de políticas de promoción de empleados, de consolidación empleo fijo, de accesibilidad de la empresa y formación e información para los empleados así como de incentivos y beneficios sociales. Sin embargo, IBERIA no ha mejorado la información relativa a desglose de salarios por sexo, tipo de contrato o categoría, ni tampoco sobre la política de recursos humanos en relación con una promoción real de la igualdad entre hombres y mujeres en todos los niveles, incluido el Consejo de Administración.

Del mismo modo, se echa en falta más información sindical, y sobre procedimientos de información y colaboración con los órganos directivos. A este respecto resulta significativo que no se incluya una relación de los sindicatos de IBERIA entre los grupos de interés.

Por otra parte, no hay evidencia de participación de los empleados en gestión, ni en gobierno corporativo, ni tampoco de un canal anónimo de denuncias.

Finalmente, tampoco se observan avances en materia de lucha contra la Corrupción ni en la defensa de los Derechos Humanos. A pesar del compromiso explícito de IBERIA en la firma del Pacto Mundial, no hay evidencias de datos sobre prevención de tráfico de influencias, blanqueo de dinero, políticas anticorrupción o de gestión de aspectos de DDHH en la organización[129], aplicación a proveedores, etc. Este hecho es más significativo si se tiene en cuenta que el último ejercicio en el que IBERIA presentó a ASEPAM el informe de seguimiento del Pacto Mundial fue el 2005, y de que muchos de los países donde IBERIA desarrolla su actividad son considerados por Naciones Unidas como de alto riesgo respecto a vulneraciones de los Derechos Humanos.

[129] Aunque este conflicto sobre discriminación se resolvió a favor de IBERIA por falta de pruebas, pone en evidencia la necesidad de formación a los empleados en materia de Derechos Humanos. http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/latin_america/newsid_6190000/6190312.stm; http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/233913/06/07/Iberia-satisfecha-porque-se-demostro-que-no-hubo-discriminacion-en-Peru.html

c. SISTEMAS DE GESTION DE LA RSC

IBERIA ha sabido definir su misión, visión y valores, y el establecimiento de sus objetivos en materia de sostenibilidad configurando un organigrama dentro de la empresa. Sin embargo, la integración de la responsabilidad social corporativa en los diferentes sistemas de gestión (Plan Director, Riesgos, Control Interno, Seguridad, Calidad, Medio Ambiente, Salud Laboral, Compras, etc), no resulta visible.

En primer lugar, si bien se identifican los grupos de interés y sus principales expectativas, no se aporta información sobre el grado de participación de éstos en la definición de objetivos, y en el seguimiento y evaluación de los resultados. Por otra parte, se procede a una descripción de los objetivos en materia de RSC, pero no se cuantifican, con lo que resulta difícil valorar el desempeño y en consecuencia, no se consigue el enfoque de rendición de cuentas por parte de la compañía.

Del mismo modo resulta muy relevante que no se incluya una relación de determinados *stakeholders*, fundamentales para la empresa, como sindicatos, proveedores y clientes de actividades como el handling o el transporte de carga.

Tampoco existe una descripción de impactos propios de IBERIA 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. En consecuencia, resulta muy difícil establecer una evaluación del desempeño de la compañía, en base a los impactos producidos, gestión de los mismos e identificación y prevención de riesgos de RSC.

A modo de ejemplo, en materia de calidad, IBERIA establece que cuenta con varios mecanismos de control y seguimiento de la calidad de los procesos y servicios que ofrece: la satisfacción de los clientes es conocida mediante encuestas de calidad percibida (NCP), pero no se establece la metodología, ni los atributos que la componen. Del mismo modo, se menciona el SIMCA como un sistema integrado de gestión de la calidad, puesto en práctica en 2006, a través del cual los gestores tienen acceso *online* a la información relacionada con la calidad del servicio, mediante la metodología "mystery shopping" con más de 300 preguntas relacionadas con el servicio o la atención al cliente. Pero no se aportan los resultados de estas encuestas y metodologías de control de calidad, en el ejercicio 2007.

En materia de acción social, se indica que en 2007 se desarrolló un sistema de evaluación de las contribuciones de la compañía a la sociedad, pero no se explica ni se aporta ningún dato más.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y subcontratistas), no hay evidencia de información sobre la existencia de 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 y al compromiso de IBERIA de gestión de la calidad de compras. 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.

A este respecto, resulta muy significativo el hecho de que la Carta del Presidente de IBERIA que encabeza el informe de RSC, vaya dirigida a los accionistas de IBERIA, y se haga hincapié en el cumplimiento de los objetivos del Plan Director 2006-2008: datos económicos, coeficiente de ocupación, ingresos de explotación, gastos, reestructuración de vuelos, y otros como puntualidad, productividad de empleados y tangencialmente el de las emisiones de CO2.

El informe releva para el índice gran parte de la información sobre los indicadores cualitativos y cuantitativos de la versión G3 del GRI, lo que si bien puede servir para que la memoria gane en claridad reservando los datos más técnicos para el índice, no redunda en la transparencia, bien por ofrecer una imagen demasiado positiva en el cuerpo del informe, sesgando datos relevantes en la redacción de la memoria o cuando, por los cambios procedimentales en base a metodologías propias de IBERIA, no coinciden plenamente con los indicadores GRI.

Por otra parte, si bien se considera positivo, como ya se indicó el año pasado, el hecho de que IBERIA publique una política de Responsabilidad Social Corporativa a través de su página web; que se incluya una columna donde se identifiquen los criterios de evaluación tenidos en cuenta en el DJSI o la relación de aportaciones de IBERIA al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas, sería deseable que se relacionaran todos estos objetivos e indicadores con un calendario y objetivos de actuación de la empresa, desglosados por países.

Finalmente, el documento de validación presentado por la entidad certificadora AENOR no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de auditoria o verificación, distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio. Del mismo modo, tampoco se han encontrado evidencias de involucración de las partes interesadas en el proceso de verificación.

GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo se adapta formalmente a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, incorporando las modificaciones de la Circular de la CNMV 4/2007, de 27 de diciembre, incorporando su grado de seguimiento. No obstante esta mejora en la calidad de la información, hay aspectos claves en materia de gobierno corporativo que justifican la calificación de la información como *escasa*.

En primer lugar, en cuanto a los consejeros, a pesar de incluirse el perfil profesional de los miembros del Consejo de Administración, sería deseable que IBERIA fuera más transparente acerca de datos que puedan comprometer la independencia de los consejeros independientes y la pertenencia de los consejeros dominicales e independientes a otros Consejos de Administración de empresas.

Así, afirma IBERIA, “la composición del Consejo responde al principio de equilibrio entre la representación del mayor porcentaje posible de capital (Consejeros Dominicales) y un número suficiente de Consejeros Independientes que garantice un contrapeso a los Consejero Ejecutivos y Dominicales” (p. 285 GC). Sin embargo, la pertenencia de consejeros independientes a diferentes consejos de administración y de relaciones cruzadas entre las diferentes empresas, podría cuestionar su independencia.

Así, por ejemplo, varios consejeros independientes son consejeros de la misma empresa (Telvent); otros pertenecen a consejeros de Administración de empresas

accionistas de IBERIA (Abengoa, Caja de Madrid) o consejeros de empresas relacionadas con la extracción petrolífera (Refinería Balboa, S.A., Kuwait Petroleum).

Hay que tener en cuenta que los consejeros informan a la Comisión de nombramientos y retribuciones de sus restantes obligaciones profesionales pero IBERIA "no ha considerado necesario establecer reglas sobre el número de consejos de los que pueden formar parte".

A este respecto sería muy deseable que IBERIA aportase datos sobre sus proveedores (combustible, soluciones tecnológicas, etc.) sobre todo teniendo en cuenta que IBERIA identifica como uno de sus principales riesgos el precio del queroseno.

IBERIA no "ha considerado necesario" que en la Junta General se voten separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus derechos de voto. Del mismo modo, en cuanto a la política de retribuciones, se pone a disposición de la Junta General ordinaria el informe de gobierno corporativo, pero no se somete a votación como punto separado del orden del día.

Hay que tener en cuenta además que la Comisión de nombramientos y retribuciones tampoco cumple con las recomendaciones de Buen Gobierno acerca de que la mayoría de sus miembros sean consejeros independientes, ni ha habido variación en política de información sobre retribuciones, ofreciéndose datos agregados por tipo de consejero. No se aporta información sobre blindajes existentes, beneficiarios y clausulas que los establecen.

En cuanto a la Comisión de Auditoría, aunque se ha incluido en el ejercicio 2007 a un presidente que ejerce de consejero independiente, éste pertenece también al Consejo de Administración de uno de los principales accionistas de IBERIA.

En definitiva, sería deseable una mayor proporcionalidad en la estructura de la propiedad en las Comisiones, y un mayor equilibrio en la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros en la Comisión Delegada frente al Consejo.

El cercenamiento de las facultades de los Consejeros independientes se ve acentuado por el hecho de que IBERIA no ha facultado expresamente a uno de los consejeros independientes a toma la iniciativa de convocar el Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día; para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los Consejeros externos y para dirigir la evaluación por el Consejo de su presidente.

IBERIA identifica como principales riesgos: nuevos proyectos, objetivos estratégicos establecidos en el Plan Director 2006-20008 (riesgos financieros, tipo de cambio, tipo de interés, precio de combustible y riesgo de liquidez), control interno entorno y emergencias. Los riesgos medioambientales y de nuevas regulaciones aparecen incluidos en los de entorno y los de seguridad y salud laboral y aseguramiento de la calidad en control interno.

De la exposición del Mapa de Riesgos y de los sistemas de control establecidos, parece revelarse una gestión de riesgos de "dentro hacia fuera", es decir, que los procedimientos establecidos corresponden a una política de gestión de riesgos en función de la operativa de IBERIA y no de una política de RSC que tenga en cuenta además, las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Este extremo se confirma por el hecho de que entre los objetivos estratégicos del Plan Director 2006-2008 figuren fundamentalmente objetivos económicos, y por la ausencia de sistemas

de medición de tales objetivos en materia social o medioambiental lo que dificulta el objetivo de rendición de cuentas y mejora continua.

A modo de ejemplo, no se cumple la existencia de un mecanismo que permita a los empleados comunicar de forma confidencial y anónima las irregularidades financieras y contables que se adviertan en el seno de la empresa.

En el mismo sentido, en gestión de riesgos medioambientales, hay áreas certificadas según el estándar ISO 14001 como las áreas de handling de pasajeros y rampa en todos los aeropuertos de la red nacional y el mantenimiento e ingeniería de aeronaves, desarrollado en la zona industrial de Madrid y del Aeropuerto de Barajas. Sin embargo, en las operaciones de vuelo, o en materia de reducción de emisiones CO2, se afirma que IBERIA participa en los grupos de trabajo existentes en materia de regulaciones ambientales tanto a nivel de las Asociaciones de Líneas Aéreas como a nivel de las administraciones aeronáuticas, aunque no se especifica el grado de avance de estos trabajos, ni unas pautas que permitan establecer la comparabilidad y el grado de reconocimiento de su eficiencia ambiental.

Del mismo modo, IBERIA solamente informa acerca de la materialización de riesgos relativos al incremento del precio del combustible y de riesgos de mercado relacionados con un aumento de la competencia en transporte aéreo y servicios de handling en tierra, pero no informa sobre los riesgos en otros ámbitos.

NH HOTELES, S.A.
(NH)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

NH ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Servicios de hotelería: cadena de hoteles urbanos NH, NHow, resorts (Sotogrande)
- Servicios de restauración: NHube, Fastgood, FastGo, Casino de Madrid
- Spa: Elysium

Alcance geográfico

NH opera o tiene presencia, con 341 hoteles en los siguientes países:

- España, Italia, Alemania, Holanda, Bélgica, Austria, Suiza, Reino Unido, Portugal, Francia, Rumania, Hungría, Luxemburgo, México, Argentina, Cuba, Colombia, Uruguay, Brasil, Chile, Sudáfrica, Estados Unidos, República Dominicana

Índices de inversión socialmente responsable

NH no informa sobre su inclusión en algún Índice considerado de Inversión Socialmente Responsable.

Normativa Internacional

NH no informa sobre compromisos con normativa internacional relacionada

Estándares voluntarios

NH informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial
- GRI-G3

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES

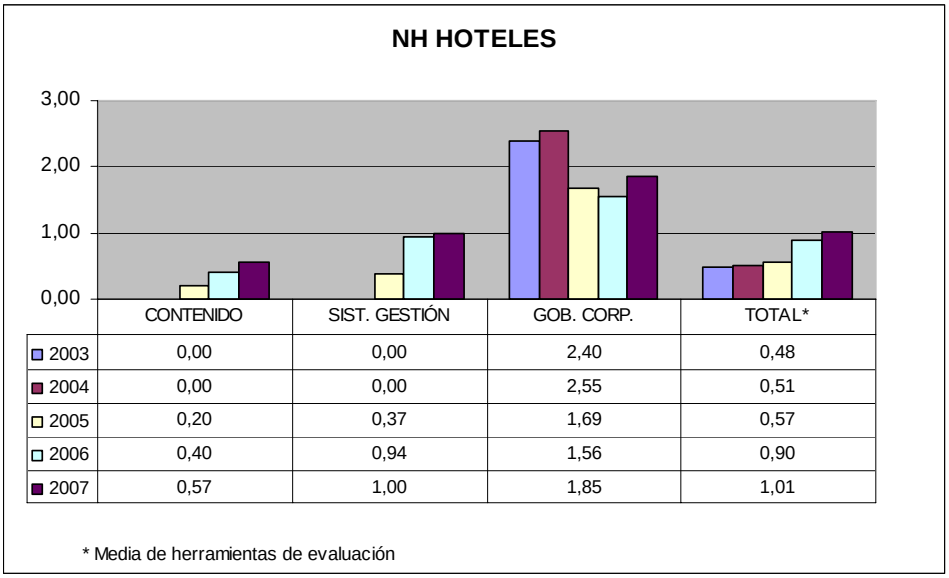
2007 Cuentas Anuales Consolidadas y Gobierno Corporativo	Incluye Informe de Gobierno Corporativo
2007 Informe de Responsabilidad Corporativa	
Reglamento de la Junta General de accionistas	
Reglamento del Consejo de Administración	
Código Ético de Proveedores	De acceso en la web corporativa
Código de Conducta de Empleados	De acceso en la web corporativa

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,12**
Indice&Perfil GRI	1,80
GRI Indicadores	0,75
Principios GRI	0,81
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,85**
ONU	**0,38**
AA1000	**0,69**
AA1000 Indicadores	0,77
AA1000 Principios	0,61
NEF	**1,00**
TOTAL	1,01

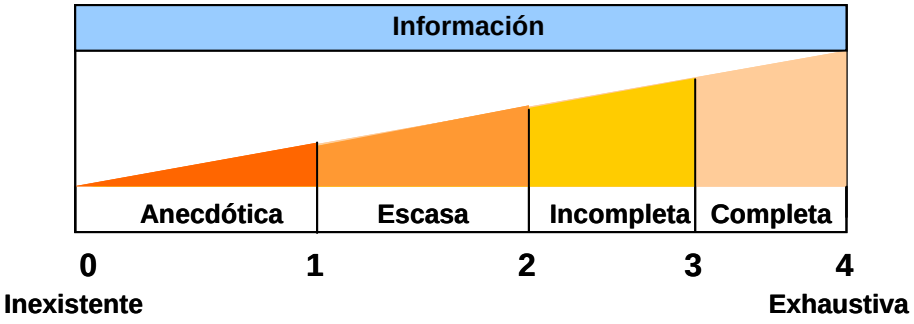
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	2,40	0,48
2004	0,00	0,00	2,55	0,51
2005	0,20	0,37	1,69	0,57
2006	0,40	0,94	1,56	0,90
2007	0,57	1,00	1,85	1,01

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,01**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,57**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,00**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,85**.

NH Hoteles publica por segundo año consecutivo un Informe de Responsabilidad Corporativa, siguiendo, según la compañía, las orientaciones generales de GRI versión 3. Tal y como demuestra la puntuación obtenida se han identificado sensibles mejorías en la calidad de la información respecto al año anterior, si bien continúa en un estadio muy inicial en el proceso de editar un informe enfocado hacia la rendición de cuentas de sus principales grupos de interés.

b. CONTENIDOS RSC

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, subsidios, exenciones y 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.

En ocasiones, sí se presenta esta información en otras partes del informe, si bien de manera no relacionada, pues en las cuentas anuales sí constan los resultados de cada una de las compañías pertenecientes al grupo NH. También 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.

No se aportan gastos salariales por país, sino el dato agregado del todo el grupo NH en las cuentas anuales. Tampoco se ha encontrado información sobre la existencia de políticas de contratación de personal local, ni sobre el porcentaje de directivos procedentes de la comunidad local. Asimismo no aporta información sobre la relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local, aduciendo la dificultad para su cálculo dada la variedad de países y legislaciones.

La información sobre los proveedores se presenta por familia (alimentos, mobiliario, etc.), país (número de proveedores y % de facturación) lo que es valorado positivamente. Como ocurría el año pasado, se evidencia que no hay información sobre la existencia de procedimientos que potencien la compra local, cuestión relevante, sobre todo, cuando se informa que el 5 % de los proveedores representa el 80 % del volumen de compras, y que el 75% se concentra en 3 países (España, Alemania y Holanda), cuestión sobre la que informan estar trabajando para conseguir una mayor diversificación.

En cuanto a las subvenciones recibidas y los impuestos pagados aparecen como un único dato incluido en la información de las cuentas anuales, a diferencia de cómo se informaba en 2005 en el que al menos se informaba de los impuestos pagados por región. Al aportar la información de esta manera que no es posible saber qué cantidades recibe de ayuda para realizar sus actividades, las exenciones fiscales o cesiones por inversión, ni la cuantía que paga por impuestos en cada país donde desarrolla su actividad, y con ello el impacto económico real sobre los recursos públicos de los países donde realiza sus actividades. Esto es especialmente relevante en aquellos países de menor grado de desarrollo y donde son más necesarios

recursos públicos para desplegar políticas públicas que promuevan el desarrollo, la cohesión social y la garantía de los derechos humanos de sus ciudadanos.

No se aporta información sobre las consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático, pues se dice estar trabajando en la identificación de este tipo de riesgos durante el 2008 para incluirlos en sistema de gestión de riesgos de la organización.

Toda la información relativa a sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, o con el suministro y el uso de productos y servicios, requerida por indicadores principales de G3, se reduce a una frase que se repite en cada uno de ellos "al cierre de esta memoria no hay constancia de reclamaciones / incidencias / multas de este tipo". Frase que no aclara si se han podido producir, pero los sistemas de recolección de la información contenida en la memoria no han sido capaces de identificarlos, o si no se han producido. De cualquier forma tratándose de temas tan importantes como posibles incumplimientos legales y multas y sanciones, resulta muy cuestionable la fiabilidad de un sistema de información, gestión y gobierno que no sea capaz de recoger y centralizar este tipo de información.

La información medioambiental que presenta NH resulta insuficiente para poder evaluar su desempeño en este ámbito. No se proporcionan datos sobre consumo de materias primas, ni qué proporción de los materiales utilizados son residuos reutilizados. La información que se aporta sobre consumos de agua, gas, combustibles fósiles y electricidad, sólo permite ver la variación en porcentaje 2006/2007 según las categorías en las que NH agrupa su actividad (España, Alemania, MERCOSUR, México, SwAHR, Benelux e Italia). Sin embargo, no se aportan valores absolutos de consumo, ni información sobre las diferencias visuales que presentan los gráficos, por ejemplo en el consumo de agua y electricidad entre España y el resto de países. El único dato en términos absolutos relacionado con el consumo de agua es el relativo a los campos de golf de Sotogrande, sin embargo, al tratarse de un único dato aislado 348.000 metros cúbicos de agua para 55 Ha, no es posible evaluar hasta qué punto la compañía está siendo eficiente en el uso del agua en un entorno donde el agua es un bien público escaso.

En cuanto a la información sobre espacios protegidos e impactos sobre la biodiversidad, NH se limita a comentar la actividad de sus campos de golf en Sotogrande, nada se comenta, sin embargo, de hoteles como el de Puerto Morelos (México) construido sobre un área de manglares y dunas, y sobre el que se han producido varias denuncias ciudadanas[130]. La marca edenH de hoteles exclusivos vende que la situación de estos hoteles es: "Naturaleza en estado puro, amplitud, paisaje, inmensidad, paraísos naturales"[131], por lo que se echa en falta información sobre los impactos que producen dichos hoteles en los espacios paradisíacos que ocupan.

Los datos sobre emisiones de CO2 a la atmósfera se presentan también de forma incompleta, únicamente se presenta el dato de que se ha reducido la emisión en 3.356 Ton., no aportando las emisiones totales del 2006 y 2007, ni el porcentaje de reducción que esto significa, información que evidentemente consta en poder de la empresa para el cálculo de la diferencia. Sobre los vertidos de aguas residuales la compañía informa que "por ser nuestros hoteles de tipología urbana, todos vierten a la

[130] http://www.noticaribe.com.mx/cancun/2007/08/clausuran_obras_de_hotel.html
[131] Informe de Responsabilidad Corporativa 2007. Pág. 34

Red de Saneamiento Local"[132], lo cual no queda del todo claro viendo que la compañía posee hoteles en playas vírgenes del Caribe y en los bosques de la Selva Negra.

La información sobre los impactos medioambientales de las actividades de NH es muy genérica, no mostrando información diferenciada sobre los distintos tipos de impactos y la forma de gestionarlos, dado que cuenta con 341 hoteles en 21 países. Esta simplificación de la información hace imposible realizar una evaluación del desempeño de la compañía en cuanto a aspectos medioambientales, que abarque todo el alcance de sus actividades.

Respecto a la actuación medioambiental de sus proveedores, únicamente se hace referencia a que se está promoviendo desde NH la firma del Código Ético de Proveedores, que busca un compromiso en la aplicación de políticas medioambientales, laborales, derechos humanos y anticorrupción. Sin embargo, no se ha encontrado evidencia de información que describa el proceso de evaluación del cumplimiento de dicho código, ni las medidas que se adoptarían en el caso de incumplimientos.

La información sobre la plantilla de empleados de NH se presenta agregada por unidades de negocio, lo cual puede tener sentido desde un punto de vista económico o de control de gestión, pero desde luego no si se tiene un enfoque de rendición de cuentas sobre la gestión de la responsabilidad social. Bajo una misma unidad de negocio se agrupan Holanda, Bélgica, Reino Unido y África (se entiende que se refiere a Sudáfrica), donde son muy evidentes las diferentes condiciones de contexto en las que se desarrollan las actividades de la empresa y así como de sus trabajadores locales. Además no hay información de otros países como Cuba, Francia o República Dominicana. No se aporta información sobre los tipos de contratos, salvo en el caso de España y Portugal, en el que se informa del número total de contratos fijos y variación respecto a años anteriores, pero no del porcentaje que éstos representan respecto al total de la plantilla. Por otro lado sí se informa del porcentaje total de contratos fijos, se supone que sobre el total de la plantilla, pues no se especifica. En cualquier caso, la información aportada no permite entender cuál es la situación laboral de la plantilla en cada país en el que opera la compañía.

La información relativa a las relaciones laborales resulta muy incompleta puesto que los datos sobre el número de convenios colectivos y el porcentaje de empleados cubiertos se presenta por unidad de negocio, y no por país, como sería deseable para poder evaluar estas relaciones laborales adecuadamente. Además la información resulta confusa, por ejemplo para la unidad de negocio "Benelux, UK, África" se informa de que existen 2 convenios colectivos, que cubren el 100% de la plantilla de los 5 países que componen dicha unidad de negocio: Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Gran Bretaña y Sudáfrica, lo que supondría la existencia de convenios colectivos internacionales, hecho sobre el que no se aporta ninguna información.

Por otro lado, NH afirma que le resulta complejo ofrecer el desglose de los sindicatos representativos de toda la plantilla, por lo que sólo ofrece el mapa sindical en España, información realmente insuficiente teniendo en cuenta que trabaja en 21 países. La limitación de la información relativa a la protección de derechos laborales es preocupante cuando NH opera en países donde el ejercicio de estos tiene distinto nivel de riesgo[133], siendo los de más riesgo real sobre los que no se aporta información del ejercicio 2007.

[132] Informe de Responsabilidad Corporativa 2007. Pág. 154
[133] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

En cuanto a la información sobre salud y seguridad, se informa de la existencia de comisiones conjuntas "en la mayoría de los países", no especificando en cuáles. Sólo se explica cómo se componen estas comisiones conjuntas en España e Italia. Los ratios de absentismo laboral se presentan agregados para todos los países en un único dato, lo que una vez más dificulta el análisis de la situación en los diferentes países. Además resultan confusas las cifras presentadas, pues mientras se ofrece un ratio de absentismo global del 4,26%, cuando se desglosa este absentismo global por causa los porcentajes que se presentan son: Accidente 0,23%, Maternidad 1,11% y Enfermedad 2,92%.

NH hace referencia a su compromiso con la igualdad de derechos y oportunidades, así como el fomento de la diversidad, aportando datos sobre el porcentaje de mujeres e inmigrantes en la plantilla en cada uno de los países en los que opera. Sin embargo, no aporta información sobre diferencias salariales entre hombres y mujeres, ya que dice no contar con los procedimientos formales que le permitan reportar dicha información.

Apenas se ha encontrado evidencia de información relativa a la gestión de NH de su responsabilidad en la protección de los derechos humanos en su esfera de influencia. NH únicamente establece compromisos formales sobre algunos derechos (trabajo infantil, trabajo forzoso, igualdad de oportunidades y no discriminación, etc.), pero no aporta información sobre cómo está gestionando el cumplimiento de estos compromisos, ni datos que demuestren el grado de implantación de las políticas, en el caso en que existan. La compañía tiene un Código de Conducta de Empleados en el que se citan algunos compromisos relacionados con el respeto a los derechos humanos y otros aspectos de conducta ética. Además tiene habilitado un canal de denuncias para empleados, a través del cual pueden comunicar incumplimientos del código, asegurando la no existencia de represalias y "de ser posible"[134] la confidencialidad del denunciante. Sin embargo, no se aportan datos del número de denuncias realizadas, tipo de denuncias, medidas tomadas, etc. que permita valorar hasta qué punto este canal está siendo utilizado.

Por otro lado, se aportan datos sobre el número de proveedores que han firmado el Código Ético de Proveedores, pero no se explica qué procedimientos se han implantado para verificar su cumplimiento, estableciéndose únicamente objetivos sobre el porcentaje de proveedores que firme tal código durante el año 2008. El contenido del código está basado en los principios del Pacto Mundial, y finaliza con un epígrafe de cumplimiento y supervisión donde se dice textualmente "NH Hoteles se reserva el derecho a rescindir la relación contractual con aquellos proveedores que incurran en incumplimientos del mismo de manera sistemática". Por lo que se debe interpretar que incumplimientos puntuales, con independencia de su gravedad, sobre temas como libertad de asociación, trabajo infantil, trabajo forzoso, corrupción, daños medioambientales, violación de derechos humanos, incumplimientos de la legislación, etc. que son los contenidos de dicho código, no supondrán la rescisión de la relación contractual, salvo que sean sistemáticos.

Para garantizar la confianza de sus partes interesadas, es importante que el grupo aporte información sobre cómo se asegura del cumplimiento de estos principios por parte de sus proveedores, dado que ya han surgido denuncias sobre las condiciones

Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

[134] Código de Conducta de NH Hoteles. Pág.20

en las que viven y trabajan las personas que están trabajando en la construcción del hotel NH Puerto Morelos en México[135].

No se ofrece ninguna información sobre los procedimientos destinados a prevenir y combatir la corrupción en su ámbito de influencia. Este tema es especialmente sensible cuando el grupo se ha visto afectado por casos de corrupción urbanística en Marbella[136], caso Mayala, donde el Tribunal Superior de Justicia ordenó ejecutar la sentencia que anulaba la licencia del hotel NH Alanda en Marbella, donde el complejo fue construido sobre suelo destinado a casas unifamiliares, ocupando también una zona verde. También en México, la construcción del Hotel NH Puerto Morelos se ha visto rodeada de polémicas relacionadas licencias ilegales y corrupción[137].

Tampoco hay evidencia de alusiones explícitas a mecanismos para combatir el tráfico de influencias y los conflictos de intereses en la contratación de funcionarios públicos, tal y como exige la Convención de las NNUU contra la Corrupción.

Por último, y referente a los derechos de los consumidores, se informa del número de reclamaciones a nivel mundial 1.500, sin explicación de causas, resultados de la investigación o posibles compensaciones, si bien se dice que serán analizadas para identificar áreas de mejora y poner en marcha nuevos procedimientos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

NH informa de la existencia de un departamento de Responsabilidad Social Corporativa que reporta directamente al Presidente y a un Consejero Independiente sobre el cumplimiento de planes de acción y la consecución de mejoras. Se ha desarrollado un Plan Director de Responsabilidad Corporativa para 3 años, y un Plan de Acción para el 2007, con objetivos y acciones a desarrollar por las diferentes áreas corporativas, que sin embargo no está publicado.

El Informe de RSC 2007 sí incluye sin embargo un apartado donde se enumeran algunos de los “Hitos” del 2007 en términos de RSC, que no se sabe si figuran como objetivos del Plan de Acción 2007, pues no vienen relacionados con él. También se establecen unos compromisos para el 2008, en forma de acciones a realizar, aunque no se cite la existencia de un Plan de Acción 2008. En cualquier caso para mostrar una visión completa de lo sucedido, la empresa debería publicar el Plan de Acción 2007, relacionando cada una de las acciones que entonces se planteaban con los resultados obtenidos, esto sería una verdadera rendición de cuentas. Adicionalmente, a lo largo de los distintos capítulos del informe, se deberían citar los objetivos cuantitativos para cada uno de los aspectos medidos y aportar las convenientes explicaciones sobre las desviaciones en el caso de que las haya. En el informe analizado no se da visibilidad a los objetivos que se había fijado la empresa para el periodo sobre el que se informa, por lo que es difícil evaluar hasta qué punto el resultado obtenido supone un mejor o peor desempeño.

La información 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 (Quality Focus), gestión del desempeño, política de compensación, política de compras, de las que sin

[135] http://www.el-universal.com.mx/estados/67202.html
[136] http://www.diariosur.es/20070813/marbella/tsja-ordena-ejecutar-sentencia-20070813.html
[137] http://www.noticaribe.com.mx/cancun/2007/08/ponen_inversion_bajo_sospecha.html

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. En algunos casos se informa de que las políticas se desarrollan en cada unidad de negocio independientemente como las de conciliación y seguridad y salud laboral, por lo que todavía se ofrece menos información específica. Y por otro lado, no se menciona la existencia de otro tipo de políticas como de igualdad (salvo en España por la Ley de Igualdad) o contra la discriminación, política de relaciones laborales. Por último, 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.

El alcance del informe, según NH, cubre todas las actividades de NH a nivel mundial, sin embargo dado que en la mayoría de los casos los datos aparecen agregados por áreas de negocio, o como un total, no es posible saber hasta qué punto las informaciones están teniendo en cuenta los datos de todos los hoteles y restaurantes de la compañía. En algunos casos, sí se hace constar que no se incluyen los datos de una serie de países, pero realmente esto no ayuda mucho a la interpretación de las cifras. Por ejemplo el ratio de absentismo global se presenta como un único dato de 4,26%, pero se puntualiza que no están incluidos los datos de Italia, Portugal, Sudáfrica, Luxemburgo, Francia, Cuba, Rumania y EE.UU. Realmente el que estén o no incluidos no mejora la calidad de la información en tanto en cuanto no se presente la cifra por país, donde se puedan ver diferencias e identificar posibles riesgos. No se explica el porqué no se tienen estos datos, si bien se informa de la puesta en marcha de una herramienta para detectar los niveles de absentismo, por lo que es de suponer que en el próximo ejercicio la información pueda ser presentada desglosada por país y causa, y que el alcance cubra todos los países.

Resulta desconcertante el que el informe presente datos desagregados por país del % de mujeres y del % de inmigrantes en plantilla de NH, así como del número de nacionalidades en cada país en los que opera, pero no publique el número de empleados por país, el número de mujeres, ni de inmigrantes, datos que evidentemente ha de tener para poder calcular los porcentajes.

Sobre el procedimiento para la elaboración de la memoria, indica que se ha llevado a cabo a través de consultas y con la participación de los stakeholders, sin embargo no explica de qué forma se han producido estas consultas, en qué países se han realizado, quién ha participado en ellas, ni qué resultados han tenido. No es posible saber si alguna de la información incorporada en el informe de RSC ha sido incluida por sugerencia de algún grupo de interés, ni qué opinión les merece el informe del 2006.

No se informa sobre el procedimiento para la identificación de los grupos de interés, que en el informe analizado aparecen agrupados en los grandes grupos habituales: accionistas, clientes, empleados, proveedores, sociedad y medioambiente. Tampoco se especifica cómo se han identificado las expectativas de estos grupos de interés, salvo con la expresión genérica de que “NH Hoteles tiene diversos sistemas de consulta periódicos con los siguientes públicos: proveedores, clientes, empleados y sindicatos.” No se publican cuáles son las expectativas identificadas por cada grupo de interés, ni las acciones y objetivos fijados para cumplir con estas expectativas. El informe ordenado por cada uno de los grandes grupos de interés, no presenta la información relacionada con expectativas de los mismos y por último, no se incluye la opinión de los grupos de interés sobre el proceso. Por todo ello, se puede decir, que

no hay evidencias de que el informe tenga un enfoque de rendición de cuentas a sus grupos de interés, ni cuente de forma evidente con la participación de los mismos.

El informe se centra en la descripción de los aspectos positivos de la gestión de NH, haciendo un análisis muy insuficiente sobre los impactos que genera su actividad, aplicándose en términos genéricos, así como sobre los aspectos a mejorar en la gestión, por lo que no se puede afirmar que cumpla con el principio de equilibrio y neutralidad de la información.

El informe ha sido verificado por una empresa externa con un aseguramiento limitado, que ha establecido la conformidad de la información publicada con los criterios de GRI G3 Nivel B+. Este nivel B+ significa que la empresa no cumple con todos los requisitos de información del Standard, por ejemplo en la parte indicadores sustantivos sólo exige informar de 20 a elegir de los 80 que figuran en el estándar, con el único requisito de que sea al menos uno por cada categoría económica, medioambiental, prácticas laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad de producto. Es decir, se trata de un nivel de reporting muy poco exigente, y desde luego no adecuado para una empresa multinacional de las dimensiones de NH Hoteles.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

NH publica como informe de gobierno corporativo el Modelo de Informe Anual de Gobierno Corporativo que anualmente remiten las empresas cotizadas a la CNMV. Durante el año 2007 NH modificó tanto el Reglamento de la Junta de Accionistas como el Reglamento del Consejo de Administración.

Asimismo, durante del año 2008 NH ha introducido cambios en su Reglamento del Consejo de Administración para adecuarse a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno, sin embargo, éstas no se han tenido en cuenta para la elaboración del presente estudio, por haber sido realizadas fuera del periodo objeto de estudio, año 2007.

Con respecto a las medidas de blindaje para consejeros se informa de 7 beneficiarios; blindajes que son autorizados por el Consejo, pero de los que no se informa a la Junta General. En este aspecto, desde el equipo de análisis, se considera que desde el punto de vista de la RSC no informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje y quienes son los beneficiarios, ni sobre las remuneraciones individuales de los consejeros, a parte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

En relación a los consejeros y sus obligaciones, se evidencia que el Consejo de Administración no les prohíbe expresamente el desempeño de cargos relevantes en entidades competidoras de la Compañía, deberán comunicar estas actividades y el Consejo se reserva el derecho de prohibir el desempeño de cargos relevantes, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Se describe un sistema de control de riesgos, en el que se incluyen entre otros riesgos medioambientales prioritariamente enfocados a campos de golf, aunque también para el resto de actividades, sin embargo no se menciona que se tengan establecidos criterios medioambientales o sociales en la decisión de apertura de un nuevo hotel, pudiendo estar obviando riesgos como los comentados anteriormente en este informe en los hoteles NH Puerto Morelos y NH Alanda. En la información sobre la

materialización de riesgos en el periodo no se hace mención a estos hechos, ni a ningún otro y simplemente se apunta que se han materializado "los riesgos propios de la actividad", información muy insuficiente para cualquier tipo de evaluación sobre buen gobierno.

La función de primer ejecutivo de la sociedad recae en el Presidente del Consejo, sin embargo no se han establecido reglas que faculten a uno de los consejeros independientes a convocar al Consejo o a incluir puntos en el orden del día, para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos o para dirigir la evaluación del Consejo.

En la Junta General de accionistas queda limitado el número de votos que pueda emitir un mismo accionista al 10%, restringiendo por tanto la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

No hay evidencia de que la política de retribuciones de los consejeros sea sometida a votación de la Junta, con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Las retribuciones no son publicadas de forma individual – excepción hecha de las dietas – sino agrupadas por categorías de consejeros, sin que se especifique si guardan alguna relación con los resultados de la sociedad, ni que al respecto, se tomen en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo.

El Consejo está formado por 12 consejeros aunque sus Estatutos prevén la posibilidad de que puedan llegar a 20. De ellos uno es ejecutivo, 6 dominicales, 4 independientes y 1 otros externo. Respecto a la no existencia de mujeres en el Consejo actual, no hay mención alguna a cuestiones de género. Ni para explicar su ausencia, ni para argumentar cómo se pretende potenciar la presencia de consejeras en un futuro. Por otra parte, sigue sin establecerse un mandato limitado para los consejeros independientes, en contravención de las buenas prácticas de gobierno corporativo que recomiendan que no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años. Actualmente los 4 consejeros independientes llevan en el cargo 16 años, 14 años, 10 años y 3 años respectivamente.

Por último, al igual que el año pasado sigue sin encontrase evidencia de que se haya establecido algún tipo de canal anónimo para que clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. Si bien se ha creado un canal de denuncias para empleados, no hay evidencia de que su uso sea confidencial y sin temor a represalias.

SOGECABLE, S.A.
(Sogecable)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Televisión en abierto
- Televisión de pago
- Canales temáticos
- Producción y gestión de derechos deportivos
- Producción y gestión de derechos cinematográficos
- Publicidad
- Servicios

Alcance geográfico

SOGECABLE opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- EEUU

Índices de inversión socialmente responsable

SOGECABLE no cotiza en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

No hay evidencia de compromisos públicos con normativas internacionales por parte de SOGECABLE.

Estándares voluntarios

SOGECABLE no informa que se haya adherido voluntariamente a ningún estándar internacional relacionado con contenidos y sistemas de gestión de RSC

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2008 (referente al ejercicio 2007)	Incluye informe de Responsabilidad Social Corporativa
Reglamento del Consejo	
Informe de Gobierno Corporativo 2007	

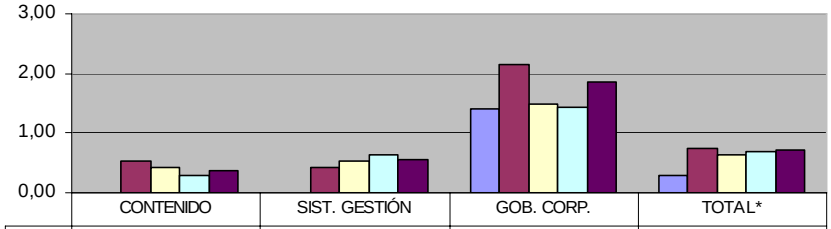
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,73**
Indice&Perfil GRI	0,88
GRI Indicadores	0,50
Principios GRI	0,79
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,86**
ONU	**0,21**
AA1000	**0,35**
AA1000 Indicadores	0,25
AA1000 Principios	0,45
NEF	**0,50**
TOTAL	0,73

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

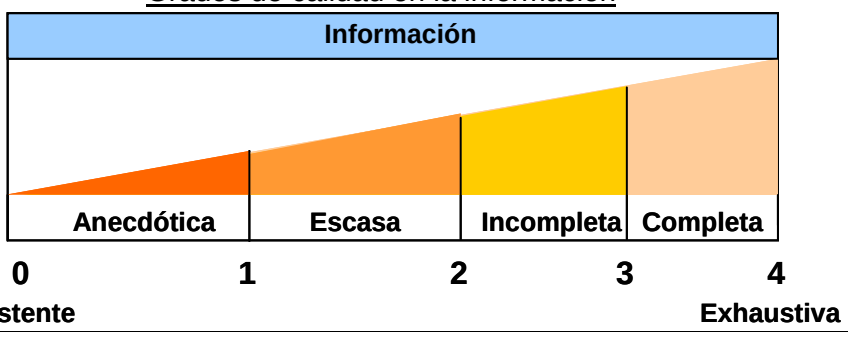
SOGECABLE



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	1,41	0,28
2004	0,53	0,42	2,16	0,75
2005	0,42	0,52	1,49	0,64
2006	0,29	0,65	1,43	0,68
2007	0,36	0,56	1,86	0,73

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,73** situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,36** situándose en un área de *información anecdótica.*

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,56**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,86**.

SOGECABLE, en el ejercicio 2007 mejora ligeramente su puntuación global gracias a la mejora de la información aportada dentro del Informe de Gobierno Corporativo. Esto es debido a que han incorporado en dicho informe las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno "Código Conthe". Sin embargo a pesar de esta mejoría, a nivel global sigue situándose en un estadio de información *anecdótica,* debido a la poca evolución en la calidad de la información incluida referente a su actuación social y medioambiental.

Se trata del cuarto año que SOGECABLE incluye un informe de sostenibilidad y no se aprecia evolución en cuanto al alcance de la información, ni en la identificación de indicadores relevantes que permitan entender el comportamiento en aspectos sociales y de derechos humanos. Tampoco hay evidencia de un despliegue de sistemas de gestión sobre RSC, pues se habla en líneas generales de compromisos pero no se explican cómo se va a conseguir su cumplimiento, ni si en su caso se han definido políticas y procedimientos de actuación concretos para su desarrollo. Se sigue sin aportar información sobre quienes son los responsables de la definición e implantación de políticas sobre RSC.

En conclusión, por la información aportada en la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, no se evidencia la integración de sus compromisos en materia de RSC en la gestión de las actividades que desarrolla SOGECABLE.

b. CONTENIDOS RSC

Es el cuarto año que SOGECABLE incluye en su Memoria Anual un informe de responsabilidad social corporativa, sin embargo es poca la evolución en cuanto a la calidad de la información que aporta dicho informe. La información contenida sigue siendo poco relevante para valorar el impacto económico, social y medioambiental de las actividades que desarrolla en los países donde opera.

Informa que para la realización del Informe de RSC se ha aplicado la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), sin embargo el número de indicadores sobre los que reporta en cada unos de los aspectos que integran la RSC es muy limitado, y en casos concretos la información es inexistente. Incluye una tabla de correlación de los indicadores GRI con los capítulos en la memoria donde, según informa SOGECABLE, se ven reflejados cada uno de ellos de manera directa o indirecta, pero hay que destacar que no se informa de todos los indicadores que dice informar.

En relación al desempeño económico, la información que se aporta en la memoria de RSC es prácticamente inexistente, y para conocer su actuación económica-financiera se debe consultar el Informe de Gestión y las Cuentas Anuales, haciendo muy difícil entender cual es su impacto económico relacionado con lo social y ambiental de una forma integrada. SOGECABLE opera en España y EEUU, sin embargo toda la información se sigue presentando de forma agregada no permitiendo evaluar el impacto en cada país. No aporta información desagregada de los impuestos pagados, aunque si incluye las cantidades desgravadas por año en relación a producciones cinematográficas ya que están sujetas a beneficios fiscales en España. Otros indicadores de los cuales no informa son el gasto salarial por país, o el % de la plantilla con beneficios sociales por país. Se desconoce el número de proveedores con los que trabaja y su ubicación geográfica. Tampoco aporta información cuantitativa sobre donaciones a proyectos sociales, ni informa sobre impactos económicos directos ni indirectos como consecuencia de su actividad. En definitiva la información incluida en la memoria es insuficiente para evaluar sus impactos económicos y su relación con los impactos sociales y medioambientales en los países donde opera.

SOGECABLE sigue informando que *"dadas las actividades a las que se dedican las sociedades del Grupo, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental"*,[138] por lo que un año más en las Cuentas Anuales no aparece ningún dato sobre el gasto e inversiones en materia medioambiental. En la Memoria de RSC, sin embargo, informa sobre una política de medioambiente orientada a minimizar los impactos derivados de su actividad, cuestión no muy coherente con la anterior afirmación.

La información sobre indicadores medioambientales es bastante limitada, aportando algunos datos sobre consumos de energía, de consumos de materias primas, de las cantidades de residuos peligrosos y no peligrosos generados, sin embargo llama la atención, la ausencia de comparativas con años anteriores por lo que no resulta posible conocer cuál ha sido la evolución de dichos consumos a lo largo de los años. Igualmente significativo es la ausencia de objetivos en materia medioambiental.

Con respecto a las emisiones de gases de efecto invernadero, informa de emisiones indirectas relacionadas con el consumo de electricidad, y con el transporte y distribución de revistas, pero sigue sin aportar datos comparativos que permita conocer su evolución. Como punto positivo informa de la puesta en marcha de un estudio sobre eficiencia energética con el objetivo de reducir dichas emisiones y cuyos resultados se esperan en 2008.

En el año 2006 SOGECABLE informaba sobre la preparación de una Guía de Buenas Prácticas Medioambientales, con el objetivo de recoger las normas para la mejora de la eficiencia energética y el tratamiento de desechos. En la memoria actual no existe ninguna mención a dicha guía, por lo que se desconoce si sigue en proceso de elaboración o se ha renunciado a su realización.

[138] Pág. 180, Cuentas Anuales 2007

Con relación a la actuación de los proveedores en materia medioambiental se menciona que existen mecanismos internos para evaluar, controlar y medir periódicamente las actuaciones de los proveedores, sin aportar más información que permita entender dichos mecanismos, su grado de implantación, eficacia y adecuación, ni asimismo informa sobre los resultados derivados de estos mecanismos en el ejercicio 2007.

Igualmente se informa que los procedimientos de compras garantizan que todos los proveedores seleccionados cumplen la normativa vigente referida, entre otros aspectos, a medioambiente. No informa sobre si se refiere a normativa local o internacional, y tampoco se explican cuales son los mecanismos existentes para certificar que realmente cumplen con la normativa mencionada. SOGECABLE informa que no ha recibido ninguna multa o sanción derivada del incumplimiento en materia medioambiental.

El alcance de la información sobre desempeño social es limitado, pues no incluye en la información aportada a la empresa CATSA (100% del grupo SOGECABLE), con más de 2.000 empleados, porque según recoge en la Memoria de RSC se trata de una empresa externa que les presta servicios de telemarketing. SOGECABLE además argumenta la exclusión a que *"no obstante estar integrada mercantilmente en el Grupo Sogecable, es laboralmente una empresa independiente y no constituye laboralmente unidad de empresa con el Grupo Sogecable"*[139]. Desde una perspectiva y principios de la RSC no es comprensible, ni admisible técnicamente, la argumentación de que una empresa dependiente de un grupo empresarial sólo lo sea financieramente (en el año 2007 CATSA ha registrado unos ingresos de 52 millones de euros) y no tenga ninguna responsabilidad social, y en especial sobre los derechos de sus empleados.

Una vez mencionado esta circunstancia, hay que tener en cuenta que la información que aporta SOGECABLE sobre los recursos humanos no incluye a la plantilla de CATSA.

En general la información sobre indicadores laborales que aporta es bastante imprecisa pues no se presenta comparada con años anteriores, no siendo posible conocer cual ha sido la evolución. Los indicadores sobre composición de plantilla sólo se desglosan por género y tipo de contratación, informando que el 99% de la plantilla tiene un contrato indefinido, y tampoco se desglosa por país.

En relación a vías de comunicación con los empleados, en los que puedan expresar opiniones o realizar denuncias de forma confidencial, existen los buzones de sugerencias, pero no hay datos sobre número o el tipo de consultas realizadas. En este sentido la empresa considera que no es necesario un canal de denuncias sobre irregularidades identificadas en la empresa, que asegure la confidencialidad y evite las represalias al denunciante, pues considera que cualquier persona empleada puede informar a la Comisión de Auditoría, u a otros órganos de gestión de la empresa. No se hace referencia a políticas de igualdad de oportunidades, ni tampoco aporta información sobre la proporción entre salarios hombre /mujer, en las distintas categorías.

Respecto al derecho a un salario justo y adecuado, no se aporta ninguna información que permita evaluar de qué forma su política salarial influye en la garantía de este derecho, no aportando información sobre rango entre el salario inicial estándar de la empresa y el salario mínimo legal de los países donde opera.

[139] Pág. 255. Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2007

Se informa que el 92% de la plantilla está cubierto por el Convenio Colectivo del Grupo Sogecable, y a cierre del informe de 2007 se estaba negociando el nuevo convenio.

En relación al derecho de sindicación SOGECABLE informa textualmente *que "en todas las empresas de nuestro Grupo existe un total respeto a la libertad de asociación y sindicación de nuestros trabajadores",* sin embargo no se aporta información del número o porcentaje de personas afiliadas a sindicatos. En este sentido SOGECABLE informa que tiene abierta desde el año 2004 una demanda por conflicto colectivo en CATSA, que ha sido recurrida y aún está pendiente de resolución[140]. En 2007 vuelve a tener denuncias en este sentido y es condenada por vulnerar la libertad sindical.[141] Por lo anterior sería muy conveniente que se informase de que qué medidas, políticas, y procedimientos tiene definidos para garantizar el compromiso con estos derechos fundamentales, y datos que evidencien la implantación, eficacia y adecuación de tales medidas en el ejercicio sobre el que se rinda cuentas.

Relativo a la información sobre Salud y Seguridad sólo aporta la tasa de absentismo sin datos de años anteriores y no incluye información sobre siniestralidad laboral.

SOGECABLE informa que respeta los derechos y libertades de todas las personas en todas las regiones dónde interactúa directa o indirectamente, y en este sentido informa que cuenta con una política activa, y que se hace extensible a toda la cadena de proveedores, evaluando sus compromisos y exigiendo su cumplimiento. No hace mención de como se materializa dicha política internamente y cómo se asegura de su cumplimiento, ya que no recoge ni procesos ni datos sobre resultados en el ejercicio 2007, de evaluación, ni de verificación del grado de cumplimiento.

También informa que los procesos de compra de bienes y servicios garantizan que todos los proveedores cumplen la normativa vigente en relación al respeto de los derechos de los trabajadores de acuerdo con las declaraciones internacionales. En este sentido dice que cuenta con mecanismos internos para evaluar, controlar y medir periódicamente las actuaciones que llevan a cabo con las empresas que conforman el grupo. Sin embargo no aporta información sobre qué tipo de mecanismos se ponen en marcha, cómo se evalúan a los proveedores en dichos aspectos, ni resultados obtenidos en el ejercicio 2007, por lo que es imposible evaluar su implantación, adecuación y eficacia.

En la información analizada, no se mencionan compromisos específicos en contra del trabajo infantil y forzoso, sólo hace mención a que no ha recibido ninguna sanción por incumplimiento en estas materias. Como aspecto positivo SOGECABLE recoge a través de su programación contenidos de carácter social y cede espacio para la difusión de campañas de carácter solidario. Dentro de su acción social informa sobre proyectos de voluntariado corporativo y la financiación de programas y campañas en colaboración con ONG, aunque no informa de las cantidades aportadas.

[140] Pág. 256, sección 17. En diciembre de 2004, Centro de Asistencia Telefónica, S.A. (CATSA) presentó demanda de conflicto colectivo ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, instando la declaración de que dicha empresa, no obstante estar integrada mercantilmente en el Grupo Sogecable, es laboralmente una empresa independiente y no constituye laboralmente unidad de empresa con el Grupo Sogecable. En mayo de 2005 la Audiencia Nacional estimó la demanda, y actualmente está pendiente de resolver el recurso presentado por los representantes de los trabajadores en la Sala de lo Social del Tribunal Supremo.

[141] Nueva sentencia condenatoria del Tribunal de los Social nº 12 de Madrid contra CATSA (SOGECABLE) por vulneración de derechos fundamentales de los trabajadores, entre ellos la libertad sindical, julio 2007

SOGECABLE, incluye dentro del Código Ético de Conducta Periodística compromisos con respecto al rechazo de la corrupción y al soborno. Se trata de un código específico para CNN+ y los servicios informativos, aunque desde 2007 es de aplicación al resto de la plantilla, colaboradores y contratistas. Se menciona la existencia de un Comité de Vigilancia, sin embargo no aporta evidencias de procedimientos para asegurar el cumplimiento de dichos compromisos, ni de mecanismos de control. Se consideraría recomendable que un medio de comunicación, con el impacto mediático que tiene sobre la opinión pública, informase de una manera más precisa sobre su posicionamiento en cuanto a prevención de la corrupción en la gestión de la empresa y que aportara información sobre los controles internos para asegurar su cumplimiento. Tampoco se informa sobre la existencia de políticas respecto a las contribuciones e instrumentos de presión política, ni aporta información sobre si han existido donaciones a instituciones de incidencia política o a partidos políticos en el ejercicio 2007.

Como se indicaba en el informe del año anterior, sobre el papel que los medios de comunicación deben desarrollar en las sociedades abiertas y democráticas, sería muy relevante que SOGECABLE informara sobre los mecanismos, sistemas de control o procedimientos incluidos en sus sistemas de gestión que busquen garantizar el ejercicio del derecho de libertad de expresión en la profesión periodística y de los ciudadanos. En este sentido sólo manifiesta que se pone especial énfasis en el respeto a la libertad de expresión y en dar garantías de cumplimiento de los códigos éticos para la protección de los derechos de las personas, las minorías y los niños en todas las producciones y emisiones. En el caso de la infancia SOGECABLE suscribe el Código para el Fomento de la Autorregulación para la protección de los menores frente a contenidos perjudiciales. Para su seguimiento y control cuenta con dos órganos independientes que se encargan de analizar reclamaciones, pero no aporta datos sobre si ha habido alguna sanción por incumplimiento de dicho código. En relación a la libertad de expresión de las personas y minorías no existe ninguna evidencia de la existencia de mecanismos que aseguren el cumplimiento de sus compromisos.

Sobre derechos del consumidor la información que se aporta es bastante genérica ya que se limita a informar que cumple con la normativa específica sobre diferentes aspectos y que no se han registrado incidentes vinculados a estas materias. Se menciona que cumple con la normativa sobre información, etiquetado y seguridad de productos y servicios, y sobre contenidos, servicios codificados, telecomunicaciones, libre competencia, propiedad intelectual y protección de datos de los abonados. Sin embargo no hace mención de ninguna política específica relacionada con cada una de estas temáticas, ni se aportan datos que evidencien la eficacia de las mismas. En este sentido no se aporta información sobre reclamaciones de los clientes (número, causas, tratamientos dados,..) de ninguna de las empresas que conforman la matriz, ni se menciona sobre la existencia de un compromiso explícito de la empresa a renunciar a las prácticas contractuales abusivas en sus relaciones comerciales, siendo algunas empresas de servicios de consumo.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Sogecable informa que para la elaboración de la Memoria de RSC ha utilizado como referencia la guía GRI, pero tras el análisis de los contenidos se ha detectado que el número de indicadores de los cuales informa es sumamente limitado para conocer el desempeño económico, social y medioambiental, bajo unos criterios de Responsabilidad Social. Estas carencias detectadas se evidencian igualmente en la

información aportada sobre los sistemas de gestión de RSC de empresa, al no poder identificarse información relevante en la memoria que permita entender cómo se gestionan los aspectos básicos de la RSC dentro de la estructura empresarial y sus líneas de negocio. Es llamativo que no haya un organigrama, ni información sobre la estructura operativa de la empresa, desconociendo de este modo la distribución de responsabilidades y el funcionamiento de los procesos de gestión.

Como ya se comentó anteriormente el alcance de la información es limitado pues no refleja de manera desagregada por país la información económica, social y medioambiental. Hay exclusiones identificadas como en el caso de la información de indicadores sobre empleados que en varias ocasiones excluye a los de CATSA . Por otro lado en la información analizada no se reflejan los impactos de su actividad empresarial sobre los grupos de interés, desconociéndose si ha existido una identificación de aspectos y medición de los mismos. Tampoco existe información que permita entender sobre la existencia de un proceso claro para la identificación de indicadores de RSC relevantes, y en algunos casos, como los referidos derechos humanos o proveedores son inexistentes.

Según informa SOGECABLE la orientación de su estrategia de RSC está en función de las necesidades de sus grupos de interés, y que los valores básicos y compromisos corporativos por los que se rige responden a sus necesidades determinadas por su actividad empresarial. En este sentido es significativo la poca claridad en la identificación de los grupos de interés, pues en la exposición de su orientación de la RSC informa de espectadores, profesionales, accionistas, anunciantes, proveedores y la sociedad en general, sin embargo encontramos que la memoria está organizada en apartados relacionados con los siguientes grupos de interés: empleados, sociedad, espectadores/abonados (los proveedores se encuentran incluidos en este apartado) y accionistas. Esta imprecisión en la identificación de los grupos de interés, aspecto básico para la implantación de sistemas de gestión de RSC, evidencia una falta de integración de una gestión empresarial basada en criterios y principios RSC, que tiene como pilar una relación incluyente de las partes interesadas a lo largo de los procesos, así como la gestión de los impactos a ellos.

Continuando con la información relativa a las partes interesadas, se informa, en la documentación analizada, sobre canales de comunicación, pero no se describen como son los procesos de diálogo con cada uno de ellos. No se aporta información que permita entender si los procesos son bidireccionales o no. Igualmente no se informa de las necesidades detectadas y como se articulan las políticas de RSC en relación a dichas necesidades. Tampoco se encuentran evidencias sobre identificación de indicadores económicos, sociales, ambientales y éticos a través del diálogo con los grupos de interés.

En relación a la gestión de los aspectos sociales y medioambientales en la cadena de valor (relación con sus proveedores) , a pesar de informar del establecimiento de mecanismos internos para evaluar, controlar y medir sus actuaciones, no se aporta ninguna información sobre cuales son dichos mecanismos, ni informa sobre procesos de auditoría, ni proveedores evaluados, ni resultados. Del mismo modo ocurre con la información sobre la gestión de los aspectos de derechos humanos, en donde SOGECABLE se limita a decir que cuenta con una política activa en este sentido pero no explica en qué consiste ni cómo se evalúa, por lo que no es posible tener una visión de cual es su actuación en esta materia.

Otro aspecto significativo es la imposibilidad de conocer la evolución en muchos de los indicadores que incluye en la memoria, pues éstos no es encuentran comparados con años anteriores, no permitiendo comparar la evolución en los comportamientos.

Igualmente, como ya se ha comentado existe una falta clara de fijación de objetivos relacionados con el desempeño social y medioambiental, al igual que una falta de información sobre planes de mejora por lo que no se puede evidenciar una política de mejora continua. Tras cuatro años informando sobre su responsabilidad social, en la memoria se debería apreciar mejoras, tanto en la calidad de la información incluida como en la exposición de la misma, así como percibir cambios organizativos que permitiera ver poco a poco que existe una integración de la RSC en los procesos de gestión, sin embargo desde el año 2004 se siguen evidenciando las mismas carencias. Esto debería generar una reflexión profunda por parte de la empresa de si la realización de una memoria de RSC es utilizado únicamente como una vía más de marketing o si realmente hay una preocupación empresarial por integrar en la gestión los compromisos expresados.

De las explicaciones anteriores se puede concluir que SOGECABLE no dispone de un sistema de gestión sobre aspectos de RSC. Un sistema de gestión debe reflejar como se materializan los compromisos en políticas y cómo se articulan dichas políticas a través de fijación de objetivos, del establecimiento de procedimientos para su consecución, selección de indicadores relevantes que aporten una visión clara de la actuación empresarial, procedimientos de verificación y planes de mejora. La Memoria de RSC de SOGECABLE no informa en ningún caso de objetivos ni de procedimientos, tampoco existe evidencia de procesos de auditoría interna y verificación, ni propuestas de mejora, por lo que no es posible conocer de forma precisa como se materializan los compromisos adquiridos.

Se informa que la memoria recoge de forma precisa los datos e informaciones del grupo y que *"muestra de forma fiel y veraz la forma en que integra en su gestión diaria las preocupaciones sociales, laborales y medioambientales demandadas por nuestros grupos de interés"*[142], sin embargo SOGECABLE en su Memoria de RSC 2007 no hace referencia a procesos de auditoría interna ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

El tono descriptivo y positivo de los contenidos, unido a la ausencia de información sobre impactos negativos a sus partes interesadas identificados en el ejercicio 2007, y por tanto a gestionar por la empresa, así como la de otras voces críticas de partes interesadas, hace difícil asegurar el principio de neutralidad que se suele buscar en los ejercicio de rendición de cuentas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

SOGECABLE hasta el año 2006, en su Informe de Gobierno Corporativo ha venido haciendo un seguimiento de las recomendaciones del Código Olivencia. En 2007 reporta según las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno (Código Conthe) y su grado de cumplimiento. Esta circunstancia, unido a que han realizado modificaciones en los Estatutos Sociales, Reglamento del Consejo y Reglamento de la Junta General de Accionistas, ha ampliado la información que aporta sobre el Gobierno Corporativo, pero la calidad de la información aportada sigue aún siendo *escasa*, ya que no sigue la totalidad de las recomendaciones del Código Conthe. Incluso recomendaciones que manifiesta seguir y cumplir, no se han encontrado, en el análisis, incorporadas dentro del Reglamento del Consejo de Administración, ni en los Estatutos Sociales.

[142] Pág 76. Nuestro compromiso con la responsabilidad social.

El Código Conthe recoge recomendaciones voluntarias y esto se refleja en que SOGECABLE incorpora sólo aquellas que considera razonables, cuestionando las recomendaciones que no le interesa o remitiendo en otros casos a la normativa vigente o a otras recomendaciones. Tal es el caso de la información sobre el porque no se vota la retribución de los consejeros como punto separado del día por la Junta, donde remite a las *Recomendaciones del 14 de diciembre de 2001 de la Comisión Europea* sobre política de remuneraciones[143], o al artículo 200 del *Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas*, justificando el no informar de manera individualiza de la retribución de los consejeros porque no hay ninguna disposición legal que lo exija y SOGECABLE no considera oportuno hacerlo[144]. En un contexto de crisis como el actual, donde se ha señalado, por escándalo público, la desproporción de las compensaciones a 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.

En relación a la composición y tamaño del Consejo de Administración, SOGECABLE cuenta con 16 consejeros, contraviniendo la recomendación que considera un número adecuado entre 5 y 15 consejeros. La justificación es que la cifra de 15 consejeros no se considera precisa para asegurar un funcionamiento eficaz del Consejo, estableciendo los Estatutos Sociales un tamaño entre 5 y 21 consejeros.

A pesar de que los consejeros externos constituyen la mayoría del Consejo, la representación de consejeros independientes sólo es de un 12,5 % dentro del mismo, siendo sólo 2 consejeros los que representan los intereses de los accionistas minoritarios, incumpliendo la recomendación de representar al menos un tercio del total de consejeros.

En la web de SOGECABLE sólo informa de los nombres de los consejeros, pero no informa del tipo de consejero que es cada uno, ni fechas de nombramiento, ni perfiles profesionales.

Otro aspecto importante dentro del Consejo es la presencia de una única mujer, como consejera independiente. El Reglamento del Consejo no menciona ningún aspecto en la elección de consejeros relacionado con el género, aunque incluye que el proceso no adolece de discriminación y la valoración se centra en personas de reconocida competencia y experiencia. En este sentido sería importante, ya que se evidencia una desproporción entre la composición de consejo y la realidad de la sociedad donde opera, que el informe incluyese alguna mención específica sobre si se tiene en cuenta el aspecto de género para futuros nombramientos, para corregir este hecho.

En relación con la edad máxima de los consejeros no se establece una edad máxima para estar en el cargo y en cuanto a la duración máxima de 12 años del mandato de los consejeros independientes tampoco se ha marcado plazo. SOGECABLE dice en este sentido que no prevén esta limitación pues no se entiende que tenga relación la duración en el puesto con la independencia. En este punto sería pues importante que SOGECABLE informase claramente con qué mecanismos cuenta para asegurar la independencia de dichos consejeros.

Con respecto a la remuneración de los consejeros, aparte de lo mencionado al principio del capítulo, de no informar de manera individualizada, se explica que la

[143] Recomendación 40 del Código Conthe, referido en pág. 62 del Informe de Gobierno Corporativo 2007
[144] Recomendación 41 del Código Conthe, referido en pág. 63 del Informe de Gobierno Corporativo 2007

remuneración de los consejeros ejecutivos consta de una parte fija y de una parte variable que está en función de una evaluación de desempeño. En el Informe de Gestión se informa que *"adicionalmente, el Consejo de Administración ha aprobado una retribución periódica al Presidente y los Consejeros Ejecutivos que perciben una retribución fija y una retribución variable en función del desempeño de sus funciones"*[145]. Sin embargo hay que destacar que en el Informe de Gobierno Corporativo se informa que no se realizan evaluaciones individualizadas. En la recomendación 22 se dice textualmente *"La citada evaluación se refiere al funcionamiento del Consejo como órgano colegiado, no de forma individualizada a sus miembros, ni en particular al Presidente o al Consejero Delegado".* En consonancia con la preocupación por la transparencia a la que hace mención sería importante ampliar la información y conocer cuales son los criterios seguidos para fijar la parte variable de la remuneración de consejeros ejecutivos. En cuanto a las cláusulas de blindaje, SOGECABLE notifica que ninguno de sus Consejeros es beneficiario de este tipo de cláusulas.

También es destacable que no informa sobre canal denuncias para empleados, ya que no es su competencia establecer ni supervisar canal anónimo para empleados: en la recomendación 50 expone que *"La sociedad no considera necesario establecer y regular un mecanismo para que los empleados comuniquen de forma anónima a la Comisión de Auditoria 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 Auditoria 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, ya se ha comentado en el eje de contenidos, que no había ninguna evidencia de la existencia de procedimientos en este sentido, que garantizaran la eficacia de estas medidas, a la hora de poder identificar irregularidades en la gestión y operación de la empresa a través de denuncias, al no garantizar la confidencialidad y asegurar la no toma de represalias al denunciante, como indican la normativa y buenas prácticas internacionales en este sentido.

Con respecto a la Junta General de Accionistas, ésta no aprueba como punto separado del día la política de retribuciones, sino que el Consejo somete a la Junta su propia política retributiva anual, así como la del Equipo Directivo, como parte integrante del Informe de Gestión que acompaña a las cuentas anuales.

No se limita el número máximo de votos, aunque existe una restricción estatutaria con un mínimo de acciones para tener derecho de asistencia a la Junta.

Se informa que las operaciones que entrañan una modificación estructural de la sociedad no está contemplado que sea sometido a la aprobación de la junta porque estos supuestos no se han planteado nunca, y que en caso que se presenten se verá la conveniencia de someterlo a la junta.

SOGECABLE tiene 3 comisiones, Ejecutiva o Delegada, Comisión de Auditoría y Comisión de Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones..La Comisión de Nombramientos y Retribuciones no tiene una mayoría de independientes, como estipulan las buenas prácticas de gobierno corporativo, y además 1 ejecutivo, este no seguimiento de la recomendación se ha justificado por SOGECABLE aduciendo que se ajusta a la estructura del capital de la sociedad, pues se considera esencial la pertenencia de consejeros dominicales a esta Comisión. No se hace mención a porqué no existe una comisión de estrategia y que otra comisión realiza sus funciones.

[145] Informe de Gestión 2007, pág. 214

En relación a la Comisión de Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones el Reglamento del Consejo no atribuye expresamente a esta comisión el nombramiento y cese de altos directivos, ni las cuestiones de diversidad de género, pero por otra parte no se informa a quién compete esta responsabilidad.

Se aporta información de un sistema de gestión de riesgos económicos, financieros tecnológicos, laborales o calidad para el consumidor, pero no tiene identificados riesgos derivados de su actividad sobre aspectos sociales, derechos humanos o medioambientales. A pesar de esto aporta información sobre los procedimientos y responsables de los procesos de gestión del riesgo. En relación con los conflictos de interés se informa de manera amplia en el Reglamento Interno de Conducta y en el Reglamento del Consejo, explicando procedimientos para evitar dichos conflictos.

Un aspecto que no se contempla en los reglamentos es el caso de que la figura del Presidente coincida con la del Consejero Delegado, que el Consejo adopte las cautelas necesarias para reducir los riesgos de concentración de poder en una persona. Aunque en la actualidad no coincide, tampoco se ha recogido esta situación, justificando que no es necesario porque el consejo puede ser convocado cuantas veces sea necesario por el presidente o por 3 o más consejeros (independiente o no).

GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A.
(Telecinco)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

TELECINCO ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- explotación de derechos de fonogramas y grabaciones audiovisuales
- representación artística
- organización, producción, difusión y promoción de espectáculos y eventos
- edición, producción, distribución y comercialización de publicaciones y material gráfico de los musicales de la cadena
- desarrollo de actividades consustanciales a la profesión periodística
- producción, grabación, realización y postproducción para la emisión de programas informativos y de obras audiovisuales
- difusión de Televisión a través de tecnología digital
- investigación, desarrollo y comercialización de nuevas tecnologías relacionadas con las telecomunicaciones
- intermediación en los mercados de derechos audiovisuales
- explotación de recursos publicitarios
- realización y ejecución de proyectos publicitarios
- realización de actividades relacionadas con el marketing, el merchandising y la televenta
- prestación de servicios de asesoría, análisis y gestión por los procedimientos relacionado con las actividades de la cadena
- desarrollo de actividades de doblaje y subtitulados
- explotación de contenidos audiovisuales en Internet
- prestación de servicios de administración, gestión y asesoramiento de carácter contable, financiero, fiscal, civil, mercantil, laboral y administrativo en favor de empresas participadas
- explotación multimedia de formatos y contenidos de naturaleza económico-financiera
- realización de obras o grabaciones audiovisuales
- creación, adquisición, comercialización y explotación de marcas, patentes y otros tipos de derechos de propiedad industrial o de imagen
- edición, producción, publicación de libros, periódicos y revistas
- puesta en marcha y explotación de multisalas de cine
- producción de contenidos audiovisuales e interactivo para televisión
- explotación de la radio digital
- realización, producción, comercialización y adquisición de programas para la difusión a través de la televisión local

Alcance geográfico

TELECINCO opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España

- Italia (sociedad consolidada por integración global; participada al 60 % a través de Cinematext Media, S.A. (España))
- Holanda (sociedad integrada por puesta en equivalencia, participada al 33% a través de Mediacinco Cartera, S.L. (España))

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, TELECINCO informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

TELECINCO.informa sobre su inclusión en el Kempen SNS Smaller Europe SRI Index, que según lo referido por TELECINCO es el "primer índice europeo formado por compañías de baja capitalización que destacan por su ética empresarial y por su contribución al desarrollo social y a la protección medioambiental"

Normativa Internacional

No hay evidencia documental de compromisos públicos con normativas internacionales.

Estándares voluntarios

TELECINCO informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2006. Está asociada a ASEPAM

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
TELECINCO Informe anual 2007	Cuenta con dos tomos: "Informe Anual de actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa" e "Información Económica – Cuentas Anuales e Informe de Gobierno Corporativo "
Reglamento de Consejo de Administración	
Reglamento Interno de Conducta	
Pactos Parasociales	
Reglamento Comisión Nombramientos y Retribuciones	
Reglamento Comisión Auditoría	
Reglamento Junta General de Accionistas	

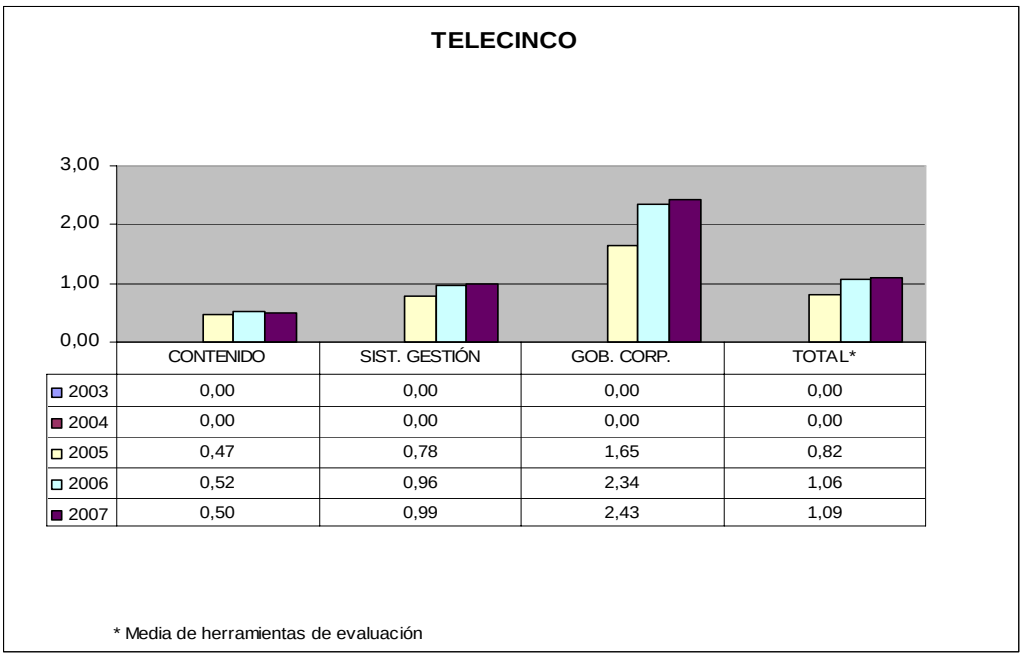
Estatutos de Gestevisión Telecinco S.A.	

II. TABLAS DE RESULTADOS)

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,15**
Indice&Perfil GRI	1,42
GRI Indicadores	0,71
Principios GRI	1,33
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,43**
ONU	**0,29**
AA1000	**0,84**
AA1000 Indicadores	0,63
AA1000 Principios	1,04
NEF	**0,75**
TOTAL	1,09

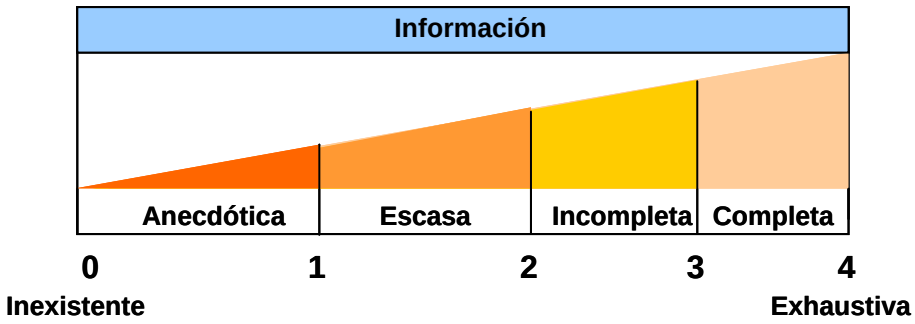
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,47	0,78	1,65	0,82
2006	0,52	0,96	2,34	1,06
2007	0,50	0,99	2,43	1,09

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,09**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,50**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,99**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,43**.

TELECINCO se incorpora al índice bursátil IBEX-35 en enero de 2005, por lo tanto es el tercer año que la empresa es objeto del presente estudio.

En el informe anual se utiliza por tercera vez el sistema de reporte Global Reporting Initiative (GRI), pasando este año a su versión G3. Sin embargo el análisis de los documentos aportados y en concreto de la memoria de RSC, según las herramientas y estándares utilizados, pone de relieve que la empresa proporciona una información insuficiente para valorar el desempeño social y medioambiental de la empresa. De hecho la valoración global obtenida, si bien algo superior a la alcanzada en 2006, sigue situándose en el estadio de información escasa.

b. CONTENIDOS RSC

Al igual que en el ejercicio 2006, TELECINCO publica un informe anual que cuenta con dos tomos: el "Informe anual de actividades, gobierno y responsabilidad corporativa" e "Información económica, cuentas anuales e informe de gobierno corporativo". Los datos económicos se encuentran en ambos soportes: tanto el informe financiero (cuentas anuales y consolidadas), como en el informe de actividades (en los capítulos "Datos relevantes del Grupo TELECINCO" -, "Resultados económicos" y "La acción de TELECINCO").

En cuanto a los datos económicos del Informe de Actividad, sería necesario aportar una verificación: Sorprende que el reporte de datos sobre "ingresos" y "gastos de explotación" haga referencia sólo a datos relevantes para 2005 y 2006, cuando el Informe debería aportar información en primer lugar sobre 2007. Al confrontar con los datos consolidados del Informe financiero que están auditados y reportan sobre 2007 y 2006 se llega a suponer que existe un error en las fechas.

Cabe subrayar que la información contenida en la memoria anual 2007 sobre el desempeño económico-financiero no se encuentra integrada con las cuestiones sociales y ambientales lo que pone de manifiesto la falta de transversalidad en el Informe.

En relación con la dimensión social no se evidencia que TELECINCO dedique parte de sus ingresos a donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos. En este ámbito se ha encontrado únicamente la referencia al importe que la Empresa invierte en su iniciativa solidaria "12 meses, 12 causas". Se informa que en 2007 la empresa destinó un total de 8.825.661 euros a la campaña (Lo mismo que el año anterior), cifra calculada a partir de la unidad de medida Gross Rating Point. Cabe subrayar que las referencias a tal medida, a causa del lenguaje demasiado técnico, resultan de difícil comprensión para quien no pertenece al sector

En relación con la cuestión medioambiental TELECINCO no incluye desgloses específicos en las cuentas anuales consolidadas, afirmando expresamente que "*dado las actividades del Grupo, el mismo no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo*."

TELECINCO relaciona, en primer lugar, su política de compromiso con el medioambiente con la adhesión en 2006 al Global Compact. Sin embargo, las consecuencias de este compromiso son genéricas: no hay evidencia de la existencia de un Informe de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (deseable en 2007 y que resultará obligatorio en 2008). Además en el Informe Anual existe una declaración sobre principios a respetar e iniciativas por cumplir en el ámbito medioambiental, sin que haya información cuantitativa y cualitativa que nos aporte una idea de cuáles son los impactos reales de las medidas que han sido tomadas.

La problemática se considera particularmente relevante a la hora de analizar el que TELECINCO define como su impacto ambiental directo. La información proporcionada incluye datos cuantitativos y comparativos para 2006 y 2007 sobre consumo de agua, electricidad, gasóleo, propano y papel, la gestión de residuos y emisiones atmosféricas.

Además, en los casos de consumo de agua, electricidad, gasóleo, propano y papel, TELECINCO calcula consumos por empleado y consumos por hora de producción en los estudios y salas, dividiendo el consumo total de la empresa entre el número de empleados o las horas de producción. Teniendo en cuenta que parte de su producción

se encuentra subcontratada no queda claro cuál es la utilidad de estos indicadores para analizar el impacto ambiental producido por todas las actividades de TELECINCO.

Un año más, sorprende que, en éste mismo contexto, falte una consolidación por línea de negocio y no se ofrezca información sobre los impactos medioambientales que derivan de otras actividades del grupo. Es el caso de las televentas, la creación, producción, distribución y explotación de obras audiovisuales, la distribución de publicaciones, material gráfico, fonogramas y grabaciones audiovisuales así como de los eventos que organiza y produce la empresa.

Sin embargo se valora positivamente el trabajo hecho para relacionar algunos datos cuantitativos con información cualitativa: por ejemplo el descenso en el consumo de agua, motivado por las reparaciones en la red de suministro de las antiguas instalaciones y el descenso en la utilización de energía debido a la instalación en 2006 de paneles solares en el tejado.

En el caso del incremento del consumo de papel se echa en falta una explicación sobre los datos cuantitativos obtenidos, ya que, a pesar de las iniciativas tomadas a partir de 2005, como la digitalización con el fin de bajar el consumo de papel, TELECINCO no ha alcanzado los resultados esperados.

Al profundizar en el tema de la gestión de residuos, La empresa informa, que, "*todas las instalaciones de la compañía asumen el tratamiento de sus residuos por medio de un gestor autorizado"*. Se proporciona un desglose de la gestión de residuos para los años 2006 y 2007. La información en cuestión, sin embargo, es incompleta, ya que no se proporcionan más detalles sobre dichos gestores autorizados y tampoco se especifican los destinos de los residuos, salvo en el caso de papel y cintas, que se reciclaron.

En relación a la emisión de CO2, la empresa informa que se ha calculado siguiendo la metodología "GreenHouse Gas Protocol". En este caso, se puede apreciar que la empresa ha aportado algo más de información que el año anterior, al explicar brevemente esta metodología y remitir al sitio Internet del protocolo para obtener más detalles (www.ghgprotocol.org).

La información proporcionada por TELECINCO sobre otras cuestiones medioambientales se considera limitada: sobre su impacto sobre la biodiversidad, la empresa afirma que *"los estudios de TELECINCO se encuentran ubicados en polígonos industriales o zonas urbanas, alejados de espacios naturales protegidos, por lo que su impacto sobre la biodiversidad de la zona es nulo."* Además añade que *"en el periodo al que se refiere esta memoria no se han producido multas o sanciones asociadas a temas ambientales"*..Pero no es posible saber si dicha información se refiere también a las empresas del grupo con domicilio social en Italia y Holanda.

TELECINCO no informa sobre la actuación de sus proveedores en relación a los aspectos medioambientales. En este sentido la única aportación sobre la relación proveedores/medioambiente se encuentra en el compromiso a cumplir de proporcionar en 2008 una acción formativa para que los proveedores mejoren su desempeño medioambiental. Se hace particular referencia a los montadores, para que separen en origen la madera del metal para su posterior recogida por el gestor. Se Añade, además, la intención de implantar un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) que permita incorporar el medio ambiente a la gestión general de la compañía.

El segundo aspecto que TELECINCO toma en cuenta, a la hora de describir su compromiso con el medioambiente, es el llamado impacto ambiental indirecto, es decir su obligación, como medio de comunicación, de formar y sensibilizar a los espectadores gracias a sus contenidos. En este ámbito la Empresa hace particular referencia a su campaña publicitaria "12 meses 12 causas", admitiendo, sin embargo, la no inclusión del tema medioambiental en el año 2007. Cabe recordar que tampoco se trató en 2006, año en que la empresa mencionaba una interrupción temporal en la cobertura de temas medioambientales. TELECINCO, finalmente, informa que retomará el tema en abril de 2008.

En relación al desempeño social, la empresa, al igual que en el ámbito medioambiental, distingue su acción directa (en este caso en las prácticas laborales) de su contribución a la sensibilización de la población a través de la pantalla. Considerando en primer lugar los indicadores referidos a prácticas laborales, la empresa ofrece datos básicos de plantilla (empleados y evolución de la plantilla, función, edad y género). Sin embargo, los datos no son reportados por país así que la falta de detalle impide alcanzar el nivel de exhaustividad necesario para entender la realidad de la empresa y sus empleados.

Para el 2007, al igual que para el año precedente, se percibe prácticamente inexistente información acerca de sus relaciones sindicales. TELECINCO se limita a indicar el porcentaje de la plantilla y el número de trabajadores dentro del ámbito de los Convenios Colectivos de Empresa o Convenios del Sector, así como el número de trabajadores representados en comités de salud y seguridad conjuntos empresa-empleado. En este ámbito, se detecta cierta incoherencia con lo declarado por la misma empresa "*El sector audiovisual presenta cierta tradición de conflictividad, por lo que TELECINCO se esfuerza por garantizar la adecuada representación*". No se ofrece información sobre la existencia de una política de libertad de asociación por parte de la empresa y tampoco datos sobre la afiliación de los empleados a organizaciones sindicales independientes.

TELECINCO declara estar comprometida, en el ámbito de la política sobre recursos humanos, con la aplicación del "principio de igualdad de oportunidades", pero no se llega a describir esta política ni como ella es implantada a través de procedimientos concretos o cuáles son los sistemas de seguimiento y verificación al respecto.[146] Se relaciona el tema con la política de contratación de empleados discapacitados, mostrando que éstos aumentan entre 2005 y 2007. Sin embargo resulta evidente que con 9 empleados discapacitados contratados en 2007, sobre un total de 1195 empleados, TELECINCO no alcanza el 2% requerido por ley, no llegando siquiera al 1%.

A pesar de dar importancia al tema de la igualdad de género, de cara a los grupos de interés, haciendo, por ejemplo, referencia a las colaboraciones con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / Instituto de la Mujer a través de la campaña "12 meses, 12 causas", (la causa de abril 2007 tenía su enfoque en la igualdad de oportunidades en el trabajo), llama la atención la falta de información sobre política y procedimientos concretos para aplicar este aspecto tan importante del "principio de igualdad de oportunidades".De hecho no se llega a entender si TELECINCO cuenta con sistemas de seguimiento y verificación al respecto. Esta incongruencia ya se había detectado en el estudio del año anterior.

[146] La empresa se limita a subrayar el porcentaje de empleo femenino (45,6%) y la presencia de mujeres en los puestos de periodistas y jefes de departamento, sin explicar la escasa presencia de mujeres entre los directivos (27 mujeres frente a 71 hombres en 2007).

La empresa se limita a informar sobre el porcentaje de mujeres en su plantilla y por categoría laboral, no se llega a especificar las políticas o iniciativas tomadas para promover su acceso a puestos de dirección, simplemente la empresa afirma que, como muestra de la aplicación de la Ley de Igualdad de Oportunidades, "*cabe destacar la igualdad salarial entre sexos, fruto de una aplicación estricta de los criterios fijados en las tablas salariales del convenio colectivo, que se asignan a las categorías profesionales, independientemente del sexo".* Sin embargo a esta declaración no sigue información o datos sobre salarios por sexo.

Tampoco se informa sobre un compromiso con el carácter justo y razonable de la remuneración de los trabajadores, ni se indican gastos salariales desglosados por país. Se echa en falta también información respecto a la existencia de políticas para la prevención del mobbing o acoso laboral. Aunque la empresa informa sobre medidas de conciliación y el número de beneficiarios en el ejercicio 2007, no se llega a entender si estas corresponden a las necesidades y expectativas reales de los empleados.

Por otro lado, a lo largo del Informe Anual no se hace referencia a los trabajadores contratados a través de ETTs. Teniendo en cuenta la sensibilidad que este tipo de cuestiones despierta en algunos grupos de interés, por su relación con la precarización del trabajo, sería deseable un avance en la dirección de facilitar información sobre la situación laboral de este colectivo.

Al considerar los datos proporcionados, una vez más se echa en falta una verificación de la información: sorprende en el apartado sobre "Gestión responsable de recursos humanos" la falta de correspondencia en el número de trabajadores que varía entre el "desglose de la plantilla por categoría laboral" y el "desglose de la plantilla por grupos de edad".

Con respecto a políticas y procedimientos de información, consulta y negociación sobre los cambios en las operaciones de la empresa se declara: *"...los cambios puntuales que se producen se comunican, siguiendo un criterio de minimización de impactos negativos, entre los miembros de la organización"*. No se proporcionan más detalles sobre dichos criterios. En 2006 la empresa hacía breve referencia a la posibilidad de comunicarle los impactos negativos que podían surgir con el fin de mitigarlos o evitarlos, aunque no se detallaban políticas para alcanzar ese resultado. Este año no hay evidencia de esta posibilidad.

Finalmente, un dato positivo que es posible detectar en 2007 es el cumplimiento con el compromiso adquirido en 2006 de celebración de la Primera Consulta a los grupos de Interés, ya que en su informe 2006 se presentaba el diálogo con los grupos de interés como el primer asunto en la agenda de RSC de TELECINCO.

En el informe de Responsabilidad Corporativa de 2007 se proporciona información sobre duración de dicha Primera Consulta, instrumentos que sirvieron de guía ("Guía para la memoria de sostenibilidad" de GRI-G3, normas AA1000), método para el desarrollo de la consulta. No obstante la información aportada sobre los canales de comunicación para cada grupo de interés y el método de la consulta, siguen teniendo un carácter general: los canales de comunicación para cada grupo de interés resultan genéricos y no se detallan los resultados específicos de la Consulta, sino que como en los informes de 2005 y 2006 las conclusiones están relacionadas con la distinción entre aspectos de RC comunes a todos los sectores y aspectos específicos del sector televisivo.

En lo que se refiere a los indicadores de salud y seguridad de los trabajadores, la empresa describe el papel del Servicio de Prevención Mancomunado de TELECINCO. Luego, en el apartado sobre acciones formativas se proporciona un desglose de iniciativas de formación específicas para la prevención de riesgos laborales. TELECINCO no aporta directamente información sobre los riesgos que pueden enfrentar los trabajadores, de manera que únicamente se puede intuir a partir de los temas de los cursos antes mencionados. El año pasado también se hacia referencia a la formación on line sin que quedara claro su ámbito de aplicación en la prevención de los riesgos laborales. Este año no se menciona esta modalidad de aprendizaje así que tampoco se sabe si sigue en marcha.

La empresa ofrece también una tabla sobre accidentes laborales con baja y accidentes "in itinere" para 2006 y 2007. Cabe subrayar en este ámbito, la falta de explicación sobre la naturaleza de los accidentes; además, los datos aportados corresponden sólo a cinco empresas del grupo, sin que se informe sobre las demás empresas. TELECINCO proporciona información a través del uso de tres índices estadísticos del Instituto Nacional de Seguridad y Higiene en el Trabajo que informan sobre incidencia, frecuencia y gravedad de accidentes laborales con baja, sin embargo estos índices se consideran técnicos y por lo tanto, poco claros para los no expertos. Además no facilitan términos de comparación que indiquen la gravedad.

La segunda dimensión en materia de derechos laborales está relacionada con la contribución de TELECINCO a la acción social e incluye una detallada descripción del "proyecto solidario" de la empresa "12 meses, 12 causas con referencia particular a los premios que se otorgan en el marco de esta campaña y a las colaboraciones con las Administraciones Públicas. Además la empresa informa sobre la contribución de programas de TELECINCO a temas sociales, por ejemplo a través la serie "Hospital Central" que "*en 2007 mostró su respaldo a la donación de sangre mediante el apoyo de sus protagonistas a dicha iniciativa"* o el programa "Gran Hermano" que apoyó la lucha contra la adicción al tabaco. Asimismo se informa sobre el apoyo a la cultura a través de la producción cinematográfica de la empresa.

TELENCINCO informa también sobre su acción social, relacionándola con dos premios recibidos en 2007, relevantes en términos de RSC. En concreto se trata, por un lado, del sello "SRI" (Social Responsible Investment) y por otro lado la empresa afirma que ha sido premiada en la Segunda Edición de los Premios de la Fundación Randstad a la Acción Social en la categoría de los medios de Comunicación, por el desempeño y la sensibilización en la sociedad para la integración laboral de personas en riesgo de exclusión. Dado tal reconocimiento sorprende que la empresa no proporcione información más detallada sobre sus políticas de inclusión en las prácticas laborales.

En materia de Derechos Humanos, se hace alusión a la adhesión de TELECINCO al Pacto Mundial en 2006 y a los compromisos con UTECA (Unión de Televisiones Comerciales Asociadas); con respeto a los Derechos Humanos, como objetivo común a todo tipo de empresa y finalmente a la defensa de los Derechos Humanos, relacionada con el rechazo del trabajo forzoso y de la violencia de género. Pero no se detallan medidas tomadas, ni políticas concretas.

En relación con la adhesión al Global Compact la empresa dice que al firmar, no sólo acogió como parte integral de su estrategia y actividades los Diez Principios de conducta, sino que también su compromiso prevé una contribución activa en encuentros y eventos organizados por la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), así como en su financiación. Sin embargo, no se aporta información

relevante sobre responsables, procedimientos operativos, resultados que evidencien el grado de avance realizado en el ejercicio 2007.

Con respecto al año anterior cabe destacar que en 2007 se introduce la cuestión relacionada con el trabajo infantil. La empresa admite su necesidad, por el carácter particular de su actividad, de contratar a niños como actores en series o programas. TELECINCO afirma que *"Adicionalmente a las garantías legales, el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo ha elaborado un protocolo de actuación"* para vigilar sobre este asunto. No obstante la mejora con respeto a 2006, al tomar en cuenta el tema, es necesario subrayar la todavía escasa información en este ámbito, ya que no queda claro cuales son las medidas adoptadas para respetar y hacer respetar la legalidad vigente y tampoco se informa sobre el contenido de dicho protocolo. En cuanto al trabajo forzoso, la empresa únicamente remite a su adhesión al Pacto Mundial.

Se considera inexistente la información sobre políticas de contratación de proveedores. TELECINCO refiere únicamente que estos proceden en casi su totalidad de Europa o Estados Unidos, dentro de los cuales la mayor parte son de España. *"Esta circunstancia hace que sea el propio marco jurídico español el que asegure el cumplimiento de los derechos humanos"*. Esta afirmación, que carece de evidencia documentada, le sirve a TELECINCO, para no profundizar más en la cuestión.

En cuanto a los aspectos relativos a la prevención de la corrupción y el soborno en su esfera de influencia, la empresa se limita a remitir a la referencia al Pacto Mundial (el principio 10 trata sobre el rechazo de la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno) y a considerar la cuestión del conflicto de interés en el informe sobre Gobierno Corporativo. No se aporta información que evidencie la existencia de políticas y mecanismos, tales como canales confidenciales de comunicación y denuncia para todos los empleados, controles contables internos, de auditoría interna e inspección para prevenir y detectar los aspectos de corrupción, medidas de control o una política del grupo de prevención de la corrupción en su esfera de actividad e influencia. La Empresa no informa sobre procesos judiciales abiertos ni sobre posibles sanciones recibidas.

Tampoco hay evidencia de información sobre políticas de apoyo a instituciones e instrumentos de presión política, o información sobre eventuales donaciones a partidos políticos. En este ámbito, la empresa se limita a describir genéricamente en el apartado "Organismos de la Administración Pública" que mantiene un tipo de dialogo fluido con diferentes organismos públicos a través de diversas iniciativas, gracias a las cuales participa en el desarrollo de las políticas públicas audiovisuales, siendo el canal fundamental la UTECA. No se aporta información sobre la existencia e implantación de políticas y procedimientos para la prevención de la corrupción de funcionarios nacionales e internacionales, de la corrupción y soborno entre empresas, etcétera. De hecho, la palabra corrupción no aparece ni una sola vez en su informe anual 2007.

Con respecto a la información sobre responsabilidad del producto, se informa que tanto Telecinco como Publiespaña (empresa del grupo TELECINCO) tienen el *"compromiso de ofrecer contenidos informativos, de entretenimiento o publicitarios que sigan los criterios de honestidad, veracidad, independencia y responsabilidad".* Además se declara la intención de seguir las recomendaciones del Consejo Audiovisual de Cataluña, de quien ya se hablaba en 2005. Entonces se hacía referencia a la aplicación por parte de TELECINCO del Código interno del Consejo de Cataluña.; en 2007, así como en 2006, no se llega a entender si sigue de aplicación.

Es justo en el ámbito de la responsabilidad de producto que TELECINCO hace en 2007 un significativo avance en el tipo de información proporcionada: al igual que en el informe anterior, en el apartado de la memoria que trata el grupo de interés "audiencia", la empresa informa que en diciembre de 2004 suscribió el "Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia" (www.tvinfancia.es); en 2007, además, se refiere a la existencia de un "Segundo Informe de evaluación sobre la aplicación del Código" y se presentan algunos datos sobre número, porcentaje, motivaciones de quejas aceptadas sobre la programación de TELECINCO. Sería deseable que la Empresa diera un paso más y, al mencionar los principales objetivos del Código, añadir también una explicación de los mecanismos de seguimiento así como presentar las medidas con que pretende solucionar las quejas.

TELECINCO no proporciona información sobre el grado de cumplimiento que tienen sus medios de comunicación por lo que concierne a la regulación sobre tiempos y prácticas publicitarias, así como sobre la defensa de los derechos de los consumidores.

En lo que se refiere a la protección de datos personales y el derecho a la intimidad, la información ofrecida por TELECINCO se relaciona con el correspondiente marco legal que le es de aplicación a la empresa. Se informa, además, sobre la existencia de auditorías externas y sobre el modelo organizativo puesto en marcha para gestionar la protección de datos personales. Finalmente se hace referencia a la existencia de una Guía Básica de Protección de Datos de Carácter Personal, destinada a los empleados, y se describe la relación con la Agencia de Protección de Datos. Sin embargo no se aporta información relevante sobre indicadores de grado de cumplimiento de procedimientos relacionados con los contenidos de la guía que permitan evaluar la adecuación del sistema de gestión implantado. Así mismo se echa en falta en el reporte una clasificación y cuantificación de las quejas y reclamaciones recibidas por parte de los clientes, así como de los procesos puestos en práctica para su resolución.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La empresa informa que *"el compromiso de TELECINCO con la Responsabilidad Corporativa sigue situándose en el máximo nivel de decisión de la compañía"*. Añade que, con el objetivo de reforzar el compromiso en materia de RC, en 2007 se ha creado la Dirección de Responsabilidad y Gobierno Corporativo, para agrupar la coordinación de todas las áreas implicadas en la gestión de la RSC de la compañía.

Asimismo la información recogida en el informe no siempre resulta comparable. TELECINCO proporciona, en muchas ocasiones, datos para comparar dentro de la compañía con el año anterior. Sin embargo, no engloba todo el alcance de consolidación de la empresa: la información no está desglosada geográficamente por países (España, Italia, Holanda, mercados extranjeros) lo cual se considera necesario para que los grupos de interés tengan una visión completa de los impactos producidos por la Empresa. Tampoco se incluyen todas las áreas de negocio. Falta información sobre tele ventas y organización de eventos, entre otros..

Por otro lado, la información recogida en la documentación analizada sobre los distintos aspectos de RSC no tiene la misma calidad para todas las empresas del Grupo. Un claro ejemplo es la prevención de riesgos laborales que se especifica sólo para cinco empresas del grupo. Cabe destacar, finalmente, que nunca se ofrece información que permita la comparación con otras Empresas de su sector.

Cabe subrayar que los principios de comparabilidad y mejora continua, se observan, principalmente en la información referente al desempeño económico, donde se condensan datos sobre resultados e impactos de las operaciones. En el caso de la responsabilidad social, la información cuantitativa es genérica y poco adecuada para un análisis comparativo: la Empresa se limita a informar sobre riesgos laborales, número de beneficiarios de medidas de conciliación, número de empleados discapacitados, número de quejas sobre la programación de TELECINCO no apta para niños etc. así como sobre reciclaje de cintas y papel y algunas medidas de ahorro energético, en el ámbito medioambiental.

Es evidente, a lo largo de la memoria, cierta tendencia a reportar acerca de logros alcanzados en ejercicios anteriores y sobre compromisos de futuro, descuidando los contenidos y el alcance del informe correspondiente al presente ejercicio.

En cuanto a la ausencia de un desglose geográfico de mercados, proveedores, empleados, gastos salariales, subsidios e impuestos pagados, se considera necesario que TELECINCO proporcione el tipo de información requerida, ya que el tema geográfico tiene relevancia: en 2007 TELECINCO aumentó el número de las sociedades dependientes que tienen su domicilio social en el extranjero, pasando de una a dos: trátese de Cinematext Media Italia, S.R.L. con domicilio social en Italia y Edam Acquisition Holding I Cooperative U.A. con domicilio social en Holanda. Se adelanta además en el Informe Anual 2007 *la "entrada en el mercado americano de la mano del canal CaribeVisión"* en 2008. Del mismo modo, no se puede olvidar que existen dos empresas participadas al 100% que en su nombre hacen referencia a América Latina: la Agencia de Televisión Latino-Americana de Servicios y Noticias España S.A.U. (Atlas España); y la Agencia de Televisión Latino-Americana de Servicios y Noticias País Vasco, S.A.U. (Atlas País Vasco). Por otro lado, se menciona a lo largo del Informe de Actividades el carácter internacional de la empresa debido a la existencia de proveedores y clientes extranjeros, lo cual refuerza la idea de que sería necesario un mayor detalle sobre sus actividades en todos los países donde tiene presencia..

En relación con la identificación de sus grupos de interés, TELECINCO en el informe de actividades ofrece una breve descripción de cada grupo de interés genérico (empleados, accionistas, anunciantes, audiencia, proveedores, competidores, organismos de la Administración Pública, organizaciones sociales). Sin embargo, no se llega a detallar bajo qué criterios, ni qué metodología se llevó a cabo en el proceso de identificación. No se menciona el medio ambiente como stakeholder silencioso, sin embargo, es importante destacar que se le dedica un apartado a parte en el ámbito de los impactos de la actividad empresarial.

Al igual que en 2006, la empresa remarca la importancia de mantener canales de diálogo constante con los grupos de interés antes mencionados; por eso se hace referencia a la celebración de mayo a septiembre de 2007 de la Primera Consulta a los grupos de interés. Sin embargo, no se evidencia que la información proporcionada sobre el tema de la comunicación a los grupos de interés aporte algo novedoso con respecto a los años anteriores, es decir que no resulta posible entender cómo se ha integrado las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la estrategia, y sistema de gestión de TELECINCO. Tampoco se puede detectar si a través de la Consulta se ha producido algún cambio en la determinación de prioridades asignadas a los proyectos, procedimientos o iniciativas que se describen, sino que parece que se trate al fin y al cabo de mecanismos más propiamente unidireccionales, por lo tanto no se llega a comprobar si el sistema de gestión se basa en el principio de *inclusividad*.

Consecuentemente a la celebración de la Consulta, la empresa identifica dos agendas de RSC: una general, con temas comunes a todos los sectores, y una con temas relacionados con la acción social relevante para una empresa del sector de los medios de comunicación. En relación con este segundo aspecto se considera también preocupante la ausencia de un compromiso explícito con los principios de imparcialidad, pluralidad y libertad de expresión.

Al tratar los temas de RSC, se ha podido evidenciar, en la documentación analizada, la inclusión de un principio de sostenibilidad, evidente sobre todo en el programa "12 meses, 12 causas". Sin embargo, no se puede evidenciar que exista una trasversalidad de la RSC en las diferentes dimensiones económica, social y medioambiental, que interrelacione estas tres dimensiones presentando una imagen global de las actuaciones e impactos de la compañía. Asimismo, llama la atención que el alcance del informe anual de Responsabilidad Corporativa, no cubra todas las actividades del Grupo, no incluyendo realización de eventos, publicaciones, tele ventas, agencia de noticias, entre otros.

En cuanto a la tensión (*tradeoff*) entre rendimiento económico y apoyo a la cultura, cabe destacar que mientras en el informe de Responsabilidad Corporativa la inversión en el cine se presenta como apoyo a la cultura, en el informe de gestión y el informe anual de Gobierno Corporativo, se presenta como obligación legal y riesgo[147] potencial para la Empresa por el bajo retorno de estas inversiones.

Se explica genéricamente que *"La elaboración del presente informe corresponde a la Dirección de Responsabilidad y Gobierno Corporativo, dependiente de la Secretaría del Consejo de Administración. Como en años anteriores, ha tomado parte activa en el proceso de suministro y validación de la información el Comité de Sostenibilidad de Telecinco".* Falta información relevante que aclare los procesos de recopilación, validación y procesamiento de la documentación, con lo cual la empresa no puede asegurar el grado de calidad y fiabilidad de la información publicada.

TELECINCO en su Informe Anual, RSC 2007 no hace referencia a procesos de auditoría interna ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas realizado por Deloitte). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas. Se debe destacar que no se ha encontrado información que evidencie la involucración de las partes interesadas en el proceso de verificación realizado por la auditora.

La exposición sobre su desempeño presente en este Informe Anual de TELECINCO no permite asegurar que se haya seguido el principio de neutralidad, al presentar la empresa una preponderancia de los datos e informaciones sobre impactos y resultados positivos de su comportamiento. De hecho el Informe Anual incluye un único dato sobre impactos negativos, es decir el número de reclamaciones en el ámbito de aplicación del Código TV e Infancia, sin especificar los mecanismos para resolver dichas quejas. No se detallan otros problemas o riesgos detectados derivados de la actividad de la empresa en el ejercicio 2007.

[147] Dice al respeto el Informe de Actividades en la página *"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".*

La información relacionada con la gestión de la cadena de valor se considera anecdótica. En cuanto a los proveedores de contenidos, la empresa hace mención a estándares de conducta que utiliza la compañía. No se aporta más información al respecto y no se detallan los estándares mencionados, ni qué procedimientos se han implantado en la gestión de proveedores, ni datos o informaciones relevantes del ejercicio 2007 que permitan evaluar la adecuación y eficacia de los mismos. Lo único que se puede detectar en este ámbito, es la implantación para 2008 de una política para la formación y sensibilización de los proveedores en asuntos medioambientales.

En un glosario al final de la memoria se explican términos técnicos, tanto del sector de la empresa como de RSC, pero a lo largo del informe no se remite a este glosario.
El mismo informe anual así como los estatutos y varios reglamentos son accesibles en Internet como documentos pdf.

Aunque la empresa, en el índice, aparentemente aporta más información que el año anterior (ha bajado de 15 a 7 veces la calificación de "No aplicable / no disponible" en el índice GRI), en varias ocasiones simplemente no se menciona el indicador en cuestión como si hubiera en error en la numeración, en muchos otros casos, en el apartado a que se hace referencia, no se evidencia la información requerida, o se detectan carencias en el detalle con que se informa (por ejemplo, los casos de corrupción y Derechos Humanos).

Finalmente se indican datos de contacto para *"cualquier aclaración o solicitud de información adicional"* sobre el informe, pero la empresa no informa sobre si existe un procedimiento para tomar en cuenta los comentarios de las partes interesadas de cara a futuros informes.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En relación a la información concerniente a sus principios y prácticas de buen gobierno, TELECINCO utiliza el modelo de informe anual de Gobierno Corporativo de las sociedades anónimas cotizadas. La información se publica en el mismo soporte con la información económica y las cuentas anuales. Además, se ofrece un capítulo sobre Gobierno Corporativo en el soporte titulado Informe Anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa, que tratan el Gobierno Corporativo en TELECINCO, estructura de la propiedad, estructura de la administración de la sociedad; Sistemas de control de riesgos; Avances en el cumplimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo.

El área de Gobierno Corporativo presenta un nivel de información mucho más claro y detallado de lo aportado por TELECINCO sobre contenidos y sistemas de gestión de RSC. Aunque hay una mejora en algunos de los indicadores utilizados en el presente estudio, el nivel de información alcanzado por TELECINCO, según el modelo de análisis utilizado por el estudio, es todavía incompleto.
A tal propósito, cabe mencionar que se realizaron modificaciones estatuarias y reglamentarias (Reglamento de la Junta General de Accionistas), propuestas por el Consejo de Administración en 2007 y aprobadas en abril del mismo año por la Junta General de Accionistas, que han contribuido a las mejorías mencionadas previamente
Las razones que han llevado a estas reformas estatuarias, según la empresa son dos: las novedades introducidas en la regulación de las sociedades anónimas tras la publicación de la Ley 19/2005, de 14 de noviembre; así como la aprobación en mayo de 2006 del Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.
Como en el estudio del año anterior, la documentación analizada no deja evidenciar que exista un canal de denuncias confidencial para empleados para comunicar

posibles irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa,

La información ofrecida por TELECINCO con respecto a la gestión de riesgos se presenta en el informe de Gobierno Corporativo, según modelo CNMV, y – de manera abreviada - en el apartado " Sistemas de control de riesgos " en el capítulo sobre Gobierno Corporativo del Informe de Actividades. La política y los sistemas de gestión de riesgos esta descrito muy detalladamente, además se identifican responsables y estructura, objetivos y procesos. La clasificación de riesgos incluye riesgos estratégicos, de operaciones, de reporting y de cumplimiento, con una breve definición de cada tipo de riesgo. Sin ubicarlos en esta clasificación, la empresa informa sobre riesgos concretos que le podrían afectar. Del análisis de esta información no se evidencia la inclusión explícita de riesgos sociales, medioambientales o relacionados con los Derechos Humanos, la calidad, o para el consumidor, aunque la categoría "riesgos de reporting" se refiere a riesgos "relativos a la fiabilidad e integridad del reporting tanto interno como externo, de naturaleza financiera o no, suministrado por la entidad hacia sus grupos de interés". TELECINCO informa que durante el ejercicio 2007 no se ha materializado ninguno de los riesgos que pudiesen afectar a la Sociedad o a su Grupo.

La información sobre los blindajes existentes en la empresa, incluida en el informe de Gobierno Corporativo, es incompleta, aunque se informa sobre el número de beneficiarios y sobre el hecho de que sean directores genérales, no se especifican las personas beneficiadas Además, sería deseable que también la junta general autorice las cláusulas de blindaje, pero se informa que lo hace solo el Consejo de Administración. Asimismo, se indica que no se informa a la Junta General sobre las cláusulas. Esta carencia ya se había detectado en el análisis de la memoria anterior.

En el análisis de la información en vigor para el ejercicio 2007 respecto a la Junta de accionistas se encontró información relacionada con la posibilidad de fraccionamiento de votos gracias a las modificaciones reglamentarias aprobadas en 2007 donde se establece y regulariza este aspecto. En el informe de Gobierno Corporativo de TELECINCO, se mencionan también informaciones respecto a la presentación de cuentas, describiendo los mecanismos para evitar que se presenten las mismas con salvedades, En el Reglamento del Consejo dice que “cuando el Consejo considere que debe mantener su criterio, explicará públicamente el contenido y el alcance de la discrepancia" con el auditor exterior”.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración es importante señalar que no hay ninguna mujer entre los 13 consejeros. Sin embargo, el nuevo Reglamento para la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en su Art. 5, detalla las funciones de la comisión, entre ellas "Informar al Consejo de Administración sobre las cuestiones de diversidad de género, asegurándose de que al proveer nuevas vacantes los procedimientos de selección no obstaculicen la selección de consejeras. Asimismo, la Comisión deberá incentivar a la Compañía a la búsqueda e inclusión en la lista de candidatos de mujeres que reúnan el perfil profesional buscado."

Con respecto a los derechos de los accionistas minoritarios, TELECINCO informa que el número de miembros independientes del Consejo de Administración son cuatro sobre un total de 13, alcanzando casi un 31 %, con lo que se roza el mínimo de un tercio establecido como buenas prácticas de Gobierno Corporativo, aunque serian deseables por lo menos 5 consejeros independientes. Además, con las modificaciones estatuarias realizadas durante el ejercicio 2007, se informa que se ha introducido el mandato limitado a 12 años por los consejeros independientes, aunque hay que decir que se permite la reelección a condición de un informe motivado favorable por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Respecto a la falta de asistencia de los consejeros a las reuniones no se ha encontrado ninguna información.

En cuanto al número de miembros del consejo de administración, TELECINCO no sigue la recomendación de limitarlo a un mínimo de cinco y un máximo de 15 personas. TELECINCO informa de que el número mínimo de consejeros es 11, y el número máximo 19. Sin embargo se informa sobre el porqué de la actual composición del consejo: "El Consejo de Administración está formado por 13 consejeros, de los que 2 son consejeros ejecutivos, 7 son consejeros dominicales y 4 son consejeros independientes, para entender la estructura del Consejo de Administración de TELECINCO, en el que los consejeros ejecutivos representan el 15,3%, los dominicales el 53,8% y los independientes un 30,7%, es necesario tener presente la composición actual del accionariado de la compañía en el que dos accionistas, Mediaset Investimenti SPA, titular de un 50,1% del capital social y Corporación de Nuevos Medios Audiovisuales S.L., titular de un 13%, concentran el 63,1 % del capital social. La proporcionalidad entre las categorías de consejeros intenta, por tanto, ajustarse lo más posible a la realidad del accionariado".

La información sobre la política de retribuciones está muy clara en el informe de Gobierno Corporativo, remitiendo, además, a los correspondientes artículos de los estatutos y del reglamento del consejo de administración. Adicionalmente, se ofrece un desglose de retribuciones recibidas por cada uno de los consejeros, en miles de euros, distinguiendo entre retribución fija del Consejo; dietas de asistencia; retribución fija extraordinaria, retribución variable extraordinaria; retribución fija por realización de funciones de alta dirección; retribución variable por realización de funciones de alta dirección; retribución en especie; derechos de opción otorgados (según aplica). Se informa, además, de que ninguno de los consejeros ha percibido remuneración alguna por su pertenencia a otros Consejos de Administración de las sociedades del Grupo, y que a la fecha de cierre del ejercicio 2007 la sociedad no ha otorgado ningún anticipo o crédito a favor de ninguno de sus consejeros. Asimismo, se informa con respecto a sistemas de previsión que la sociedad tiene contratados únicamente a favor de los dos consejeros delegados primas de seguros de vida, en cobertura del riesgo de invalidez o fallecimiento, y seguros médicos que han supuesto un coste anual de 26.017,58 euros.

Además se informa que, como sucedió en el ejercicio anterior, no se ha realizado ninguna aportación en concepto de fondos o planes de pensiones a favor de ninguno de los miembros del Consejo de Administración. En cuanto a los derechos de opción sobre acciones, se evidencia que solamente se han otorgado al presidente y a los dos consejeros delegados.

En cuanto a la información sobre los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables se evidencia genérica. Los estatutos prevén que la retribución variable debe ser correlacionada con algún indicador de los rendimientos del consejero o de la empresa. Después los cambios del Reglamento, esto incluye las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, pero no se evidencia que las renumeraciones guardasen relación con la consecución de objetivos no financieros, como podrían ser objetivos sociales, medioambientales o el establecimiento de buenas prácticas de buen gobierno.

Respecto a las comisiones delegadas al consejo, TELECINCO presenta una descripción de la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, informando sobre sus respectivas composiciones, competencias y funcionamientos, sin explicar la inexistencia de una

Comisión de Estrategia e Inversiones. Cabe mencionar que la empresa se ha dotado de dos nuevos reglamentos para las comisiones de Auditoría y Cumplimiento, y Nombramientos y Retribuciones. Con respecto al primero, se informa que ha sido aprobado "en el año 2006"; en el caso del segundo, se dice que ha sido aprobado "tras la publicación del Código Unificado", sin indicar la fecha exacta. Los dos reglamentos están accesibles en Internet.
En cuanto al presidente de la comisión de Auditoria y Cumplimento no se informa claramente que deba ser obligatoriamente un consejero independiente tal como se establece en recomendaciones de buen gobierno; sin embargo, se informa de que de facto es así. En cuanto a la composición de la comisión de Nombramientos y Retribuciones, el correspondiente reglamento dice claramente que el presidente será nombrado de entre los miembros independientes.

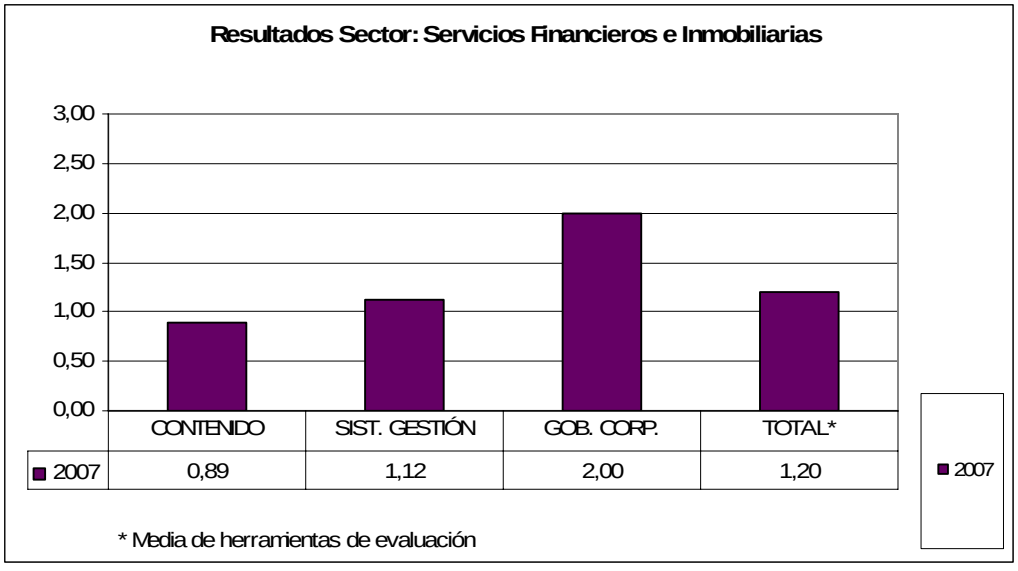
Además, es importante evidenciar que en la Comisión Ejecutiva solamente hay solo un consejero independiente y que con eso no se estaría conforme a la recomendación de que la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio Consejo, recomendación que por su parte se ve reflejada en el Reglamento del Consejo de Administración.
La recomendación del código unificado de buen gobierno en cuanto a la composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones que recomienda que la mayoría de sus miembros sea independiente, aquí no se cumple. Sólo un miembro es consejero independiente.
En conclusión, el cumplimiento de TELECINCO de las recomendaciones de buen gobierno de ofrecer en su página Web información actualizada y detallada sobre sus consejeros (perfil profesional y biográfico, otros Consejos de administración a los que pertenezca, fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de los posteriores, acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sea titular, etc.) ha mejorado respecto al año pasado, en cuanto se indica nombres y cargos (presidente, consejeros delegados, vocales y secretario) y se distingue entre dominicales e independientes.

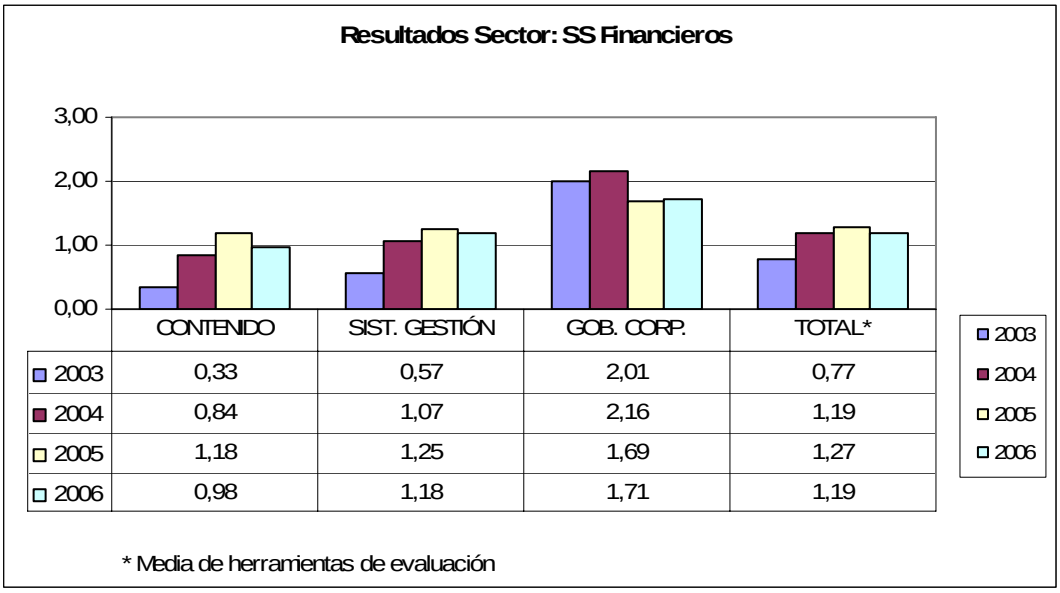
3.3.5. Empresas del sector Servicios Financieros e Inmobiliarias:

- ***BANCO ESPAÑOL DE CREDITO, S.A.(BANESTO)***
- ***BANKINTER, S.A.***
- ***BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (BBVA)***
- ***BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.***
- ***GRUPO SABADELL, S.A.***
- ***BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, SOCIEDAD DE HOLDING DE MERCADOS Y SISTEMAS FINANCIEROS, S.A (BME)***
- ***COLONIAL, S.A. (INMOBILIARIA COLONIAL)***
- ***MAPFRE, S.A.***
- ***BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A.***

A continuación se muestra el resultado sectorial, donde cada uno de los datos representa la media aritmética de los resultados por eje de análisis de las empresas pertenecientes al sector. Tal y como se explica en la sección de Metolodogía, 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, pues la comparabilidad de los datos es cuestionable al haberse incorporado a las empresas del sector de servicios financieros, el sector de las inmobiliarias que tradicionalmente obtienen puntuaciones muy bajas en este estudio, este año representado por la empresa INMOBILIARIA COLONIAL.





	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,33	0,57	2,01	0,77
2004	0,84	1,07	2,16	1,19
2005	1,18	1,25	1,69	1,27
2006	0,98	1,18	1,71	1,19

* Media de herramientas de evaluación

BANCO ESPANOL DE CRÉDITO, S. A. *(BANESTO)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

BANESTO desarrolla su actividad en la banca comercial sobre todo en los segmentos de banca minorista y PYMEs. Opera también como banca mayorista y del mercado de capitales.

Alcance geográfico

BANESTO actúa principalmente en el mercado español. No obstante parte de su actividad se desarrolla en el extranjero, principalmente en Estados Unidos, Irlanda, Chile, Portugal y Gran Bretaña.
Parte de las sociedades dependiente del grupo BANESTO ejercen sus actividades en paraísos fiscales (Islas Cayman, Guernsey, Isla de Man)

Índices de inversión socialmente responsable

Según la información facilitada, no se puede afirmar que a diciembre de 2007 BANESTO esté incluida en Índices de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

En la información analizada no se han encontrado referencias al compromiso por parte de BANESTO con el cumplimiento de Normativa Internacional relacionada con RSC.

Estándares voluntarios

BANESTO informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC: el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable y las Certificaciones de las normas ISO9001, ISO14001 y el OHSAS18001.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Memoria de RSC	
Informe de Gobierno Corporativo	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas Código de Conducta en los Mercados de Valores	

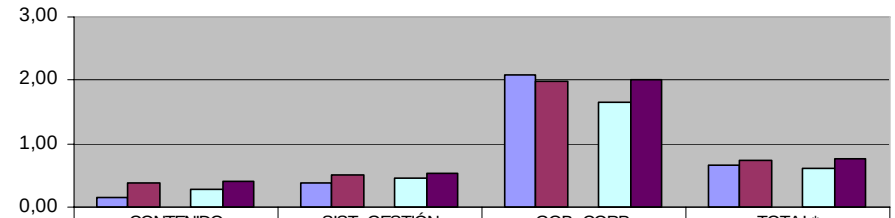
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,65**
Indice&Perfil GRI	0,88
GRI Indicadores	0,58
Principios GRI	0,50
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,00**
ONU	**0,22**
AA1000	**0,30**
AA1000 Indicadores	0,25
AA1000 Principios	0,35
NEF	**0,63**
TOTAL	0,76

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

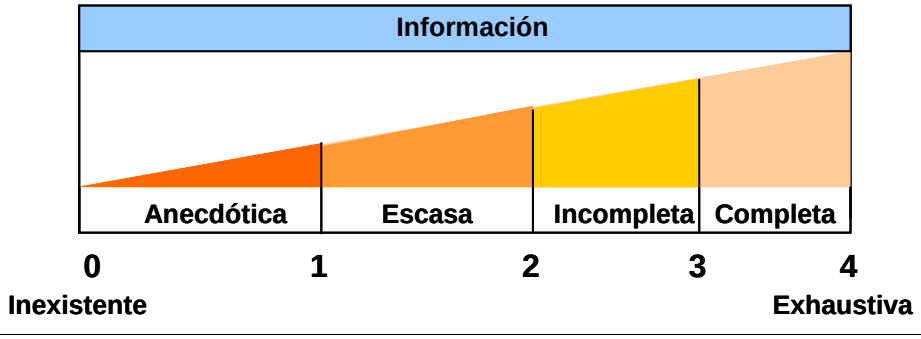
BANESTO



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,16	0,39	2,09	0,66
2004	0,38	0,50	1,98	0,75
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,28	0,46	1,64	0,62
2007	0,40	0,54	2,00	0,76

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,76**, situándose en el estadio de *información anecdótica.*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,40**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,54**, situándose también en el estadio de *información anecdótica.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,00**.

BANESTO ha presentado en 2007 un informe de Responsabilidad Social corporativa autónomo del Informe Anual. Del análisis realizado no se puede concluir que el Informe de RSC se haya realizado conforme los principios e indicadores de normas y referencias en responsabilidad social como el Global Reporting Initiative y la norma AA1000, entre otras.

Se puede constatar cambios con respecto a la información suministrada en el ejercicio 2006, en relación a la estructura de presentación de la información, y al contenido proporcionado. Sin embargo no se puede decir que la información suministrada haya evolucionado de manera resaltable, ni cuantitativa ni cualitativamente. BANESTO se limita a exponer los aspectos positivos vinculados al ejercicio de sus actividades con un enfoque muy dirigido a sus clientes actuales y potenciales. La información proporcionada se queda en muchas ocasiones en aspectos cualitativos difícilmente medibles y poco enfocados hacia resultados. Cabe destacar iniciativas como el Plan EcoBANESTO, aunque es difícilmente evaluable al no desarrollar de manera detallada y clara la estrategia y los objetivos que quiere lograr, salvo en el consumo de agua, electricidad y papel.

No se puede deducir de la información analizada la existencia por parte de BANESTO de una estrategia de RSC integrada (económica, social y medioambiental). Al no presentar información sobre su estrategia, no se puede valorar la implantación de un sistema de gestión, ni la relación que mantiene con sus Grupos de Interés.

De la información analizada no se puede deducir la aplicación de criterios de neutralidad, inclusividad y objetividad en la presentación de la información. Lo anterior tiene como resultado la dificultad de interpretar la información suministrada para evaluar correctamente los impactos y externalidades que provoca la empresa en el ejercicio de su actividad.

De la información analizada no se puede determinar la extensión geográfica de las actividades de BANESTO, y por tanto si la información de la memoria de RSC está únicamente referida a España. BANESTO informa en un anexo del Informe Anual que

tiene sociedades participadas en un 100% y que están situadas en Estados Unidos, Chile e Irlanda, entre otros.

b. CONTENIDOS RSC

BANESTO define en su Memoria el significado y alcance de la RSC para la entidad. En su política de sostenibilidad, BANESTO resalta un nuevo plan diseñado en el ejercicio 2007 y que se desarrollará en los años siguientes. Se trata del Plan EcoBANESTO, y se constituye en principal reto de BANESTO en el desarrollo de su estrategia en RSC.

BANESTO presenta la información en función de una clasificación de grupos de interés que coincide con la expuesta en el ejercicio 2006: clientes, empleados, accionistas y proveedores.

Aunque la información proporcionada por BANESTO es clara y accesible al lector, los contenidos tienen un carácter meramente descriptivo y no permite a los Grupos de Interés representarse una idea neutral y objetiva de cómo ha gestionado su RSC BANESTO, en el ejercicio 2007, que les facilite un proceso de toma de decisiones respecto al banco.

El Informe de RSC está impregnado de un enfoque positivista, con ausencia de información relevante sobre resultados e impactos, que no permite estimar el compromiso de BANESTO con la RSC. La información suministrada está muy dirigida a clientes y accionistas, y presenta en el ámbito de RSC acciones de carácter aislado. De lo anterior no se puede deducir la existencia de una estrategia, fruto de unas políticas previamente determinadas y de un proceso de identificación y diálogo con los Grupos de Interés. Los indicadores de tipo cuantitativo brillan por su ausencia, y no se han podido identificar responsables y objetivos medibles.

En el ámbito económico, cabe destacar que en el Informe de RSC de BANESTO hay una ausencia prácticamente total de datos. Para el análisis de esta dimensión y de aspectos concretos como cuota de mercado, gastos de personal, gastos generales de administración, cartera de créditos sobre clientes…., se ha acudido al informe anual, cuentas anuales e informe de gestión. En el informe de RSC no se hace referencia a la existencia, o no, de actividades en paraísos fiscales. El uso de paraísos fiscales, principalmente en el sector bancario, puede tener un gran impacto y se le presta gran atención en el ámbito de la RSC, por lo que resulta un dato de suma importancia para poder valorar el comportamiento de la entidad en la gestión de su responsabilidad económica. Por estas razones tendría que ser mencionado en el Informe de RSC. Tampoco se han encontrado datos sobre el Sector Público, ni sobre subvenciones y desgravaciones fiscales. Las donaciones a la comunidad realizadas en especie y como aportaciones no dinerarias tampoco han sido cuantificadas. En el anexo I de la información legal prevista según la legislación vigente se ha identificado en el anexo I la relación de sociedades dependientes integradas en el Grupo BANESTO, entre las que se encuentran varias entidades domiciliadas en paraísos fiscales identificados según el ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto 1080/91como Islas Man, Islas Cayman y Guernsey, sin que se aporte ninguna información sobre el objeto de dichas empresas, ni de las operaciones que desarrollan. Sorprende que BANESTO no informe sobre una política respecto al uso de los paraísos fiscales, con el fin de evitar conductas irresponsables socialmente como son las relacionadas con el no cumplimiento de responsabilidades jurídicas y fiscales originadas en otros países.

Por otro lado, no hay evidencia sobre la existencia de un proceso de valoración, seguimiento o evaluación sobre el impacto económico, social y medioambiental de las acciones de BANESTO, en especial en sus actividades de intermediación financiera y concesión de préstamos para inversiones.

En lo que se refiere a los aspectos medioambientales, BANESTO plantea su estrategia en base a tres ejes de acción: Clientes, racionalización de consumo interno y el ya mencionado plan EcoBanesto. Este plan ha sido diseñado en el 2007 y se prevé poner en marcha a partir de 2008. Plantea objetivos concretos en cuanto a reducción de consumo de agua, electricidad y papel en un 20, 30 y 20% respectivamente para el 2010. En la información analizada no se ha encontrado mención a los procesos de gestión que se van a incorporar para conseguir estos objetivos, ni si BANESTO tiene previsto seguir algún proceso de certificación medioambiental. Para poder constatar la efectividad de este Plan, sería deseable que el próximo Informe de RSC exponga la estrategia aplicada por el Banco y que estas estén respaldadas por datos cuantitativos y cualitativos que muestren los avances en esta dimensión.

En lo que concierne la extensión geográfica, el Plan EcoBanesto tendría que especificar el alcance de este programa. Además tendría que indicar las certificaciones que pretende obtener y los procesos y sistemas de gestión que pretende implementar. En iniciativas que conciernen el Medio Ambiente, como EcoBanesto, es importante disponer de un proceso de auditoria externa para poder verificar la eficacia del Plan y el cumplimiento de los objetivos marcados.

Además de informar sobre el Plan EcoBanesto, BANESTO expone datos relativos a la gestión de residuos, consumo de agua, energía y papel. Se puede observar la evolución en los consumos pero de la información analizada no se puede deducir la existencia de un sistema de gestión. Por primera vez se indican las emisiones atmosféricas derivadas de las actividades de la compañía. Las cifras muestran una ligera bajada en los consumos con respecto a 2006, salvo en el caso de la electricidad cuyo consumo ha aumentado entre 2006-2007 en un 22%, pese a las medidas mencionadas por el Banco para reducir el consumo de electricidad: *Durante 2007 se han abierto 160 nuevas sucursales, dotadas de sistemas domotizados para el control y la racionalización de consumos medidas que han permitido controlar el gasto eléctrico*[148]*.*

Por otro lado es necesario relativizar la utilidad de los datos proporcionados, porque ni se exponen los métodos de procesamiento, recogida y cálculo, ni hay un proceso de verificación externa que garantice la autenticidad de los datos expuestos.

Por último, en el apartado dedicado a aspectos medioambientales, BANESTO indica su compromiso en relacionarse con clientes que cuyas operaciones no representan según la entidad un riesgo ambiental. De acuerdo con la información analizada la Unidad de Riesgos de Banca Mayorista valora el riesgo ambiental de su cartera de clientes de Banca Corporativa mediante una metodología propia que se concreta básicamente en asignar un rating ambiental interno. No queda claro si esta metodología tiene en cuenta o se basa en los principios y requisitos establecidos en las iniciativas internacionales en este ámbito tanto de Naciones Unidas[149], como de la Corporación Financiera Internacional[150]. El alcance de del análisis no queda claro que sea efectivo para toda la Banca Corporativa ya que en la información analizada

[148] BANESTO: memoria de RSC 2007 (febrero, 2008)
[149] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/
[150] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org

solamente se exponen resultados sobre una muestra de 250 grupos empresariales (1.300 sociedades). BANESTO reparte los 250 grupos analizados en tres categorías de riesgo, pero no indica los criterios utilizados para la construcción de estas categorías. Además de acuerdo con el mapa de riesgos ambientales facilitado por la entidad, se puede constatar que un 2% de la muestra pertenece a la categoría de "riesgo alto", sin embargo no hay evidencia de las consecuencias sobre estos clientes, ni como influye esa valoración medioambiental a la hora de otorgar una operación o de establecer relaciones con potenciales clientes bajo el principio de precaución. En la información analizada no se ha encontrado evidencia sobre la existencia de procesos de valoración del riesgo medioambiental en las miles de personas jurídicas clientes de BANESTO y que no están encuadradas dentro de la línea de negocio de Banca Corporativa.

En lo que se refiere a la línea de negocio de Gestión de Activos, BANESTO no informa sobre si tiene procesos de análisis medioambientales. Este aspecto es muy importante ya que BANESTO tiene participaciones en empresas, bien de forma directa, bien de manera indirecta a través de la gestión de Fondos de Inversión y Planes de Pensiones, que supone en muchos casos acceder a un control o influencia política sobre las mismas. Tampoco informa si emplea este control o influencia política en mejorar el comportamiento social y/o medioambiental en las empresas en las que tiene participación directa o indirecta. Hay diferentes mecanismos para poder desarrollar estas acciones, entre ellos el activismo accionarial. Por otro lado, pese a que BANESTO es consciente del impacto indirecto que pueden provocar sus inversiones a través de su labor de intermediación, no ha ratificado ninguno de los estándares y protocolos internacionales en esta materia, como los principios de ecuador y la iniciativa UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), entre otros.

BANESTO informa que es el principal inversor español en proyectos relacionados con energías renovables, con un saldo al 31 de diciembre de 2007 de 5.260 millones de euros.

Tampoco se han encontrado datos que evidencien como BANESTO está contribuyendo de manera sistemática y estratégica a la bancarización, tanto a nivel de acceso a servicios financieros, como de acceso al crédito. La única información que facilita BANESTO a este respecto es la existencia de fondo de capital riesgo gestionado conjuntamente por BANESTO, Enisa y Sepides. Sin embargo esta iniciativa no se puede clasifica como promotora de la bancarización ya que canaliza inversiones de un elevado importe (entre 1 y 3 millones de euros) por lo que se supone que el segmento de empresas beneficiarias no están fuera del circuito financiero.

No hay evidencia en la información analizada de la política de BANESTO para combatir el sobreendeudamiento por consumo en las personas y familias. Es más, del análisis realizado se podría deducir lo contrario. En el Informe Anual señala que la *Unidad de Consumo es uno de los motores de la venta cruzada.* En este apartado señala que *los préstamos personales han tenido un gran desarrollo en 2007, con crecimientos por encima del 20 % en producción y del 30 % en margen ordinario*. Facilita datos sobre productos concretos como el préstamo F1, o las operaciones de crédito realizadas directamente en un cajero automático. También muestra especial orgullo por el incremento en las tarjetas de crédito. Por último señala *que el lanzamiento de nuevos productos se ha centrado en campañas que, además de cubrir las necesidades de servicios financieros de los clientes, les facilite la adquisición de bienes de consumo de última generación.*

En la información analizada no se ha encontrado mención al potencial impacto de BANESTO en relación a los Derechos Humanos (DDHH) y a cómo la entidad gestiona el mismo dentro de su estrategia de RSC. Los intermediarios financieros canalizan los ahorros de los ciudadanos, empresas y administraciones hacia actividad productiva. En ocasiones esa actividad genera un impacto negativo sobre los DDHH, sobre todo en zonas de donde existe un riesgo elevado de vulneración de los derechos fundamentales por diferentes motivos.

BANESTO incluye por primera vez en la memoria de RSC un apartado dedicado a sus proveedores. La información facilitada resulta anecdótica pese a la referencia a la existencia de un sistema de homologación de sus operaciones de compra y a un proceso de evaluación continua en el cual se descartan los proveedores que no cumplen con unos estándares mínimos de calidad. Los criterios según los cuales se verifica si los proveedores cumplen con los requisitos de calidad no son expuestos. La palabra calidad es un termino que necesita ser especificado, para poder entender como medirlo y cómo los proveedores pueden ajustarse a dicho estándar.

BANESTO menciona que en los cuestionarios de homologación se introducen preguntas relacionadas con los derechos humanos, aspectos laborales, medioambiente y corrupción, sin embargo en la información analizada no queda claro el proceso de homologación, ni se mencionan mecanismos ni sistemas de verificación externa, tales como auditorias.

En cuanto a aspectos laborales, BANESTO facilita información sobre número de empleados. Facilita una clasificación por sexo y tipo de contrato, sin embargo esta clasificación no alcanza a categorías laborales. Además, no hay ningún tipo de análisis en el cual se combinen las distintas variables. Cruzar variables como categoría profesional/sexo o tipo de contrato/sexo permitiría tener una visión más integral en cuanto a las políticas de igualdad de género implantadas por BANESTO. De hecho, aunque se constate un pequeño ascenso de la población femenina en la plantilla (35,77% en 2007, 33,35% en 2006), seria relevante tener acceso a datos sobre la categoría profesional a la que se han incorporado y la tipología de los contratos. La desagregación en función de género de otros datos como, salarios, formación, rotación, promoción interna, experiencia media en el puesto actual, permitiría identificar las fortalezas y debilidades de BANESTO en relación a sus políticas de igualdad.

BANESTO declara que durante 2007 ha desarrollado un Plan de Igualdad que ha firmado con los sindicados que establece la creación de una Comisión de igualdad. En el Informe Anual, al margen de la documentación reservada a RSC, se observan datos como los gastos de personal, las nacionalidades presentes (25) en la plantilla BANESTO, la tasa de rotación funcional o el porcentaje de nuevas incorporaciones sobre el total de la Plantilla. Sería deseable la inclusión de esta información en el apartado de RSC y que ésta tuviese un adecuado nivel de desagregación. En la información analizada no se han encontrado datos relevantes, como los referidos a absentismo laboral, rotación de empleados, accidentes laborales, porcentaje de discapacitados sobre total de la plantilla, personal contratado a través de empresas de trabajo temporal, porcentaje de plantilla cubierta por Convenio Colectivo y afiliación sindical. La información analizada no hace mención a los sindicatos y a cómo BANESTO garantiza el derecho de libertad de asociación y sindicalización.

No ha sido posible conocer la relación de la entidad con la red de agentes financieros, cuántos son y qué funciones desarrollan. Este aspecto es importante debido a la tendencia a contratar cada vez más con estos agentes y a ampliar sus funciones pudiendo generar situaciones en las que lleguen a realizar casi las mismas

operaciones que las oficinas bancarias, pero sin embargo se queden fuera del amparo del convenio de banca[151].

En el Informe de RSC, BANESTO afirma que sus esfuerzos para conseguir un entorno laboral seguro y saludable a sus empleados le han permitido recibir certificaciones como la Det Norske Veritas (calidad de servicios médicos) y la certificación de la norma OHSAS 18001, que acredita la calidad de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales. En el Informe, BANESTO hace referencia a la realización de de programas de formación preventiva, sin embargo no es posible determinar el alcance real de dichos programas.

Entre sus las políticas dirigidas a sus empleados encontramos los programas de formación continua y el programa *BANESTO x ti*. En *BANESTO x ti*, se indican tres tipos de acciones principales: apoyo a la familia, flexibilidad laboral e igualdad de oportunidades. La flexibilidad laboral, se desarrolla a través del plan *Flexleave* de BANESTO, que permite a sus empleados optar por excedencias de un año para realizar voluntariado o estudios, y mantiene una política de flexibilidad horaria de entrada y salida. Sin embargo, una vez más, se echan en falta indicadores de tipo cuantitativo. En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre el numero de empleados beneficiados, ni como se implementa este plan y como se evalúa posteriormente. BANESTO ha revalidado en 2007 la Certificación de Empresa familiarmente responsable proporcionada por la Fundación Familia y +.

En relación a la formación de los empleados, BANESTO informa de la existencia de un Departamento de Formación y Desarrollo Profesional. Este Departamento se esta enfocando principalmente hacia programas de formación *e-learning*. A lo largo de 2007 el 88% de la plantilla ha recibido cursos de formación. En el informe anual presenta información desagregada por actividad profesional (Comerciales, técnicos y directivos y soportes), competencias en las cuales se han formado, franjas de edad del personal beneficiario de los programas de formación, y una media por empleado del número de horas recibidas. De estos datos se puede deducir el enfoque de venta que impregna a los programas de formación de BANESTO. El 86,18% de los beneficiarios son comerciales, y los principales programas son los relativos a *orientación al cliente, orientación a resultados y visión de negocio.*

La información sobre las quejas y las reclamaciones de clientes es presentada en el Informe de RSC, y de una manera muy genérica. BANESTO declara que se ha producido un descenso del 14% en las reclamaciones recibidas, sin embargo no se puede deducir en qué categoría se ha producido esa disminución ya que los datos presentados se limitan al ejercicio 2007 no permitiendo realizar un análisis temporal adecuado.

BANESTO ha desarrollado un modelo de calidad denominado Q10 Y cuenta con la certificación de AENOR en calidad de servicio y atención al cliente. A través del modelo de calidad Q10 BANESTO mide la calidad operativa y la satisfacción de los clientes. En el Informe anual menciona que durante 2007 se han implementado 30 nuevos proyectos y 10 iniciativas estratégicas en calidad de servicio con el fin de incrementar la satisfacción del cliente. Sin embargo de la información analizada no es posible conocer con detalle el alcance de estos planes. .

[151] Un acta de la inspección de Asturias 5 de marzo del 2008 reconoce la aplicabilidad del convenio colectivo de banca privada a un agente financiero de BANESTO.

BANESTO ha sido seleccionada como *Mejor Práctica Europea en la Gestión de la Calidad en entidades financieras de FINALTA,* y ha recibido el *Premio Alpha a la Excelencia del Club de Dirigentes de Marketing*

En el ámbito de los Derechos Humanos no se han encontrado la adopción de compromisos formales, el desarrollo de políticas concretas, ni la existencia de mecanismos de seguimiento y evaluación. No se ha encontrado información sobre medidas concretas contra el trabajo infantil o forzoso o los derechos de los pueblos indígenas. Si bien estos asuntos no afectan a sus actividades directas, existe un riesgo ligado a las inversiones y préstamos que realiza la entidad, así como a las operaciones que formaliza con sus proveedores.

La participación de BANESTO en actividades sociales se manifiesta principalmente a través de iniciativas como el programa Solidaridad X2, la cuenta infantil BANESTO Pro UNICEF, la promoción de los deportes paralímpicos y el programa dirigidos a inmigrantes, *Welcome*.

A través del Programa Solidaridad X2 BANESTO canaliza donaciones a organizaciones de acción social por parte de la Fundación Cultural BANESTO y de los empleados del Banco. En el Informe de RSC señala que se han distribuido 250.000 euros entre una lista de organizaciones sociales que participan el Programa, sin embargo no facilita datos sobre el porcentaje destinado a cada una de ellas.

El programa *Welcome* ha sido incorporado en 2007, y pretende ofrecer una serie de servicios financieros especialmente adaptados que respondan a las necesidades de inmigrantes en España. Este programa tiene como objetivo la integración de la población inmigrante, sin embargo esta afirmación presente en el Informe de RSC no está respaldada con información sobre los criterios de acceso a estos créditos, datos cuantitativos relacionados a beneficiarios, importes canalizados a través de estos productos, coste de los mismos (tipo de interés aplicado, comisiones..), garantías exigidas…

Otro tipo de actividad de carácter social es su contribución en la difusión de nuevas tecnologías entre colectivos que tienen dificultades de acceso. En el Informe de RSC, se destacan diferentes tipos de iniciativas como, *Conecta Latinoamérica*, las *Aulas de Alfabetización Digital* y *Ciberplaza*. Estas iniciativas tecnológicas no son desglosadas, ni por beneficiarios, ni por partidas presupuestarias aplicadas.

La información sobre sus actividades sociales se limita a describir de forma cualitativa los impactos positivos derivados de los programas implantados. En ninguno de los casos se hace una cuantificación del impacto de estas acciones, ni del gasto efectuado, ni del número de beneficiarios de los programas. Además no hay objetivos precisos y medibles que permitan implantar un proceso de mejora continua y fijar nuevas metas.

En lo que concierne aspectos sensibles al negocio bancario, BANESTO no informa sobre su política fiscal, cuestión sensible a tener presencia en paraísos fiscales a través de sociedades participadas. En relación a mecanismos implantados de lucha contra la corrupción, salvo en lo relativo al Blanqueo de capitales no se ha encontrado información detallada. No se presenta información sobre aportaciones financieras a grupos políticos a lo largo de 2007, ni sobre mecanismos que luchen contra el tráfico de influencias.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información relativa a la RSC de BBVA es presentada en un informe autónomo y en un apartado del Informe Anual (cuentas anuales, informe de gestión e información adicional). Los contenidos no siguen ningún sistema o referencia internacional y BANESTO no hace mención a herramientas de comunicación como GRI, o de gestión como AA-1000. De la información analizada no es posible deducir el procedimiento seguido por BANESTO para desarrollar su informe de RSC.

La información se presenta bajo una estructura que gira en torno a 5 grandes ejes: Política y gestión de la RSC: BANESTO y sus Grupos de Interés; La apuesta de BANESTO por los emprendedores; El compromiso de BANESTO con el medioambiente; BANESTO impulsa las nuevas tecnologías; Otras iniciativas de carácter social. Tanto de la estructura de la memoria, como de los contenidos se deduce la relación que BANESTO establece entre reputación corporativa y responsabilidad social. Los contenidos expuestos muestran más un enfoque dirigido a demostrar a los accionistas la positiva aportación de las iniciativas en el ámbito de la responsabilidad social a la reputación corporativa del Banco, que un efectivo proceso de redición de cuentas a las partes interesadas de su desempeño en RSC.

La información se presenta con un lenguaje claro y accesible, aunque predominan los aspectos narrativos y cualitativos sobre la exposición de datos cuantitativos medibles y contrastables, que permitan hacer un seguimiento de las políticas implantadas por la entidad. Los contenidos expuestos mantienen un claro tono autocomplaciente y no se ha podido identificar la existencia de mapas de riesgos por producto, por alcance geográfico, por partes interesadas…La referencia a fuentes externas a BANESTO es prácticamente nula y solamente se produce cuando el análisis espacial es más favorable para la entidad. La información carece de al neutralidad necesaria para convertirse en un verdadero proceso de rendición de cuentas.

Hay información transcendente para valorar la RSC de BANESTO que es omitida en los documentos analizados. Incluso las referencias a compromisos adquiridos son vagos, normalmente canalizados a un compromiso con la sostenibilidad, y no a iniciativas concretas existentes en panorama internacional (Global Compact, normativa internacional, OIT, Líneas Directrices para Empresas Multinacionales, Principios de Ecuador, Iniciativa UNEP-FI, AA-1000…). La carencia de compromisos concretos deriva en la falta de determinación de estrategias y políticas coordinadas y sistematizadas. .

BANESTO dice que cuenta con un Comité de Sostenibilidad que está compuesto por varias áreas del Banco y que es el encargado de definir la estrategia y política de RSC de la Entidad. También menciona que para la coordinación ejecutiva de estas tareas existe un área de RSC que depende del gabinete de presidencia. Sin embargo, de la información analizada no se puede deducir la existencia de una estrategia y de un verdadero sistema de gestión de RSC. Tampoco ha sido posible identificar la existencia de políticas que abarquen los ámbitos medioambientales, sociales y económicos. No se exponen en la información analizada los procedimientos de aplicación y los mecanismos de supervisión que propicien un proceso de mejora continua y que permitan medir el grado de efectividad de las políticas desarrolladas.

BANESTO hace una clasificación genérica de sus Grupos de Interés en *clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad.* De la información analizada no se puede deducir como se ha llevado el proceso de identificación de sus partes interesadas. Tanto la información, como las acciones descritas, tienen un claro sesgo

dirigido a clientes y accionistas rompiendo con el principio de equilibrio. Los procesos de comunicación con sus Grupos de Interés en la mayor parte de los casos tienen carácter unidireccional y con un enfoque de mejora de negocio y de mejora en la calidad del servicio, no sobre los aspectos sensibles en el ámbito social y medioambiental de la actuación de la entidad. La evidencia de esa comunicación unidireccional y no bidireccional se refleja en el apartado que BANESTO dedica a sus canales de comunicación en el que afirma: *Para desarrollar esta relación con nuestros Grupos de Interés es necesario que existan canales de comunicación a través de los cuales* ***podamos transmitir la información*** *que les concierne en relación con BANESTO.* De la información analizada no es posible establecer la relación entre BANESTO y sus grupos de interés. No hay evidencia de cómo la entidad ha involucrado a sus Grupos de Interés en la redacción del informe. Esta falta de dialogo sistematizado con sus grupos de interés, no permite a BANESTO aprovecharse de un sistema de retroalimentación participativa que constituye la principal fuente para ejecutar avances reales dentro de una estrategia de gestión de su RSC.

El informe de RSC no está expuesto a un proceso de auditoria o de verificación externa. Esta carencia repercute en la fiabilidad de la información facilitada.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La valoración obtenida por BANESTO en el eje de análisis de Gobierno Corporativo, alcanza la calificación de incompleta, con una puntuación muy superior a la obtenida en el eje de análisis de contenido y sistema de gestión. Lo anterior demuestra una mayor preocupación y compromiso de la entidad por los aspectos relacionados con la transparencia en materia de Gobierno Corporativo.

Durante el 2007, BANESTO ha modificado parte de sus normas y reglamentos para adaptarse a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. La documentación que se ha tenido en cuenta para el análisis es el informe de gobierno corporativo, los reglamentos el consejo y de la junta general de accionistas y estatutos sociales de la entidad.

La estructura de capital de BANESTO está conformada por un accionista mayoritario que es el Banco SANTADER y que está en posesión del 88,387% de los derechos de voto. El resto de capital está en manos de accionistas minoritarios.

El Consejo de Administración está compuesto por un total de 14 miembros de los cuales 4 son ejecutivos y el resto externos. De los externos hay 3 dominicales en representación del accionista mayoritario (Banco Santander) y el resto son independientes salvo Federico Outon que está considerado como *otros externos*. No se tiene establecido límite de edad para ostentar la condición de consejero ni hay limitación alguna en relación al número máximo de mandatos. El presidente del Consejo coincide con el máximo responsable ejecutivo de la Entidad, y pese a que el Banco estima que cumple sustancialmente con esta recomendación 17, no asume la parte de la misma que aconseja conferir a un consejero independiente la facultad de solicitar la convocatoria o la inclusión de puntos en el orden del día del Consejo, así como la de dirigir la evaluación del Presidente, pues, a su juicio, ello sería contrario al principio de unidad del Consejo y de inexistencia de bloques en su seno.

De los 14 miembros del consejo, solamente dos son mujeres. El Banco considera “no aplicable” la recomendación 15 del código unificado que establece *Que cuando sea escaso o nulo el número de consejeras, el Consejo explique los motivos y las*

iniciativas adoptadas para corregir tal situación. Esta cuestión sorprende respecto a un compromiso de no discriminación asumido en distintas iniciativas por el banco, al aceptar esta composición, con muy baja presencia femenina en el Consejo, como natural en el gobierno de BANESTO, cuando a todas luces es una proporción descompensada con la realidad social en la que opera, sin analizar las causas.

En el informe de Gobierno Corporativo se destaca que *El Consejo procurará que la retribución del Consejero se ajuste a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad, y que sea suficiente para retribuir la dedicación, calificación y responsabilidad exigidas para el desempeño del cargo de los consejeros externos.* En este mismo documento aparecen detalladas por conceptos la retribución recibida por la diferente tipología de consejeros (ejecutivos, externos), aunque no se ha identificado detalle por consejero. La política de retribuciones es aprobada por el Consejo y aunque se informa a la Junta General de Accionistas no se somete a su aprobación, pese a la recomendación del código unificado. El total de las retribuciones del Consejo en el 2007 ascendieron a un total de 8.563.000 euros, sin incluir otros beneficios como las contribuciones a planes de pensiones y el pago de primas de seguro, entre otras. En el ejercicio 2007 las aportaciones a planes de pensiones ascendieron a 2.155.000 euros, asciendo el total de obligaciones contraídas a 38.644.000 euros. Las retribuciones recibidas por la alta dirección alcanzaron un monto de 6.061.000 euros. Menciona que 10 miembros de la alta dirección, incluidos consejero ejecutivos, tienen clausulas de blindaje. No ha sido posible identificar el importe a que ascienden esas clausulas y las condiciones de las mismas. Su aprobación corresponde al Consejo y no a la Junta General de Accionistas. 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 y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

El Consejo está organizado en comisiones especializadas. BANESTO tiene habilitada una Comisión Ejecutiva o delegada, una Comisión de nombramientos y retribuciones, y una Comisión de auditoria y cumplimiento. Estas comisiones han mantenido durante el 2007 un total de 66 reuniones, siendo la de riesgos la ejecutiva con un total de 50 reuniones la que más activa se ha mostrado durante el ejercicio. El presidente de las comisiones de auditoria y de nombramientos es independiente, de acuerdo con las recomendaciones del código unificado.

En la información analizada, se exponen los requisitos para considerar a un consejero como independiente, sin embargo no acepta una de las recomendaciones del código unificado de limitar el mandato de estos consejeros hasta un máximo de 12 años. Tampoco asume el BANESTO la recomendación 31 del código unificado que establece que el Consejo de administración no proponga el cese de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos. En este caso, la decisión del Consejo de no asumir esta recomendación 31 se basa que podría suponer un trato discriminatorio con respecto a otros consejeros y en que pueden existir razones de interés social que, a juicio del propio Consejo, motiven una propuesta de cese a la Junta por causas distintas a las contempladas en la recomendación. Las medidas anteriores hacen que se ponga el riesgo el verdadero carácter independiente de los consejeros que tienen esa calificación.

El Banco dice que tiene en cuenta el riesgo reputacional que lo vincula con aspectos que puedan dañar la imagen de la empresa, sin embargo no se han identificado los

mecanismos y políticas implantadas para mitigar este riesgo. Por otro lado sorprende que, aunque 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 financiera, crisis inmobiliaria, las hipotecas *Subprime* , y otros que le hayan afectado o pueden afectar al BANESTO[152].

El Consejo tiene entre sus funciones velar por la aplicación de los principios en RSC del Banco, sin embargo no se puede deducir de la información analizada cuales son esos principios en RSC que ha adoptado el Banco.

Existen políticas y mecanismos para mitigar los posibles conflictos de interés, y procedimientos de resolución. No hay evidencias de que se exija a los administradores no desempeñar cargos en otras sociedades del entorno financiero. Varios de los miembros del Consejo desempeñan funciones en otras empresas financieras, algunas de ellas no pertenecen a BANESTO.

Se afirma que existe un canal de denuncias confidencial para empleados está establecido y supervisado por el Comité de Auditoría, sin embargo no se puede deducir en qué consiste el canal, cómo se garantiza la confidencialidad y los mecanismos de supervisión existentes. Este canal no se hace extensivo, de acuerdo con la recomendación de la Ley Sarbanes Oxley, a proveedores y clientes.

El Banco promueve la participación en las Junta de Accionistas a través de varias medidas: una acción un voto, mecanismos para el voto telemático y delegación del mismo y posibilidad de fraccionamiento del voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

[152] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

BANKINTER, S.A.
(BANKINTER)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

BANKINTER S.A., BANKINTER en lo sucesivo, se define así misma como "una empresa que ejerce la actividad de banca universal y de servicios financieros y tecnológicos de valor añadido". La actividad bancaria supone un 99% del activo total. Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas y que constituyen, junto con él, el Grupo Bankinter. Entre la actividades desarrolladas se encuentran los servicios de gestoría, consultoría, seguros, tecnología e inmobiliaria.

Entre sus líneas principales de negocio se incluyen también la Banca de Particulares, PYMES, Banca Privada, Banca Corporativa, Finanzas Personales y Clientes Extranjeros. Si bien el banco "está focalizado en la banca comercial y corporativa en España".

Alcance geográfico

BANKINTER opera en el territorio nacional español, a través de sus oficinas universales, centros de gestión comercial y sus oficinas virtuales.

Índices de inversión socialmente responsable

Como en años anteriores BANKINTER informa que continua formando parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD, pero no se menciona haber pasado a formar parte de ningún otro.

Normativa Internacional

En la información analizada no se han encontrado referencias a normativa internacional.

Estándares voluntarios

No se encontraron evidencias de que a lo largo del ejercicio 2007, ni en anteriores, BANKINTER se hubiera adherido a ningún estándar voluntario relacionado con contenidos y sistemas de gestión de RSC.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

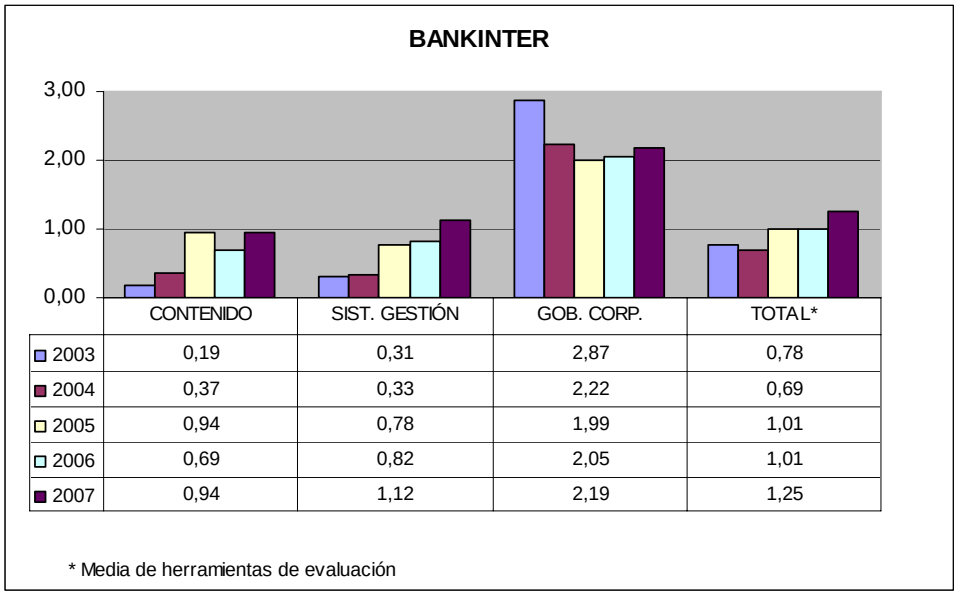
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Memoria Legal del Grupo Bankinter	
Informe Anual de Gobierno Corporativo	
Código de Ética Profesional del Grupo Bankinter 2007	
Texto Refundido del Reglamento del Consejo de Administración de Bankinter, S.A.2007	
Reglamento de la Junta de Accionistas de Bankinter, S.A.2007	
Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores del Grupo Bankinter	
Texto Refundido de los Estatutos Sociales de Bankinter S.A.	
Política Medioambiental de Bankinter	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,21**
Indice&Perfil GRI	1,55
GRI Indicadores	1,20
Principios GRI	0,88
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,19**
ONU	**0,68**
AA1000	**1,16**
AA1000 Indicadores	1,45
AA1000 Principios	0,87
NEF	**1,00**
TOTAL	1,25

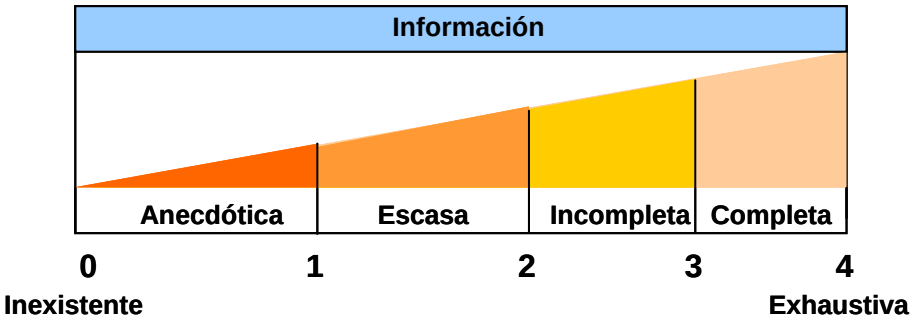
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,19	0,31	2,87	0,78
2004	0,37	0,33	2,22	0,69
2005	0,94	0,78	1,99	1,01
2006	0,69	0,82	2,05	1,01
2007	0,94	1,12	2,19	1,25

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,25**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,94**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,12**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta,* con un valor de **2,19**.

BANKINTER en su tercer Informe independiente de Responsabilidad Social Corporativa ha decidido reportar sobre su actuación a lo largo del año 2007 de acuerdo a los criterios de la versión G3del Global Reporting Initiative (GRI), declarando por parte del banco una calificación de A+.

En la memoria publicada en el año 2007 se mantiene la estructura, basada en los grupos de interés, de la memoria del año anterior, con la inclusión de tres nuevos apartados: Oficina de Gestión de la Reputación, Sociedad e Informe de verificación. Este año se presenta en formato electrónico y se ha doblado la extensión de la misma pasando de 71 a 150 páginas.

El lenguaje empleado a lo largo de toda las memoria continúa siendo claro y comprensible y el formato sencillo. La tendencia descriptiva frente a la cuantitativa y la falta de seguimiento de los contenidos de los principios de neutralidad e inclusividad, dificultan la interpretación de los datos y la evaluación de la actividad desarrollada por BANKINTER. La evaluación del comportamiento desde un punto de vista de la responsabilidad social todavía se hace más difícil porque en la documentación analizada, no se han encontrado evidencias de que el Banco reconozca el impacto indirecto medioambiental, económico y social derivado de su labor de intermediación financiera. La entidad en ningún momento asume la responsabilidad del impacto de sus inversiones canalizadas a través de operaciones de crédito, gestión de activos y banca de inversión. No se han encontrado evidencias de su adhesión a estándares internacionales como los principios de Ecuador[153] u otros[154] relacionados con mitigar el impacto medioambiental y social de los grandes proyectos de inversión.

En el informe de este año, se han incluido nuevos indicadores y un mayor detalle en los ya existentes, principalmente en los relacionados con el medio ambiente o con aspectos laborales. Estas mejoras se han visto reflejadas en las valoraciones obtenidas en las herramientas de análisis. La puntuación más elevada, como en años anteriores, la alcanza en la valoración de gobierno corporativo. El interés del Banco en el desarrollo de la calidad de la información en este ámbito puede estar relacionado con el sector al que pertenece, ya que el buen gobierno es un aspecto sensible al negocio bancario.

A pesar de que el departamento relacionado con la RSC en la empresa depende directamente del Presidente de la organización, en la documentación analizada no se puede deducir que BANKINTER tenga un sistema de gestión de RSC integrado y con alcance a todas las actividades y líneas de negocio del grupo, ya que por un lado no se han encontrado evidencias de la implementación de procesos de gestión de riesgos sociales y medioambientales, y por otro no se han encontrado evidencias claras de una estrategia definida de RSC.

b. CONTENIDOS RSC

Para el ejercicio de análisis de los aspectos con contenidos de RSC se ha tenido en cuenta la siguiente documentación: el Informe de RSC, el Informe Anual la, Memoria Legal, el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Código de Ética Profesional, el Texto Refundido del Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento de la Junta de Accionistas, el Texto Refundido de los Estatutos Sociales y la Política Medioambiental.

[153] [153] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org
[154] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/

Respecto a la memoria del ejercicio 2006 se han encontrado mejoras en la calidad de la información aportada en determinados aspectos, si bien la tendencia general a lo largo de toda la memoria continúa siendo descriptiva o cualitativa en lugar de cuantitativa.

En el ámbito económico cabe destacar que la mayoría de los indicadores y datos no se incluyen en el Informe de RSC, y hay que acudir a la Memoria Legal o al Informe Anual para encontrarlos.

BANKINTER, que opera básicamente en el territorio nacional español, no cuenta con filiales en paraísos fiscales, si bien no se hace referencia explícita a la inexistencia de operaciones en los mismos, cuestión que a la postre afecta también muy negativamente a la contribución a los recursos públicos necesarios para el desarrollo de políticas públicas que busquen garantizar los derechos de las personas.

Se menciona que la mayoría de sus proveedores se encuentran en el territorio nacional; no se han encontrado detalles sobre aquellos que no lo están, ni sobre el volumen de compra que suponen.

Como en informes anteriores se continúa sin hacer mención a: subsidios recibidos, valorización del gasto en sus programas de empleados y de voluntariado corporativo, y tampoco se encontraron menciones a las externalidades asociadas a su actividad. Como dato positivo mencionar que la información del ejercicio se aporta segmentada por línea de negocio y por área geográfica.

En cuanto al aspecto medioambiental, continuando con la tendencia del año anterior se han implantado en sus oficinas y sedes algunas iniciativas favorables al medio ambiente, como diversos sistemas de ahorro energético o esfuerzos para disminuir el papel utilizado y las emisiones de CO2. Se han llevado a cabo diversas acciones en formación y sensibilización, sin embargo no se ha encontrado información relativa al coste de ninguna de las iniciativas mencionadas.

Respecto al informe del año pasado se han añadido nuevos indicadores medioambientales, como el consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias o el consumo indirecto o las emisiones de CO2. Se ha ampliado la extensión geográfica de los mismos; excepto para los relativos al consumo de agua y residuos, los indicadores se refieren a las oficinas de todo el grupo en lugar de únicamente a los edificios de los Servicios Centrales. BANKINTER informa que La norma UNE-EN ISO 14.001:2004 ha sido implantada en su sede social.

En 2007 en su gama de productos se ha introducido la categoría de *sostenibles*. Bajo la misma se engloban: productos solidarios y fondos de inversión. Los productos solidarios, como la Tarjeta Solidaria o BK Solidaridad, son aquellos que destinan parte de sus rendimientos a una causa social, sin tener en cuenta el tipo de proyectos financiados con el resto del capital. Por lo tanto no son productos éticos, en si mismos, y la sostenibilidad de los mismos puede ser cuestionable. En cuanto a los fondos de inversión, se distinguen entre los relacionados con las energías renovables y los que invierten según criterios responsables. Los primeros son gestionados por BANKINTER y los segundos son comercializados por BANKINTER pero la gestión está en manos de terceros. Como proyectos sostenibles financiados, se mencionan aquellos relacionados con las energías renovables.

La Oficina de Gestión Reputación (OGR) y la División de Riesgos han estado trabajando de forma conjunta para establecer las bases de una política de inversión

con criterios responsables: "en el año 2007 desde la división de riesgos se tuvieron en cuenta las nuevas regulaciones medioambientales y su posible incidencia en el riesgo crediticio[155]" También "se ha estado vigilante respecto al incumplimiento de la Ley 26/2007, de 23 de octubre de Responsabilidad Medioambiental por el riesgo financiero que pudieran suponer". En el caso de incumplimiento de la normativa, las empresas tendrán que hacer frente a elevadas multas y sanciones que pueden poner en peligro la rentabilidad de operaciones o la devolución de préstamos concedidos a estas compañías por BANKINTER. Dicho enfoque parece estar más basado en riesgos crediticios que en los principios de prevención y precaución medioambientales. Por otro lado, cabe mencionar que a lo largo de la documentación analizada no se encontraron datos sobre el número de proyectos denegados por aspectos sociales y/o medioambientales.

Durante el ejercicio 2007 BANKINTER dice no haber recibido ninguna multa ni sanción relativa a incumplimientos asociados al medio ambiente. Dice tener "sus sedes en terrenos urbanos, por tanto no tiene ningún terreno adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas". El verdadero riesgo derivado de ese indicador no se refiere en este caso tanto a la existencia de oficinas en dichas zonas, sino a su esfera de influencia a través de la financiación de proyectos.

A partir de la información analizada no hay evidencias de que BANKINTER asuma formalmente la responsabilidad de los efectos sobre el medioambiente de las inversiones o proyectos financiados.

"Con objeto de hacer extensivo a sus proveedores y contratistas su compromiso de respeto al medioambiente, y entendiendo su capacidad de influir positivamente en su comportamiento ambiental" BANKINTER dice tener un procedimiento de selección y homologación de proveedores. Se les exige el cumplimiento de ciertas cláusulas que aseguran el pleno respeto a los Derechos Humanos, a los de los trabajadores y el medioambiente. Como se mencionó en informes anteriores, se siguen sin encontrar evidencias de que exista un sistema de verificación del cumplimiento de dichas cláusulas y no hay evidencia de datos que certifiquen el número de proveedores que han sido homologados, ni los tipos y frecuencias de inspecciones y auditorias realizadas para verificar el cumplimiento de las cláusulas mencionadas.

En lo que a aspectos laborales se refiere, BANKINTER considera que las personas son su principal activo por lo que destina un amplio apartado de su Informe de RSC a los empleados. Dice que la motivación, la generación de nuevas oportunidades, la conciliación de vida personal y trabajo, son aspectos claves de su política laboral. Gracias a un mayor grado de información y desglose en los datos aportados han sido resueltas algunas deficiencias mencionadas en años anteriores, pero otras como las que se citan a continuación persisten:

- Se han añadido medias de edad de los empleados y porcentajes por rango de edad, si bien se continúa sin hacer una combinación de edad con sexo o categoría laboral, lo cual aportaría mayor claridad a la hora de entender la política laboral seguida por la empresa.
- Se han añadido el número de empleados por categorías profesionales y sexo. Las mujeres cubren el 60% de los puestos administrativos y únicamente el 32% de los datos directivos. Los datos evidencian la clara dificultad de las mujeres en acceder a puestos directivos.

[155] En especial se hace referencia a RD 661/2007 y a la Ley 26/2007, de 23 de octubre de Responsabilidad Medioambiental por el riesgo financiero que pudieran suponer.

- Esta falta de igualdad de oportunidades también se puede apreciar en la presencia de únicamente una mujer en la Junta Directiva. No se encontraron explicaciones sobre políticas emprendidas por BANKINTER para promocionar el acceso de las mujeres a los cargos directivos.
- Se incluye la distribución de empleados por tipo de contratación; se siguen sin incluir becarios, y el porcentaje de empleados contratados por Empresas de Trabajo Temporal.
- La política retributiva de BANKINTER dice evitar "la discriminación por razón de sexo, raza o cualesquiera otras" y dice que "tomando como referencia el salario base y exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones el ratio salarial hombres/mujeres resultante es 1, para todas las categorías profesionales". Pero no se aportan tablas agregadas por salarios reales, incluidos complementos y otros conceptos, por categoría que permitan verificar dicha afirmación
- A lo largo de 2007, el 59% de la plantilla tuvo retribución variable en función de objetivos, resultados y desempeño. No se encontraron evidencias de que ninguno de los objetivos o resultados estuvieran relacionados con aspectos de RSC.
- BANKINTER dice no discriminar por nacionalidad; se menciona que en la plantilla existen 28 nacionalidades distintas, pero no se aportan datos sobre su origen, ni sobre el puesto que ocupan en la empresa.
- BANKINTER hace referencia a la integración de personas con discapacidad y a su compromiso a cumplir la cuota del 2% establecida por ley. Se muestran avances en ese compromiso, ya que en un año ha pasado de 5 empleados con discapacidad a 34, si bien el 0,77% que suponen respecto al total de empleados, se encuentra todavía lejos porcentaje objetivo.

BANKINTER "reconoce y garantiza a sus empleados el pleno ejercicio de sus derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva". El 100% de su plantilla está cubierta por un convenio colectivo y dice respetar "los mecanismos de diálogo y participación de los representantes sindicales, con los que se reúne periódicamente la dirección de la empresa.". No obstante, al igual que en años anteriores, no se han encontrado datos sobre el porcentaje de afiliación, ni los sindicatos que representan a los trabajadores.

BANKINTER describe con detalle la amplia gama de beneficios y ayudas sociales no establecidas por ley en pro de la conciliación de la vida laboral y personal que ofrece a todos sus empleados, tales como: flexibilidad horaria, cuidado y atención de familiares, atención a contingencias de larga duración, maternidad/paternidad, anticipos y préstamos sociales para vivienda, ayudas escolares o familiares por hijos, etc. Se aportan datos sobre las excedencias y reducciones de jornada concedidas, sin embargo, no se han encontrado evidencias sobre el número de solicitudes recibidas en el 2007, ni si existieron rechazadas.

BANKINTER cuenta con un Comité de Seguridad y Salud. Se proporcionan datos desglosados por número de horas de ausencia por enfermedad común y maternidad, índice de frecuencia e índice de gravedad. Además, se ha planificado implantar para el primer semestre del 2008 la "Gestión de Prevención según los requisitos de la especificación internacional OHSAS 18001:2007", que según el banco certifica la excelencia del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales.

BANKINTER informa que a lo largo de 2007 ha sido incluida en diversos ranking de "mejor empresa para trabajar", entre ellos, el de Great Place to Work Institute y por la consultora de publicidad CRF[156]
En el apartado de Sociedad de la memoria, se hace una revisión de los objetivos presentados en el informe del año anterior; la mayoría de estos se referían únicamente a proyectos de accesibilidad. En el informe del año 2007, se establecen objetivos e indicadores para evaluar los proyectos de acción social del 2008; se mantienen los objetivos de accesibilidad del 2007, añadiéndose dos más. El primero sobre un programa de voluntariado corporativo, puesto en marcha a lo largo del 2007, y otro relativo al incremento de la presencia de la acción social en los medios de comunicación, cuestión que podría interpretarse como una prevalencia de objetivos reputacionales frente a otros de responsabilidad social.

La mayoría de las actividades de acción social de BANKINTER están muy enfocadas a la mejora de su reputación corporativa. La importancia que la entidad presta a la reputación se aprecia también en el diseño del "Modelo BANKINTER de medición de la reputación" que será implantado en el 2008.

Dentro de la acción social, BANKINTER menciona sus avances y apuesta por la accesibilidad universal en todos sus canales y plataformas de relación, por la que ha recibido diversos premios y certificaciones[157]. BANKINTER "busca de esta manera, convertirse en una entidad financiera de referencia para los más de 3 millones y medio de personas con discapacidad que hay en España".

Las inversiones en la comunidad supusieron 1,3% de su beneficio neto, 2.724 miles de euros. No se realiza un desglose por tipos de actividades o proyectos, ni cuantificaciones económicas de donaciones en especie, que ayudarían a evaluar y tener una idea más concisa sobre la acción social llevada a cabo por la empresa. Por otro lado la elevada cifra de dicha cuantía puede deberse a que dentro de este importe se hayan incluido conceptos como las obras de accesibilidad de sus oficinas. Si bien favorecen al segmento de discapacitados, no podrían considerarse como acción social propiamente dicha, si dichas inversiones respondiesen a medidas para adecuarse al cumplimiento de la normativa de accesibilidad y supresión de barreras existentes en las diferentes Comunidades Autónomas[158].

Como se constató el año anterior se continúan sin encontrar evidencias de la valoración, seguimiento y evaluación del impacto económico o social de la acción social, evidenciando la falta de indicadores cuantitativos y priorizando los indicadores de percepción o aparición en medios.

"El respeto a los Derechos Humanos es uno de los principios básicos que integran la cultura corporativa de BANKINTER", pero la empresa no hace mención a normativa internacional, ni a la aplicación de estándar internacional alguno. Dicho compromiso, se consideran aplicable a la actividad de BANKINTER, ya que por el ámbito en el que opera sus inversiones y proyectos financiados pueden ser susceptibles de vulneración de Derechos Humanos.

[156] Consultoras norteamericanas (www.greatplacetowork.es y www.crf.com) especializadas en *employer branding* que ofrece servicios de consultoría sobre prácticas de gestión de recursos humanos en empresas
[157] Nivel *Doble A (AA)* de accesibilidad web y *Triple A (AAA)* en determinadas páginas informativas y certificación europea de accesibilidad web *Euracert, Prremio del día*
[158] La normativa nacional es poco específica, pero cada Comunidad Autónoma o Provincia tiene la suya, y éstas tienden a exigir la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas en las nuevos locales y en aquellos que se realicen reformas. .

En cuanto al control de proveedores en el ámbito de los Derechos Humanos, como ya se mencionó con anterioridad, existen ciertas cláusulas que los tendrán en cuenta; pero no se ha encontrado la existencia de mecanismos, ni datos cuantitativos que corroboren ésta política.

Como inclusión positiva, por primera vez se hace mención a la cláusula firmada por las empresas de seguridad contratadas, en la cual se especifica la obligación de formar en Derechos Humanos a su personal.

En lo que a corrupción se refiere, en la documentación analizada sólo se ha encontrado una mención en el Código de Ética; se considera como "contrario a la ética profesional la aceptación de regalos o favores superiores a" un determinado valor tanto con proveedores como con organismos públicos. Si bien existe un Comité de Seguimiento del Código de Ética Profesional, no se han encontrado evidencias de ningún tipo de procedimiento de control para prevenir y detectar dichos actos. Tampoco se han encontrado evidencias de la existencia de políticas sobre contribuciones e instrumentos de presión política, ni lobbying, ni sobre la lucha contra el tráfico de influencias. No se informa si se financió o condonó deudas algún partido político o institución de incidencia política durante el año 2007.

ASPECTOS SENSIBLES AL NEGOCIO BANCARIO

En lo que a RSC se refiere, el sector bancario tiene una potencialidad de cambio muy importante, ya que mediante sus decisiones de inversión y financiación puede incidir en las actuaciones de empresas de sectores diversos. En el caso de BANKINTER siendo sus segmentos estratégicos de mercado las Pymes, Banca privada y Finanzas personales (engloba a los clientes particulares de mayor patrimonio) el potencial de cambio se multiplica.

Sin embargo, en la información analizada no se han encontrado evidencias de que exista algún tipo de mecanismo para verificar que las inversiones o los préstamos realizados por BANKINTER sean socialmente responsables. Como excepción, encontramos la inclusión de indicadores medioambientales en los sistemas de gestión de riesgo del Banco[159].

En relación a la inclusión de aspectos sociales en la concesión de créditos sólo se ha encontrado en los programas de microcréditos y multilínea dirigidos al segmento de la población de discapacitados. No se aportan cuantías de los mismos, ni el número de beneficiarios de dichos créditos, ni las condiciones aplicadas.

En la información analizada no se encontraron evidencias explícitas de renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas.

El ratio de morosidad y el de su cobertura, así como el nivel de riesgo asumido por la entidad son bajos respecto a la media del conjunto del sector. Esto se logra gracias a los modelos internos de cuantificación de riesgo de la entidad, al perfil conservador de su cartera y a "la elevada calidad crediticia de los activos del Grupo así como su solvencia, basadas ambas en los ya tradicionales sistemas internos de análisis, sanción y gestión automática del riesgo, la diversificación de la cartera y una reducida

[159] Como se explicó anteriormente, dicha inclusión responde más al riesgo crediticio que supone para BANKINTER que alguno de sus clientes tenga que pagar elevadas cuantías en concepto de sanción por el incumplimiento de nuevas normativas medioambientales.

exposición a la promoción inmobiliaria,". Al mantener una política tan restrictiva, BANKINTER puede estar dificultando la bancarización de colectivos desfavorecidos, ya que en los datos relativos a la estructura de depósitos a clientes[160], en el apartado relativo a clientes particulares dice: "asimismo, el Banco mantiene su focalización comercial hacia los mejores clientes, firmando el 67% de estas operaciones hipotecarias con clientes de perfil socioeconómico alto. Esta focalización se materializa en una magnífica calidad de nuestra cartera hipotecaria, con una tasa de morosidad que continua siendo una de las más bajas del sector, situándose a diciembre de 2007 en el 0,1%" La misma tendencia se percibe en el resto de los segmentos de clientes.

En cuanto a las quejas y reclamaciones recibidas por el banco, éstas son gestionadas por el servicio de atención al cliente. Se proporcionan el número de quejas y el tiempo de resolución, no así la razón de las mismas por categoría o tipo, ni la cuantía de las compensaciones realizadas La información relativa al número de reclamaciones resueltas a favor o en contra la encontramos en el Informe Anual. Por otro lado la reciente crisis financiera puede cuestionar la calidad de algunos de los activos estructurados comercializados, al ser esta entidad una de las afectadas por activos contaminados por *subprime* de bancos de inversión estadounidenses, provocando reclamaciones de sus clientes damnificados. Cuestión que seguro se reflejará en el informe del 2008.

BANKINTER, como entidad financiera, presta una especial atención al blanqueo de capitales y a la protección de datos. El banco dispone de procedimientos destacables para ambos. La importancia de la seguridad viene avalada desde el año 2005 por la certificación ISO 27001 en su gestión de la seguridad de las plataformas y sistema informático.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La Oficina de Gestión de la Reputación (OGR) es la que se encarga de integrar la RSC en la estrategia del Banco. Sus objetivos abarcan tanto la gestión de la Responsabilidad Corporativa como la gestión de la Reputación del Banco. "La OGR está integrada dentro de la División de Comunicación Externa, Reputación Corporativa, Acción Social y Marca".

El principal objetivo del año 2007 fue el desarrollo de un Modelo de medición de la Reputación que será presentado durante el 2008. Se presenta como una herramienta, no para identificar problemas, carencias y necesidades de los grupos de interés, sino para medir la diferencia entre lo que la empresa hace y lo que los Grupos de Interés perciben. Dicha definición de modelo, al igual que la mencionada estructura de la OGR y su posición en la empresa, caracterizan al sistema de gestión de RSC de BANKINTER por su fuerte orientación a la consecución de resultados sobre la reputación corporativa de la entidad.

Este año se ha dado el que parece un primer paso para identificar un mapa más completo y complejo de stakeholders en el que se incluyen, además de los clientes, empleados, accionistas y proveedores, a otros Grupos de Interés como medios de comunicación, analistas financieros, ONG y Fundaciones relacionadas con su estrategia medioambiental y su acción social, estudiantes de universidades y escuelas de negocios, instituciones del conocimiento y asociaciones de consumidores.

Además de su identificación, a lo largo del 2007 se ha procedido a entablar comunicación con algunos de ellos a través de entrevistas, sin que se muestren

[160] Mención encontrada en la Memoria anual.

todavía los resultados de las mismas. También se menciona la colaboración y el asesoramiento de diversas entidades sociales para diseñar los cambios necesarios para lograr la accesibilidad universal en todos sus canales y plataformas.

En la información analizada el seguimiento con empleados, clientes y accionistas parece estar más definido, por ser los que más interesan al negocio directo de BANKINTER, pero no se percibe el mismo grado de seguimiento y evaluación con otros grupos de interés, por ejemplo con los proveedores, o con las comunidades afectadas por los proyectos de inversión que el banco financia. Con clientes y empleados principalmente se utilizan encuestas, si bien los datos aportados en la memoria sobre los resultados de las mismas son escasos y con cierto sesgo positivo.

Si bien se mencionan los mecanismos de comunicación con todos los stakeholders identificados en años anteriores, no se han encontrado evidencias de la participación de los mismos en la toma de decisiones, ni su participación e inclusividad en los procedimientos de evaluación y auditoría. BANKINTER muestra la información de manera narrativa, eludiendo mencionar cualquier aspecto sensible sobre los impactos negativos generados o posibles conflictos de interés.

No se hace referencia a quejas, necesidades o carencias identificadas más que en contadas ocasiones; principalmente se describen las acciones de la empresa relacionadas con el grupo de interés en cuestión. A lo largo de toda la memoria, salvo en contadas ocasiones, la información no se percibe como bidireccional. Si bien las medidas tomadas pueden concebirse como un primer paso hacia la involucración de los stakeholders en la toma de decisiones, para que esto suceda la comunicación con los mismos tendrá que pasar de ser una mera herramienta de recogida de información a una comunicación participativa en la que la retroalimentación sea patente.

En líneas generales la información presentada se proporciona facilitando la comparación de los datos actuales con los de años anteriores. Por el contrario no se presentan otros datos del sector. Si se hace, la comparación suele venir en forma de ranking en los que BANKINTER ha logrado buenos resultados con respecto a sus competidores.

En la carta del Presidente se dice que el informe de RSC, “así como todos los datos exigidos por Global Reporting Initiative (GRI), están verificados por el auditor externo”. Dicha afirmación puede llevar a pensar que se ha realizado una auditoría externa de RSC, pero el auditor externo sólo “ha contrastado la razonabilidad de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recogida y agregación de los datos relativos a los indicadores” elegidos por BANKINTER, así como “la razonabilidad y coherencia de los mismos”. Esta verificación puede ser un primer paso a la realización de una auditoria completa del sistema de gestión de la RSC de la empresa, si bien la actual verificación no se puede considerar como relevante.

Si bien se ha dado una mejora considerable en el número y calidad de los indicadores aportados, la información tiende a ser narrativa, y no se han encontrado evidencias de la existencia de planes de implantación y resultados, ni medición de impactos, ni revisiones y planes de mejora que acrediten la existencia de una estrategia clara de RSC.

Por lo tanto, a pesar de los avances presentados y del compromiso manifestado con la RSC en la carta del Presidente, con la publicación del informe independiente de RSC y aunque el Comité de Reputación esté presidido directamente por el Presidente, en la documentación analizada todavía no se muestran evidencias de que la empresa

sistematice 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, ni de que la RSC sea parte de las operaciones, sistemas y políticas de la organización.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

BANKINTER se basa a la hora de realizar su informe de Gobierno Corporativo en las recomendaciones contenidas en el Código Unificado de Gobierno Corporativo de la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV). Este informe, al igual que los diversos reglamentos que rigen sus órganos de gobierno e información sobre el Consejo de Administración, sus miembros y las acciones y opciones de las que disponen, para todo aquel que estuviera interesado, se encuentra disponible en su web corporativa. Todos ellos han sido el soporte principal del análisis de la información para evaluar el buen gobierno de la entidad.

A pesar del compromiso de BANKINTER con el Gobierno Corporativo, teniendo en cuenta la documentación analizada en los métodos de valoración utilizados, la puntuación obtenida en el "grado de información aportada" es de *incompleta.*

El Consejo de BANKINTER está compuesto por ocho consejeros, tamaño adecuado para lograr un funcionamiento eficaz y participativo; seis de ellos son externos, tres de los cuales son independientes y otros tres dominicales. Así pues los Consejeros externos constituyen la mayoría del Consejo.

El perfil de los consejeros se detalla en la web corporativa, asegurando de este modo información actualizada en todo momento. Se evidencia que la proporción de mujeres en el Consejo, una, no se encuentra compensada con la realidad social en la que opera BANKINTER, sin que estén documentadas las causas y métodos para corregir dicha situación.

En lo que se refiere a la edad de los Consejeros se ha constatado que BANKINTER, al no definir una edad límite para el desempeño del cargo, no sigue las Recomendaciones de Buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Pese a que en la página 21 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007, en el punto 25 del Grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo se afirma que existe un programa de actualización y orientación de consejeros, no se aporta ningún dato o información que evidencie la existencia de cursos o actividades realizadas a lo largo del 2007.

La Comisión de Gobierno Corporativo tiene entre sus funciones la supervisión del proceso de evaluación periódica del Consejo de Administración, del Presidente, del Consejero Delegado, de los Consejeros y en su caso de las Comisiones. Pero no se menciona cada cuánto se realizarán dichas evaluaciones, ni se mencionan resultados sobre las mismas ni los tipos de evaluaciones que se realizarán

El Consejo está estructurado en cinco comisiones: Comisión del Consejo de Administración, Comisión Ejecutiva o Delegada, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, Comisión de Gobierno Corporativo y Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

En cuanto al número de no asistencias a las reuniones de las distintas comisiones, sólo se han encontrado las relativas a las del Consejo de Administración sin detallar los nombres de los Consejeros, pero no se incluyen datos relativos a la asistencia de los consejeros al resto de Comisiones.

Durante el año 2007, como fue anunciado en el informe anterior, se estableció el canal anónimo de denuncias para empleados, atendido por el Presidente de la Comisión de Auditoría, si bien no se han encontrado menciones sobre la existencia de un canal similar para clientes ni para proveedores, mencionándose en este caso el departamento de Atención al Cliente.

Como entidad bancaria, BANKINTER presta una especial atención a la gestión de riesgos, por lo que tiene un política completa de gestión sobre los mismos en la que se incluyen: el Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional, Gestión Global del Riesgo, Riesgo de Mercado (riesgo de interés estructural y el propio de la actividad de Tesorería y Mercado de Capitales), "sin olvidar otro tipo de riesgos presentes en los negocios de las instituciones financieras como el riesgo reputacional, estratégico, etc.". Pero en el análisis de las memorias no se encontraron medidas que avalen otros riesgos que no sean los económicos y financieros, sin haberse encontrado referencia alguna a la cobertura de riesgos medioambientales o sociales. Por otro lado sorprende que, aunque se hayan descrito genéricamente riesgos del negocio, no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2007, más allá de una afirmación genérica como "Riesgo habitual y permanente", o previsibles para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, en especial con la crisis financiera, las hipotecas *Subprime*, y otros que le hayan afectado o pueden afectar al BANKINTER[161].

En cuanto a las cláusulas de blindaje, se informa que el órgano que las autoriza es el Consejo de Administración, pero en la documentación analizada no se han encontrado menciones sobre si en el caso de que existieran, se debe o no informar a la Junta General de Accionistas.
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 y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

BANKINTER dispone de mecanismos para evitar los conflictos de interés entre los administradores, o sus familiares más directos, con la organización. En el caso en el que los administradores desempeñen puestos dentro de otras organizaciones competidoras, no se ha encontrado prohibición expresa, sino que se indica la obligación de comunicarlo a la Comisión de Auditoría, solicitando en su caso informe a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, o a la Gobierno Corporativo, para informar a la Junta General de Accionistas y considere tal situación.

Se indica que el propietario, al menos quince días antes de la Junta o Asamblea General, tendrá a su disposición la información necesaria para cumplir sus funciones en la misma, comprometiéndose BANKINTER al envío gratuito de la documentación a su domicilio personal únicamente bajo solicitud expresa del mismo.

El Consejo somete a votación de la Junta General, como punto separado del orden del día, el informe sobre la política de retribuciones. En el Informe de Gobierno

[161] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

Corporativo encontramos la información relativa a retribuciones desglosada por tipología de consejeros y concepto retributivo (fija, variable, dietas, atenciones estatutarias, opciones sobre acciones, créditos concedidos y aportaciones a fondos de pensiones).A partir del año 2007 desaparece el concepto retributivo consistente en reconocer a los Consejeros expectativas de derechos ('opciones') referenciadas a las acciones de Bankinter S.A. Esta medida es favorable a que no se den distorsiones en los objetivos a medio plazo de la entidad ya que de esta manera no se podrán realizar maniobras de ningún tipo que incrementen el valor de las acciones en bolsa.

Se ha encontrado información detallada sobre las remuneraciones individuales de los Consejeros, desglosada por retribución fija y dietas de asistencia, no así sobre las retribuciones percibidas por los miembros de la alta dirección: se proporciona únicamente como dato agregado y tampoco se han encontrado evidencias de que la remuneración percibida por los mismos guarde relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales, sociales, o de derechos humanos. Además tampoco se han encontrado evidencias de que se hubiera utilizado asesoramiento externo en la fijación de la política retributiva.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El Banco BBVA ofrece una amplia gama de servicios a sus clientes, a través de las diferentes entidades que conforman el grupo, entre ellos podemos citar banca minorista, negocios mayoristas, banca de inversión, gestión de activos, banca privada, proyectos empresariales e inmobiliarios.

Alcance geográfico

El Grupo BBVA cuenta con un total de 8.028 oficinas de las cuales 3.595 oficinas se encuentran en España y el resto de oficinas en otros países europeos, América y Asia.

Los Bancos del Grupo en España son: BBVA, Banco de Crédito Local, Finanzia y Uno-e. Los Bancos del Grupo en América Latina son: BBVA Banco Continental (Perú), BBVA Banco Francés (Argentina), BBVA Banco Provincial (Venezuela), BBVA Bancomer (México), BBVA Chile, BBVA Colombia, BBVA Panamá, BBVA Paraguay, BBVA Puerto Rico y BBVA Uruguay. Los Bancos del Grupo en el Resto del Mundo son: BBVA Portugal, BBVA Suiza, Laredo National Bank (EEUU), State National Bank (EEUU), Compass Bank (EEUU) y Texas State Bank (EEUU).

A su vez, BBVA posee sucursales en Miami, Nueva York, Paris, Bruselas, Londres, Milán, Hong Kong, Tokio y Singapur, y oficinas de representación en Moscú, Mumbai, Pekín, Seúl, Shangái, Sydney, Sao Paulo y La Habana

Las gestoras de pensiones se encuentran en: España, México, Ecuador, Chile, Argentina, Perú, Colombia, Bolivia.

Entre las sociedades dependientes que componen el Grupo BBVA se encuentran algunas que desarrollan sus actividades en paraísos fiscales como Panamá, Antillas Holandesas, Islas Caymán, y Luxemburgo.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, BBVA informa que cotizó en el DJSI así como en el FTSE4Good, el KLD Global Sustainbility Indexes, el Aspi Eurozone y en el Ethibel Sustainbity Indexes, todos ellos índices bursátiles de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

BBVA informa sobre su compromiso con el cumplimiento de normativa y estándares internacionales, entre ellos menciona la Declaración Universal de Derechos Humanos, y otros convenios y tratados como de la OCDE o la normativa laboral básica de la OIT.

Estándares voluntarios

BBVA informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas, firmado en 2002, el cual reconoce e impulsa principios en materia de derechos humanos, medio ambiente y derechos laborales.

- Iniciativa para Instituciones Financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), suscrita por el grupo en 1998, con el objetivo de fomentar la protección del medio ambiente, abogando por un desarrollo sostenible

- Principios de Ecuador, impulsados por la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, con la finalidad de establecer criterios ambientales y sociales exigentes en la financiación de grandes proyectos de inversión.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

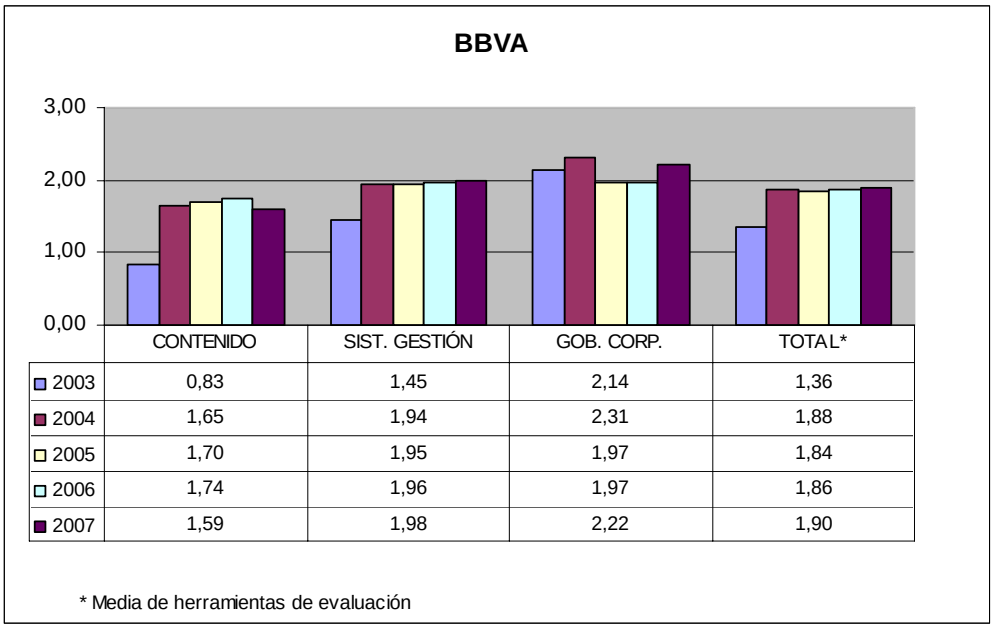
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2007	Elaborado de acuerdo con GRI v.3, atendiendo también a los requisitos de la norma AA1000
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	
Reglamentos de las Comisiones (Auditoría y cumplimiento; Nombramiento y retribuciones, delegada permanente, de riesgos)	
Código de Conducta del Grupo BBVA	
Código de Conducta en el Mercado de Valores	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,93**
Indice&Perfil GRI	2,22
GRI Indicadores	1,70
Principios GRI	1,85
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,22**
ONU	**1,47**
AA1000	**1,90**
AA1000 Indicadores	1,82
AA1000 Principios	1,98
NEF	**2,00**
TOTAL	1,90

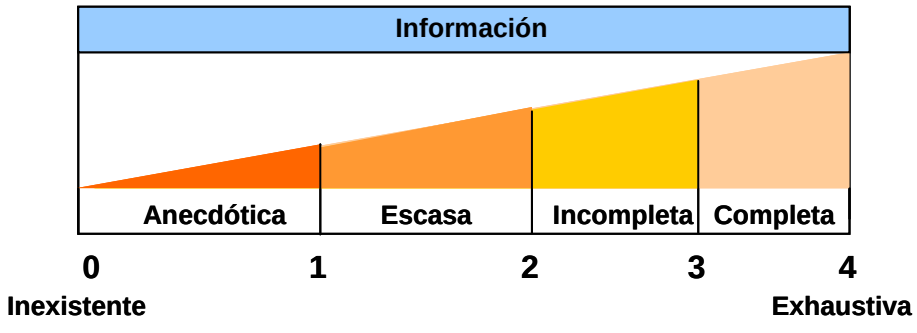
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,83	1,45	2,14	1,36
2004	1,65	1,94	2,31	1,88
2005	1,70	1,95	1,97	1,84
2006	1,74	1,96	1,97	1,86
2007	1,59	1,98	2,22	1,90

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,90**, situándose en el estadio de *información escasa.*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,59**, situándose en un área de *información escasa.*

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,98**, situándose también en el estadio de *información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,22**.

El informe anual de Responsabilidad Corporativa 2007 es el sexto informe de RSC que elabora BBVA; a su vez en el Informe Anual se incluye un apartado dedicado a responsabilidad corporativa así como al sistema de gobierno corporativo. La organización se ha basado en los criterios del Global Reporting Iniciative v.2006 para elaborar el documento. En términos generales, no se evidencia grandes avances en la información proporcionada por BBVA en 2007 con respecto a 2006, ni en los procesos de gestión y de integración de partes interesadas en la información proporcionada por BBVA, ni en la presentación de datos cuantitativos que representen de manera clara el desempeño de la empresa, y el cumplimiento de objetivos. Como en años anteriores, BBVA ha realizado un proceso de consulta a partes interesadas y la memoria de "responsabilidad corporativa" ha sido verificada de manera externa por la consultora Deloitte.

b. CONTENIDOS RSC

El informe de "Responsabilidad Corporativa" (RC) presentado por BBVA con un alcance en relación a su desempeño durante el ejercicio 2007, ha variado su estructura con respecto al de 2006. El informe ha pasado de tener 4 capítulos principales a 8. De acuerdo con la carta del presidente, el cambio de estructura se debe principalmente a un requerimiento de los Grupos de Interés fruto del proceso de consulta llevado a cabo y a una metodología de presentar la información en base a *asuntos relevantes para BBVA en materia de sostenibilidad.* La extensión del informe se ha reducido considerablemente, de 152 páginas en 2006 a 52 en el 2007. En base a lo anterior, y a la afirmación de D. Francisco González Rodriguez, presidente de BBVA, que textualmente dice que *2007 ha sido para BBVA un año muy especial en el que se han dado pasos significativos para integrar la RC en nuestra estrategia de negocio,* se podría deducir que BBVA ha hecho un esfuerzo de síntesis y de presentar información relevante bajo los principios de comparabilidad, proyección temporal, relevancia, inclusividad y neutralidad. Sin embargo, en el análisis realizado se han detectado graves carencias en la información, y en algunos aspectos se ha

identificado una merma con respecto a la información, tanto cuantitativa como cualitativamente, facilitada en la memoria de RSC de 2006.

En este sentido, no se ha encontrado información suficiente sobre la estrategia de expansión del Grupo BBVA y los cambios organizativos acontecidos en el 2007. Si bien, BBVA informa sobre los movimientos en sus participaciones significativas en el informe anual, en el apartado de documentación legal, en la memoria de RSC no se ha encontrado información. Este año se echa en falta un apartado en la memoria de RSC con los *principales hechos relevantes del Grupo en el 2007* que BBVA presenta en la memoria de 2006, y en el que especifica los principales acontecimientos relativos a la organización clasificados por meses. Este aspecto es importante de cara a evaluar las políticas del Banco, más si tenemos en cuenta el fuerte plan de expansión que está llevando a cabo en los últimos años y que, se refleja en las adquisiciones de entidades fuera de España y en el incremento de sus fondos propios (Capital más reservas acumuladas) que ha pasado de 21.838 millones de euros en 2006 a 30.871 millones de euros en 2007, lo cual supone un crecimiento del 41,36%.

Pese a que BBVA enumera los países en los que opera y facilita datos de tipo macro y microeconómico, no hace mención en la información analizada a otros elementos o factores relativos a la naturaleza de los mismos. Este análisis puede ser interesante para obtener una visión completa de los riesgos sociales y medioambientales por áreas geográficas.

El Grupo BBVA ha seguido en el 2007 su proceso de expansión con la adquisición de Compass Bank de Estados Unidos (EEUU) y la ampliación de su participación en el capital de capital de Citic International Financial Holdings (CIFH) hasta aproximadamente el 14,58% del capital y en Citic Bank hasta el 4,83%, lo que supone reforzar su posición en el mercado chino. La información que el Banco presenta en la documentación legal 2007 sobre su participación en estas entidades establece que *La inversión en CIFH, a pesar de ser menor al 20%, se ha contabilizado como entidad asociada por el método de participación ya que se tiene una influencia significativa en virtud del acuerdo estratégico firmado con el Grupo bancario chino CITIC (Documentación Legal, Informe Anual 2007- BBVA, 2008).* En este sentido, y de acuerdo con una noticia aparecida el 27 de junio de 2007, el director de BBVA para Asia, el presidente y el consejero delegado del grupo, indicaron que antes de finalizar 2007 la participación de BBVA en el CIFH de Hong Kong, pasará a casi el 30%, y aproximadamente en abril de 2008 se aumentará hasta el 9% la inversión en el CNCB que ahora es del 4,83% (Noticias de Guipuzkua). En la web de BBVA, en el apartado *sala de prensa* aparece una noticia del 27 de junio de 2007 anunciando que el Consejo de Administración se ha reunido por primera vez en China (BBVA, 2007). En esta misma noticia, BBVA da cuenta de la buena marcha del denominado *Plan Asia*, aprobado por el Grupo en 2005, y que se materializa en la alianza con CITIC que ha supuesto una inversión de 1.000 millones de dólares, situándose según el propio BBVA en la mayor inversión de una empresa española en China. Parece evidente, a tenor de las noticias y de los acontecimientos acaecidos en el 2007, que BBVA tiene especial interés en expandir su negocio en el mercado chino. Sin embargo, no facilita en la documentación analizada ninguna información en relación a su política de RSC en este país, la identificación de riesgos evidentes en materia laboral, de derechos humanos y medioambiente, y el desarrollo de políticas para mitigarlos. Pese a que en la web de BBVA se menciona la existencia de un Plan Asia, se desconoce si éste incluye algún aspecto de RSC. El potencial impacto de BBVA en China no solamente se deriva de su actuación interna con sus empleados y la gestión medioambiental de sus inmuebles, sino por su labor de intermediación en un país con constantes violaciones de los derechos humanos y donde no existen unas libertades fundamentales y garantías jurídicas mínimas. La única referencia a China en la

memoria de RSC es la de la contraportada donde aparece que BBVA cuenta con una sucursal en Hong Kong y con oficinas de representación en Shangai y Pekín.

En la dimensión económica, la información que presenta BBVA sigue la normativa del Banco de España y se estructura, dentro del Informe Anual, en documentación legal e informe de gestión que abarca diversas áreas. Sin embargo, la información económica está muy dirigida al accionista y no a otros grupos de interés y en muchos aspectos no permite evaluar de manera completa la contribución de la compañía al desarrollo de los países donde opera. La información se presenta sin suficiente desglose por país, normalmente se estructura atendiendo a criterios regionales con la siguiente clasificación: España, resto de Europa, Estados Unidos, Latinoamérica, Resto del Mundo. BBVA presenta datos sobre su posición en el mercado, no obstante esta información se diluye en el informe anual y no se presenta de igual manera para todos los productos y todos lo países.

Existen aspectos de suma importancia que no se pueden extraer del análisis de la información, como el pago de impuestos por país. Este dato es especialmente importante por dos motivos: a través del pago de impuestos la empresa contribuye al desarrollo facilitando a los estados la función básica de redistribuir la riqueza y desarrollar políticas públicas que garanticen derechos de las personas; por otro lado constituye una muestra de transparencia, básica en un sector como el financiero y en un tipo de empresa que opera en regiones con un alto riesgo de corrupción. De la información analizada, a través de las cuentas de resultados presentadas en el Informe Anual, dentro del apartado *Áreas de negocio*, se ha podido calcular el porcentaje de impuestos pagados por región:

	América del Sur	**México y EEUU**	**España y Portugal**	**TOTAL**
Impuestos/ beneficios **2007**	17,87%	27,58%	32,56%	24,48%
Impuestos/ beneficios **2006**	23,97%	29,38%	35,11%	29,29%
Impuestos/ beneficios **2005**	23,12%	28,82%	34,53%	27,20%

Fuente: elaboración propia a través de la información contenida en el informe anua 2007. BBVA, 2008

.

La diferencia en el pago de impuestos sobre beneficios entre las regiones de América del Sur y España-Portugal asciende a 14,65 puntos porcentuales. En términos absolutos, si en América del Sur se aplicase el mismo tipo impositivo que en España supondría una diferencia sobre el beneficio obtenido de más pago de impuestos por 161,44 millones de euros. De la información analizada no se puede deducir el motivo de las diferencias en el pago del impuesto de sociedades por regiones, ni la política fiscal del Banco. Por otro lado sería relevante que en un informe de rendición de cuentas en el ámbito de la RSC se explicase el descenso de pago de impuestos frente a beneficios en los últimos tres ejercicios, en especial en los países de Latinoamérica donde existe una problema de cohesión social en parte causado por la débil política y eficacia fiscal de los países.

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. BBVA cuenta con sociedades participadas en Panamá, Antillas Holandesas, Islas Cayman y Luxemburgo. Todos ellos centros financieros offshore ubicados en paraísos fiscales, identificados según el ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto 1080/91.

En relación a las subvenciones recibidas y otros beneficios, bien sean fiscales o de cualquier otro tipo, solamente se ha encontrado información de las subvenciones para formación, procedentes de la Fundación Tripartita (FORCEM) que ascienden a un monto de 3.324.712 euros.

Aunque de la información analizada no se puede deducir la calidad del riesgo de determinados productos, el índice de morosidad es bajo y cuenta con un alto nivel de cobertura. En relación a las operaciones en mercados de valores y de derivados, BBVA afirma que sus posiciones no tienen exposición a productos estructurados como ABCP, SIVs, *conduits, subprime…..*

En relación a la cadena de valor del BBVA y su contribución al desarrollo de los países a través de ésta, la empresa informa que el 60% de sus proveedores son locales y presenta un desglose de proveedores por regiones: España, México, resto América, resto Grupo. También ofrece información por tramos en función de volumen de contratación: entre 100.000 y 300.000; 300.000 y 1.000.000, >1.000.000. No obstante, en la información analizada se echa en falta un listado de los principales proveedores por país.

BBVA reconoce el impacto indirecto que pueden provocar sus inversiones a través de su labor de intermediación, y ha ratificado diversos estándares y protocolos internacionales como los principios de ecuador y la iniciativa UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). En el apartado de la memoria de RSC, *Finanzas Responsables* BBVA reconoce que "*los grandes proyectos de infraestructuras, ……pueden presentar riesgos ambientales o impactos negativos sobre la comunidad*". Sin embargo, lo anterior se contradice con lo que BBVA menciona en el apartado *Principios y política de RSC* al afirmar que *La actividad del sector financiero …….. hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil……* "

Otro de los instrumentos que BBVA dispone para medir y, en su caso mitigar los impactos de su actividad financiera, es el *Ecorating*. Se trata de una herramienta de gestión de riesgos medioambientales en las operaciones de crédito. BBVA afirma en su memoria de RSC que se han analizado a 196.232 clientes y ofrece una clasificación de los mismos en función de riesgo bajo, medio y alto. Sin embargo no se ha identificado un protocolo de actuación por parte de BBVA cuando el riesgo es elevado, ni se ha encontrado información sobre el número de operaciones rechazadas por su riesgo medioambiental, ni el peso de la calificación de la herramienta *ecoranting* sobre la resolución final de la operación. También facilita una clasificación de los proyectos financiados de acuerdo con los *principios de ecuador*. BBVA solamente presenta información sobre 13 operaciones, de las cuales 11 están encuadradas en la categoría

C: *proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo*, y 2 en la categoría B: *proyectos con un impacto menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental.* No hay ningún proyecto de la categoría A: *proyectos con impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que ocupa el proyecto.* BBVA no informa de las operaciones rechazadas por alto impacto medioambiental, sin embargo hay varios proyectos (construcción de una presa en Chile, expansión de un minas en Perú,y construcción de un oleoducto en Ecuador, entre otros), en los cuales BBVA es financiador, que se han visto denunciados por diversas organizaciones por su alto impacto social y ambiental negativo[162], sin que se explique si estos proyectos están bajo los principios de ecuador u otro estándar de inversión responsable a los que se ha comprometido el banco.

Por otro lado, se observa en este año una apuesta de BBVA por la inclusión financiera en un doble sentido a través de: generar instrumentos para favorecer el acceso al crédito en Latinoamérica, y de promover la bancarización facilitando el acceso a cuentas corrientes y de ahorro.

BBVA informa que ha dotado en el ejercicio 2007 a la fundación BBVA para las microfinanzas con 200 millones de euros, y que tiene una amplia cuota de mercado en España entre el colectivo de inmigrantes. Por otro lado, BBVA menciona que ha lanzado en 2007 un plan para la bancarización que persigue impulsar el acceso a los productos y servicios financieros por parte de nuevos segmentos de la población en América Latina. Sin embargo, en la información analizada no se han encontrado datos cuantitativos del ejercicio 2007 en cuanto a la estructura de depósitos a clientes: cuentas por nivel de renta, cuentas en zonas rurales de difícil acceso; ni en el caso de créditos sobre clientes: préstamos a pymes y micropymes….

En relación a lo anterior, y de acuerdo con un artículo publicado por la agencia *estrategia de inversión*[163]*,* Latinoamérica aporta el 44,4% de los beneficios del Grupo BBVA, 70.000 millones de euros en recursos, y se gestiona en esta región un volumen de créditos de 50.000 millones de euros. Estas cifras ponen en relevancia la importancia de Latinoamérica para BBVA. También evidencian un desequilibrio entre los recursos captados y la inversión crediticia: Latinoamérica aporta más recursos a BBVA que la inversión que recibe del grupo.

Por otro lado, es conveniente destacar que un elemento básico para la bancarización es ofertar precios competitivos para los depósitos y los créditos y cobrar racionalmente por el uso de los servicios bancarios en concepto de comisiones. Aquí encontramos grandes diferencias entre el negocio en “América del Sur” y “España y Portugal”. El margen de intermediación ilustra la diferencia entre lo que se cobra por los créditos y lo que se paga por los depósitos. Mientras que en España el *margen de intermediación* representa el 1,90% sobre *activos totales,* en América del Sur el *margen de intermediación* representa el 4,70%. Esta diferencia implica que el mercado es mucho más competitivo en España y Portugal y que el acceso al crédito es más caro en América el Sur. El otro aspecto relevante es el pago por comisiones, mientras que en “España y Portugal” representa el 0,74% sobre *activos totales*, en América del Sur representa el 2,65%. Esta diferencia, que asciende al 258%, puede suponer una dificultad añadida a la bancarización por el alto coste que tiene el acceso a los servicios bancarios, unido a la baja remuneración de las cuentas de depósito.

BBVA detalla en su memoria una relación de productos responsables clasificados por categorías (Microfinanzas, colectivos desfavorecidos, vivienda, micro pyme, solidarios,

[162] Ver informe de SETEM: http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf
[163] http://www.estrategiasdeinversion.com/view.php?id=51462

con criterio medioambiental) y sin embargo no facilita en muchos de estos productos detalles sobre condiciones aplicadas y número de beneficiarios en el ejercicio 2007. Entre estos productos se encuentran el préstamo nacimiento, préstamo joven y préstamo dependencia. Todos ellos hasta un máximo de 3.000 euros y con tipo de interés del 0%. De la información analizada no queda claro si estas operaciones se contabilizan en el balance de situación de BBVA, o sin embargo se gestionan a través de una Fundación. En la página 24 de la memoria de RSC dentro del apartado de *compromiso con la sociedad*, BBVA incluye como gasto social los costes operativos, coste de la financiación y gastos de difusión de estas operaciones. Para acceder al crédito en estas condiciones es necesario contar con garantías, normalmente a través de la domiciliación de la nómina, por tanto a través de estas operaciones se genera un ciclo de captación de pasivo que repercute positivamente en la cuenta de resultados del Banco. Por otro lado, prestamos de hasta 3.000 euros a tipo de interés 0 en concepto de anticipo de nomina es un producto que con mucha frecuencia ofertan las entidades de depósito como medio para captar pasivo y vincular al cliente. Con estos productos BBVA ha lanzado fuertes campañas de comunicación que tienen un impacto positivo sobre su reputación, y cuyo gasto también está contabilizado como acción social. Por lo anterior, contablemente es discutible si estos costes deben clasificarse como acción social, o simplemente deberían considerarse un mayor coste financiero de una estrategia comercial de captación y retención de clientes.

Otra dimensión relevante derivada de la responsabilidad social de las entidades de depósito, son los aspectos relativos a su relación con terceras empresas a través de la participación directa en su capital o como gestores de recursos de terceros materializados en Fondos de Inversión, SIM, SIMCAV y Planes de Pensiones, entre otros. En muchas ocasiones las entidades financieras tienen el control político a través de estas participaciones, directas e indirectas, en terceras empresas, muchas de ellas multinacionales. Si este control se ejerce de forma responsable, puede suponer un elemento tractor en la adopción de comportamientos responsables por parte de las empresas cotizadas. En este sentido, BBVA informa que el 29% del total de fondos gestionados a través de fondos de inversión y planes de pensiones utilizan criterios socialmente responsables. También afirma que el 12% de los activos de renta variable y pensiones gestionados por BBVA se les aplica criterios socialmente responsables. Sin embargo, no especifica qué tipo de criterios aplica, ni qué sistemas de control tiene, ni si ejerce acciones de activismo accionarial siguiendo criterios de RSC para condicionar el comportamiento de las empresas hacia una gestión que mejore sus impactos en la sociedad.

En relación al Medio Ambiente, se han detectado en el 2007 un menor detalle en la información ambiental que la facilitada en el 2006. El caso más evidente es el relativo a las emisiones atmosféricas: En este ejercicio no se facilitan datos sobre las emisiones de SO_2 y NO_X.

La información suministrada por BBVA en su memoria de RSC se concentra en el consumo de recursos, tanto directo como indirecto, la generación de residuos y su gestión, y las emisiones generadas. Las cifras presentadas tienen un alcance limitado a los edificios de servicios centrales. Este dato es relevante ya que gran parte del inmovilizado de una entidad financiera está en las sucursales. Por otro lado, las sucursales absorben entre el 70 y el 85% del total de personal laboral.

BBVA asume en la memoria de 2006 el compromiso de adquirir durante el 2007, al menos el 25% del papel A-4 de tipología FSC, sin embargo el total de papel ecológico consumido supuso en 2007 , solamente el 3,7% del total tiene estas características, en relación al 21,9% consumido en el ejercicio 2006. No se ha encontrado en la información analizada explicación a este incumplimiento de objetivo marcado en 2006.

En el resto de indicadores de consumo, salvo en papel, el comportamiento de BBVA ha sido positivo y se manifiesta en la disminución del consumo de energía, de agua y de las emisiones emitidas. Sin embargo, y siguiendo la pauta de la memoria, no se presentan objetivos concretos que permitan una evaluación en profundidad. En el apartado de residuos gestionados, tanto en papel como en tóner, se han gestionado menos cantidades durante el 2007 que en el 2006. Este aspecto carece de una explicación lógica si se sigue un sistema de gestión medioambiental.

Otro compromiso asumido por BBVA en Informe anual RSC 2006, que no se ha encontrado información en la memoria de RC 2007, tiene relación con los indicadores EN5 (Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia) y EN6 (Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas). Para ambos indicadores se establece BBVA se compromete a: *se cuantificará el ahorro energético una vez termine la implantación de medidas de eficiencia energética. Se informará de este indicador en el Informe Anual de RC 2007.* En el informe anual de 2007 BBVA no presenta información, ni facilita explicación alguna, e incluso omite ambos indicadores del Índice de GRI. Éste no es el único caso de falta de información de indicadores relacionados con el Medio Ambiente y omisión en el Índice GRI sin facilitar explicación alguna. En relación a los indicadores: EN 7 *Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.* EN 18 *Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas* EN30. *Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales,* se facilitaba información en el ejercicio 2006, e incluso se plateaban compromisos y objetivos (sustitución de refrigerantes nocivos) sobre los cuales no se ha encontrado mención en la información analizada referida a 2007.

Hay otros indicadores que según BBVA no son aplicables, como en el caso de los indicadores EN11 y EN12 ya que alega que *El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad*. Si bien es cierto que BBVA no tiene oficinas propias en áreas de especial protección, tiene registrado en balance dentro de la partida activos materiales la cantidad de 5.238.000.000.-euros, parte importante de los mismos proceden de inmuebles y fincas rústicas y urbanas adjudicados en pago de deudas, algunos de ellos susceptibles de encontrarse en espacios naturales protegidos. Posiblemente también cuenta con oficinas que están operando o tienen previsto operar dentro o los alrededores de áreas protegidas o sensibles y que pueden tener un fuerte impacto a través de su labor de intermediación. Por otro lado, denuncias sobre casos de financiación de proyectos[164] por el BBVA como el de la construcción de la planta hidroeléctrica Barra Grande en Brasil, con la inundación de 8.138 hectáreas de bosque primario y secundario de alta biodiversidad, el de la construcción del Oleoducto de Crudos Pesados (OCP) en Ecuador atravesando e impactando áreas sensibles de alto valor ecológico, el Proyecto Camisea en Perú con la constricción de dos oleoductos desde la Amazonía hasta la costa peruana, atravesando los Andes, que según estas fuentes impacta fuertemente en una zona tropical, remota, con alta biodiversidad y muy frágil desde el punto de vista ecológico, que pueden demostrar que la afirmación sobre que su actividad financiera no impacta en espacios naturales y biodiversidad no se ajusta a la realidad.

Durante el 2008 BBVA informa que durante el 2007 ha certificado 8 edificios conforme a la norma ISO 14001.

[164] Ver informe de SETEM: http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf

BBVA hace especial hincapié en la lucha contra el cambio climático y durante el 2007 se ha adherido a varias iniciativas y ha desarrollado productos y servicios que contribuyen a la protección del clima. BBVA asegura que lidera el mercado el mercado español de financiación de proyectos de energías renovables y durante el 2007 se ha convertido en el principal financiador de parques eólicos del mundo. Sin embargo, a diferencia de la información presentada en la memoria de RSC referida a 2006, no se presentan cifras absolutas sobre *financiación con beneficio ambiental*, por tanto no se puede deducir qué porcentaje representa esta categoría de préstamos sobre el total de activos, ni si se ha producido una progresión con respecto a ejercicios anteriores.

No se informa sobre multas o sanciones por incumplimientos asociados a impactos ambientales significativos de sus principales productos y servicios, así como los derivados de sus instalaciones, referida a todos los territorios donde opera el Grupo BBVA. Se desconoce si es que no ha tenido ninguna sanción administrativa o jurídica en el ejercicio 2007, en ninguno de los países, o simplemente no se informa de este aspecto.

En relación a la responsabilidad social con sus empleados, BBVA dedica un apartado de la memoria en el cual facilita información sobre el perfil de los empleados, la formación y gestión del conocimiento, la comunicación interna, los beneficios sociales de los empleados y las políticas de igualdad de oportunidades y conciliación, de libertad de asociación y de salud y seguridad en el trabajo. La información analizada continúa con fuertes carencias y no se presenta con un desglose adecuado por país y por categorías que permitan evaluar la gestión de aspectos relacionados con la diversidad o la libertad de asociación. Al igual que en la dimensión medioambiental se encuentran omisiones de información que aparece en la memoria del ejercicio 2006.

En la información analizada no se ha encontrado un desglose de gastos de personal por país. En la memoria de RSC de 2006, BBVA, a diferencia de la de este ejercicio, informaba sobre el salario mínimo para un recién ingresado en plantilla por país. Este año tampoco se informa sobre el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar del BBVA y el salario mínimo local en cada país, ni mucho menos con la cesta básica del mismo, cuestión que imposibilita una evaluación sobre el derecho a un salario justo y adecuado.

BBVA resalta entre los logros alcanzados en 2007 que el porcentaje de mujeres sobre total de plantilla asciende a un 49% y que se ha producido un incremento en el periodo 2005 a 2007 del 4,7 al 8,8% en los puestos de alta dirección ocupados por mujeres. BBVA cuenta con una *Comisión paritaria de igualdad y conciliación,* pero de la información analizada no se pueden deducir los resultados de las políticas existentes: el porcentaje de mujeres que ocupa puestos en el Comité de Dirección y Direcciones Corporativas ha pasado de 8,5 en el 2006 a 8,8% en el 2007, y no se han encontrado datos sobre diversidad de la plantilla por raza, ni beneficiarios de los planes de conciliación por sexo y categorías. Por otra parte no se aporta una relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional, por país que permita evidenciar el grado de cumplimiento del compromiso de no discriminación, en el ejercicio 2007.

BBVA ha ratificado los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre los que se encuentra: *Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva*, afirma que cumple con la normativa emanada de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y que respeta el papel y a responsabilidad que competen a las representaciones sindicales, de acuerdo con la legalidad vigente….. Sin embargo, BBVA no informa sobre la

denuncia impuesta ante la OIT el 23 de agosto de 2007 por la Unión Nacional de Empleados Bancarios (UNEB) de Colombia, en la que se denuncian, entre otros hechos, la existencia de políticas discriminatorias, persecución y hostigamiento a dirigentes sindicales y despido masivo e injustificado de trabajadores[165]. También hay denuncias por conflictos sindicales en Perú a través del Centro Federado de Empleados de BBVA Continental[166], en Paraguay donde existe una resolución del Ministerio de Trabajo contra la interferencia sindical de la dirección de BBVA[167] y existe una declaración de la Coordinadora Sindical Latino Americana (CSLA) de BBVA a través de la representación de las organizaciones sindicales de Argentina, Colombia, Chile, España, Paraguay, Perú y Uruguay que solicita que se hagan *efectivos en todos y cada uno de los países el respeto a la libertad sindical y a la negociación colectiva*[168]….Más allá de informar sobre estos hechos, BBVA se limita a decir en la pg. 6 de su memoria de RSC que *no se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales, dando así cumplimiento a lo establecido en la legislación laboral vigente.*

.

En la información analizada se presentan las bajas y altas de empleados. Pese a que la creación de empleo neto es positiva, el número total de bajas asciende a 18.626 trabajadores, de las cuales 15.022[169] se concentra en América lo que representa aproximadamente a un 20% del total de la plantilla en la región. Las bajas voluntarias en América ascienden a 8.298 empleados, la explicación que se encuentra a este dato en la memoria de RSC de BBVA es que el aumento se debe a *la alta rotación de empleados que se ha producido en 2007.* Tampoco se ha encontrado explicación alguna a las 3.608 bajas en América clasificadas como *otras.* Tampoco se ha encontrado mención al Plan Estratégico de Innovación y Transformación (PEIT), que según el sindicato mayoritario Comisiones Obreras no se ha negociado conjuntamente y que podría suponer la perdida de 5.000 empleos en BBVA España (20% del total de la plantilla) por la subcontratación, deslocalización e internalización de servicios[170].

En relación a los expedientes disciplinarios y asuntos contenciosos derivados de la relación con los empleados, BBVA detalla el número de apercibimientos, sobreseimientos y sanciones (incluidos despidos) y otras reclamaciones por diferentes motivos. El alcance de esta información se limita a España, aunque en la memoria de RSC de 2006 informa que este mismo detalle tiene alcance para el Grupo BBVA. Este aspecto induce a confusión, ya que es imposible saber cual de los dos informes es el correcto. La diferencia afecta al análisis ya que no es lo mismo presentar información referida a todo el Grupo que presentar información limitada a la actuación de BBVA en España.

De acuerdo con la información aparecida en la Memoria de RSC, BBVA ha sido premiada por la revista actualidad económica como mejor empresa para trabajar. BBVA asume un compromiso con la mejora continua de estándares éticos, igualdad de

[165] http://www.observatoriosindical.org/denuncias6.php

[166] http://www.viso.plades.org.pe/contenido/alertas/pdf/alerta236.pdf

[167] http://www.comfia.net/archivos/bbva/20080619_resolucion_m_paraguay.pdf

[168] http://www.ugtbbva.org/estata11.pdf

[169] Excluido el Compass Bank en EEUU.

[170] http://www.comfia.net/archivos/bbva/20080314_intervencion_ccoo_junta.pdf

oportunidades, diversidad, desarrollo profesional y personal así como del clima laboral y la satisfacción de los empleados. Para ello, informa que tiene desarrollados procedimientos de evaluación, gestión y comunicación. Sin embargo, la encuesta que mide el clima laboral y que hubiera correspondido hacerla durante el 2007 (se ejecuta con carácter bianual), no se realizó. BBVA alude que se están haciendo cambios en la encuesta, pero no hace ninguna referencia a qué tipo de cambios se están refiriendo. Tampoco informa si el Sindicato es informado, o consultado sobre la elaboración, sobre el contenido de las encuestas, y si participa en la medición de resultados y planes de mejora.

BBVA informa que *la compensación de cada empleado se establece en función del nivel de responsabilidad del puesto, de la evolución profesional de cada trabajador y del cumplimiento de los objetivos, evitando discriminaciones por razón de sexo, raza u otras causas.* En la fijación de la retribución variable, la Coordinadora Sindical de Latinoamérica de BBVA denuncia que *los sistemas de retribución voluntaria e incentivos por la evaluación del desempeño no se han negociado con la representación sindical en ninguno de los países*[171].

BBVA presenta información del número de empleados por país, sin embargo no se han encontrado datos sobre empleados procedentes de agencias de trabajo temporal. Por otro lado, BBVA informa que cuenta con un Comité sobre Discapacidad que durante el 2007 ha visto ampliadas sus funciones con el objetivo de ir más allá de lo exigido por la ley en el ámbito de la atención y relaciones con las personas con discapacidad, sin embargo no se han encontrado datos sobre del porcentaje de trabajadores con discapacidad que están integrados en la plantilla. De acuerdo con la Ley de integración social de minusválidos este porcentaje tiene que ser de al menos el 2% del total de la plantilla en empresas de más de 50 trabajadores. Tampoco se ha encontrado en la información analizada el total de empleados cubiertos por convenio colectivo desglosado por país.

BBVA informa que cuenta con diferentes programas que complementan las prestaciones sociales a los empleados y que incluyen ayudas para estudios a hijos, ayuda a empleados con familiares discapacitados, préstamos y créditos con tarifas especiales y seguros de vida. Sin embargo, y a diferencia de la memoria de RSC del ejercicio 2006, no facilita datos cuantitativos sobre importe de las ayudas y número de beneficiarios por país.

BBVA cuenta con un programa formativo para sus empleados a través de diferentes canales. En la información analizada se han encontrado las horas totales de formación por empleado, sin embargo no hay una clasificación de horas de formación por categorías profesionales y finalidad de los programas.

En relación a los Derechos Humanos, el Código de Conducta de BBVA recoge expresamente su compromiso con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el de otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.

El Grupo BBVA ha desarrollado un documento aprobado por el Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas del 5 de diciembre de 2007 y que ha sido

[171] http://www.ugtbbva.org/estata11.pdf

presentado a la Comisión de Auditoria y Cumplimiento del Consejo el 18 de diciembre de 2007, relativo a su compromiso en materia de Derechos Humanos. Este documento establece unos principios ambiciosos en relación al respeto a los Derechos Humanos (DD.HH) en su relación con los empleados, clientes, proveedores, comunidades….El Código de Conducta de BBVA atribuye al Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa la función de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos en esta materia y promover la adopción de las medidas necesarias para resolver cualquier posible trasgresión de derechos humanos. Sin embargo, la información facilitada sobre los mecanismos de control y supervisión es genérica, no se evidencian medidas implantadas, ni el desarrollo o adaptación de procedimientos para desarrollar sus compromisos en esta materia, ni sistemas de evaluación y seguimiento, ni resultados de la aplicación de las políticas. En lo concerniente al respeto de los DD.HH por parte del personal de seguridad, BBVA informa que imparte regularmente formación al personal de seguridad propio y externo en la materia haciendo especial hincapié en los principios contenidos en el "Código de Conducta de las Naciones Unidas para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley", pero tampoco se ha encontrado datos, por países, sobre contenido concreto de la formación, horas impartidas y empresas rechazadas por conductas sospechosas.

En sus relaciones con proveedores, BBVA informa que cuenta con un sistema de homologación que supervisa el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, relativas a derechos humanos, trabajo, medio ambiente, y lucha contra la corrupción, así como el desempeño de las principales líneas que establece la norma SA 8000. BBVA facilita datos sobre proveedores homologados y menciona que realiza auditorias en aquellos países en los que los proveedores están actuando y hay riesgo de vulneración de os DDHH.

En relación al impacto indirecto provocado por sus inversiones, y otros hechos conflictivos, BBVA presenta este año con mayor detalle *asuntos controvertidos* y la resolución de los mismos. Entre los aspectos resaltados por BBVA se encuentra su política en relación a la financiación del comercio e industria armamentística[172] y las remuneraciones de los miembros del Consejo. En relación al primer supuesto, BBVA afirma que tiene una política desde el año 2005 que según la misma entidad cuenta con *una exigente normativa interna cuyo cumplimiento es vinculante para todas las entidades que componen el Grupo, tanto en el ámbito financiero como en el resto de los sectores en los que el Grupo desarrolla su actividad, referida a los «Principios, Criterios y Normas de Actuación para solicitudes de financiación relacionadas con el sector de armas y municiones.* En este apartado no menciona otros proyectos controvertidos como los denunciados en el 2007 a través de una campaña por la organización de comercio justo SETEM[173]. BBVA alega que *el estudio de impactos de noticias en prensa escrita de los principales diarios en los países en que actúa el Grupo no ha revelado otras polémicas relevantes, así como tampoco los análisis de los principales analistas de sostenibilidad* , sin embargo la campaña de SETEM tuvo un fuerte impacto mediático[174].

[172] Para más información ver campaña BBVA sin Armas: www.bbvasinarmas.org

[173] www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf

174 Agencias de noticias: EUROPA PRESS.ES. 13 de junio de 2007: "RSC.- La banca española financia actividades y proyectos de ética "dudosa" en Latinoamérica, según un informe de SOMO". http://www.europapress.es/noticia.aspx?cod=20070613173541&ch=195 **EUROPA PRESS**.ES. 13 de junio de 2007: "EP SOCIAL-La banca española financia actividades y proyectos de ética "dudosa" en Latinoamérica, según un informe de SOMO". http://www.europapress.es/noticiasocial.aspx?cod=20070613173503&ch=316 **EFE** (AGENCIA). 13 de junio de 2007: "ONG acusa al Santander y BBVA de financiar proyectos no responsables en Latinoamérica". **SERVIMEDIA** (AGENCIA). Junio de 2007.

BBVA declara que cuenta con una normativa interna referida a *los principios, criterios y normas de actuación para solicitudes relacionadas con el sector de armas y municiones,* añade que durante diciembre del 2007 el Grupo ha realizado una revisión de la normativa y fruto de la misma *prohíbe participar en aquellas operaciones cuyo objeto esté relacionado con las bombas racimo y armas de destrucción masiva.* Sin embargo y, de acuerdo con la intervención de miembros de la organización Justicia I Pau en la Junta General de Accionistas, BBVA ha financiado durante el 2007, y previamente a esta revisión de su política, a la empresa Maxam: *A comienzos de Septiembre de 2007, el Grupo Maxam obtuvo un crédito sindicado de 300 millones de euros (50.000 millones de las antiguas pesetas), liderado por el BBVA y Banesto. En él participan hasta un total de 18 entidades financieras, cuyos nombres no se han hecho públicos, a excepción de las dos citadas y de Caixa Catalunya. El grupo Maxam, multinacional con presencia en 20 países y que agrupa 6 empresas en España, opera en la fabricación de armas bajo la denominación comercial de Explosivos Alaveses S.A. (Expal), y cuenta con un largo historial de fabricación de toda clase de explosivos, bombas y municiones, entre las que se encuentran la munición de racimo, como la BME-330, de la que hay diferentes versiones con munición antipersonal, antitanques o antipistas de aterrizaje*[175]*.*

Pese a que la entidad opera en países con una alta diversidad indígena y con un elevado riesgo de vulneración de sus derechos, en la información analizada no se ha encontrado evidencia en relación a compromisos claros y mecanismos introducidos su operativa y gestión que garanticen los derechos de los pueblos indígenas, incluida la gestión del riesgo en los proyectos que BBVA financia.
En relación a aspectos sensibles al negocio bancario como la corrupción, o financiación de actividades ilícitas, BBVA cuenta con un sistema de blanqueo de capitales y de financiación de actividades terroristas. Tiene, una herramienta de monotorización de transferencias internacionales y un comité de gestión del riesgo de blanqueo de capitales, además de un proceso de auditorias internas. Este año el número de auditorías han descendido en 200, y no menciona ningún incidente procedente de las mismas. Tiene un código de conducta interno y uno específico para su actuación en los mercados de valores.

PRENSA ESCRITA:
CAPITAL, revista. 1 de julio de 2007: "Actualidad: El AS en la manga de FG". Páginas 14-16, 18 y 20. Con fotografía y tabla. / "Inversiones que contaminan". Página 20. Información sobre SOMO y SETEM. Tabla relacionada con el estudio. **ARTE DE VIVIR**, revista. Septiembre de 2007: Reportaje. **MEDIA RESPONSABLE.**

RADIO:
COPE- Informativo mediodía. 13 de junio de 2007: Entrevista a Arcadi Oliveres. ONDA MADRID. 13 de junio de 2007: Entrevista a Annie Yumi Joh. (16:10) **COPE**- El Espejo del Tercer Mundo. 8 de julio de 2007, domingo (emisión): "La banca bajo la lupa". Entrevista a Annie Yumi Joh. Especial sobre FFEE y la Jornada Internacional de Finanzas Éticas. / 19 de junio de 2007, martes: Grabación. http://www.cope.es/ver_noticia.php?id_noticia=226055

TELEVISIÓN:
HUMANIA TV- Noticias. 8 de mayo de 2007, y 13 de junio de 2007. **SOLIDARIA TV**. 13 de junio de 2007. (15:50)
Más de 50 sitios de **internet**
175 Intervención de Jorge Calvo en la junta de accionistas de BBVA el 14 de marzo de 2008, en representación del Centro de Estudios por la Paz Delàs de Justicia y Paz, entidad católica que forma parte de la Campaña BBVA sin armas. Para conocr más de la campaña:
http://www.bbvasinarmas.org/noticias/cas07_respuesta_a_peticion_de_cambios_en_la_web_bbva_bbvasinarmas.htm

No se ha encontrado mención a operaciones con partidos políticos, bien sean de carácter financiero o filantrópico, cuestión muy relevante por su relación con decisiones administrativas y reguladores.

En relación a sus clientes, BBVA ha generado durante 2007 procedimientos y formación para inclusión de la nueva normativa MIDIF (Directiva de Mercado en Instrumentos Financieros) cuyo objetivo es elevar la protección de los inversores a través de un amplio catálogo de normas de conducta. Además menciona que respeta los códigos en publicidad y que esta está sometida a la regulación correspondiente por país y por parte de Banco de España y la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) en España.

BBVA presenta el nivel de satisfacción de clientes, sin embargo no menciona el procedimiento a través del cual se ha trabajado. Los resultados son muy similares a los obtenidos en el 2006. También facilita el dato sobre certificaciones de la norma ISO 9001 y llama la atención la progresiva disminución con una caída del 17% en el 2007 sobre el total de certificaciones obtenidas en el 2006.

BBVA facilita un cuadro con el número de reclamaciones por país, aunque no abarca todos los países donde opera. Llama la atención el fuerte incremento en el número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria que se ha incrementado un 40,7% en el ejercicio 2007. A este respecto no se ha encontrado explicación alguna en la información analizada. Tampoco se puede deducir del análisis ya que este año, a diferencia de la información facilitada en el 2006, no se ha encontrado una información de reclamaciones por conceptos.

En cuanto al compromiso de BBVA con la comunidad, la información se estructura sobre programas y proyectos más relevantes desarrollados durante el ejercicio, clasificados por temáticas y por tipo de aportación (en metálico, especie o en tiempo). También facilita datos sobre voluntariado corporativo.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

BBVA ha presentado durante el ejercicio 2008 su sexto informe de RSC, al que denomina informe de responsabilidad corporativa. BBVA afirma que este año la información se ha plasmado siguiendo una estructura cuyo eje central son los asuntos considerados relevantes por sus grupos de interés. El informe se ha realizado conforme la herramienta del Global Reporting Iniciative (GRI) declarando por parte del BBVA una calificación de A+. Durante el 2007, BBVA ha publicado también memorias de RSC en Colombia, México, Perú y Venezuela.

Si bien 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.

A nivel organizativo se evidencian avances que se materializan en el nombramiento de un director de responsabilidad y reputación corporativas en México y un coordinador para todo América del Sur. El comité de RRC creado en 2006 y constituido por directivos de diferentes áreas se ha reunido dos veces durante el 2007. Otra importante novedad identificada es que el Consejo de Administración asume entre sus funciones la RSC. El instrumento ejecutivo de la política de RRC se materializa a

través de un departamento que coordina las áreas de RSC y reputación y que declara que tiene las siguientes líneas de actuación:

- Seguimiento y evaluación de los Grupos de Interés (escuchar).
- Propuesta a las áreas del Banco (hacer).
- Comunicación y diálogo de las actuaciones realizadas (comunicar).

BBVA remite en su informe de RSC 2007 a un documento de información complementaria en el que a través de la consultora *Responsables Consulting* en el que describe, entre otros aspectos, los procesos de consulta con Grupos de Interés. Durante el 2007 han realizado consultas a 118 participantes, entre los que se encuentran empleados, clientes, proveedores, accionistas, expertos, ONG ambientalistas, sociales, culturales, y medios de comunicación. En la relación de entidades identificadas por país, se echa en falta algunas organizaciones relevantes, por ser parte interesada en los casos de impactos sociales, ambientales, laborales o de derechos humanos en el 2007 y en ejercicios anteriores, que no figuran en el detalle. Después de los procesos de consulta hace una clasificación por temas considerados relevantes en España y América, sin embargo, del análisis realizado se puede concluir que en la mayor parte de los casos, éstos no se materializan en políticas ni se trasladan a objetivos concretos.

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 trabajo 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.

No se tiene constancia de que BBVA analice los riesgos derivados de la sostenibilidad por país de tal manera que le permita adecuar sus políticas en RSC a las propias peculiaridades de la región. Por otro lado, la información no se presenta con suficiente desglose por país, lo que dificulta un análisis objetivo sobre cómo contribuye BBVA al desarrollo de los países donde opera. En algunos apartados se ha encontrado disparidad de cifras y de criterios utilizados en la presentación de datos con respecto el ejercicio anterior. En cuanto al contexto de sostenibilidad, no mencionan los riesgos a los que están sometidas las actuaciones del banco por país.

Hay información transcendente para valorar la RSC de BBVA que es omitida en los documentos analizados. Pese a que afirma seguir la herramienta de GRI en su versión tercera hay indicadores sobre los cuales no informa, ni justifica su no inclusión. En líneas generales la información facilitada en la memoria de RC de 2007 es cualitativa y cuantitativamente inferior a la suministrada en el 2006.

Mantienen varios canales de comunicación con Grupos de Interés, y si bien es cierto que la estructura por temas de la memoria de RC de 2007 puede deducirse que responde al proceso de consulta realizado durante el ejercicio, no parece que la presentación de información responda realmente a un proceso de rendición de cuentas. Tampoco hay evidencia de la participación de los Grupos de interés en el desarrollo de la memoria, ni en la determinación de indicadores relevantes, ni en procesos de verificación de la información suministrada. Con respecto el ejercicio anterior y como novedad, el Consejo asume entre sus funciones la RSC. Hay que

destacar un mayor proceso de involucración de partes interesadas en los países en los que opera BBVA, no obstante de la información analizada no se puede deducir con claridad los criterios utilizados para identificar a las partes interesadas, más allá de una consulta previa con directivos de la entidad. Pese al compromiso de BBVA de incluir necesidades y visiones de sus grupos de interés en los principios y actuaciones del banco, los datos genéricos que se muestran no permiten deducir que el sistema sea inclusivo, y que por tanto incluya las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.

Como novedad este año se ha introducido un apartado de *Asuntos Controvertidos*, no obstante y pese a valorar muy positivamente esta información, consideramos que la información suministrada mantiene un tono de autocomplacencia y rompe con el principio de neutralidad al no representar la información de manera objetiva y equilibrada.

En conclusión, se considera como resultado del análisis que, si bien BBVA ha evolucionado en la inclusión de partes interesadas, es necesario completar ese proceso con una mayor materialidad de las expectativas de las partes interesadas, debe propiciar la comparabilidad tanto temporal como espacial y generar un verdadero proceso de mejora continua a través del desarrollo de políticas con objetivos medibles y la asignación de responsables.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

De los tres ejes valorados en el presente informe, BBVA alcanza su mayor puntuación (2,20) en la sección de Gobierno Corporativo. El incremento en la valoración con respecto al ejercicio 2006, es motivado por la modificación del reglamento del Consejo y la adaptación de varios de los artículos a las recomendaciones del Código Unificado para el Buen Gobierno.

Para el análisis del Gobierno Corporativo de BBVA se ha tenido en consideración la siguiente información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007, elaborado por según el modelo propuesto por la CNMV para las sociedades anónimas cotizadas; Estatutos Sociales de la Entidad, Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento de la Junta General de Accionistas. Todos estos documentos se encuentran accesibles desde la página web del Grupo.

En general, la documentación evaluada pone de manifiesto el compromiso del Grupo BBVA con la transparencia en temas de Gobierno Corporativo. No obstante, el análisis, en base a la herramienta empleada en esta ocasión, evidencia que la información proporcionada por la empresa al respecto se presenta con un limitado grado de detalle en cuanto a mecanismos y políticas aplicadas.

Una de las novedades introducidas durante el ejercicio 2007 en materia de Gobierno Corporativo, es la inclusión dentro de las funciones del Comité de Auditoria y Cumplimiento de establecer un mecanismo que permita a los empleados comunicar de forma confidencial y anónima asuntos relevantes en relación a irregularidades en la empresa. Pese a que se hace referencia a esta función no se determina si este mecanismo realmente se ha puesto en marcha, en qué consiste, cual es su grado de desarrollo, y cómo se ha divulgado su existencia a la plantilla. En relación a proveedores y clientes y, en concordancia con lo exigido por la legislación estadounidense, no se ha encontrado mención al establecimiento de canal anónimo para que éstos puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos.

En relación al deber de diligencia de los administradores, además de estar fijado en la ley de sociedades anónimas, aparece concretamente recogido en el reglamento del consejo. Sin embargo la información facilitada acerca de cómo se logran estos principios y/o deberes, no tiene el grado de detalle suficiente para realizar un análisis conclusivo. Establece que en caso de conflicto de intereses, el consejero en cuestión debe abstenerse de participar en la reunión e informa sobre operaciones vinculadas y operaciones financieras y riesgo crediticio de los consejeros con la entidad.

En relación a los riesgos reputacionales y las funciones asignadas en materia de RSC al Consejo, no queda claro en la información analizada cómo se gestionan esos riesgos, en virtud de qué tipo de información, qué medidas se han llevado a cabo, cuantas reuniones de Consejo y la comisión pertinente ha tratado específicamente esta temática, si son considerados esos riesgos en la toma de decisiones, por ejemplo de inversión, adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los DD.HH, etc.

De la información analizada no se ha podido deducir los mecanismos existentes para determinar las relaciones entre la sociedad matriz y sociedades dependientes, las actividades y relaciones de negocio de cada una y entre ellas, así como los mecanismos para resolver eventuales conflictos de interés.

BBVA informa de manera desglosada de las retribuciones de los miembros del Consejo de Administración, y de manera agregada del sueldo de los miembros del comité de dirección. La información facilitada tiene un alto grado de desglose pudiendo identificar las percepciones obtenidas durante el 2007 por diferentes conceptos. Las políticas retributivas son propuestas por la comisión nombramientos y retribuciones y aprobadas por el Consejo de Administración. No es necesario la aprobación de la Junta General, simplemente se le informará.

Son varios los consejeros, tanto ejecutivos como no ejecutivos, que tienen incentivos basados en stoxx opcions a través de las denominadas acciones teóricas que están insertadas dentro de un plan de entrega de acciones a largo plazo aprobada por la Junta General celebrada el 18 de marzo de 2006. Además el presidente Francisco González es titular de 600.000 opciones de venta sobre BBVA. Tener este tipo de incentivos puede propiciar que se tomen decisiones en las que interfieran los objetivos a corto plazo con una estrategia a largo plazo.

La retribución total del Presidente del Consejo, son contar la dotaciones en materia de previsión, asciende a 5.082.000.-euros de los cuales 3.255.000 son en concepto de variable.

Por otro lado, los consejeros ejecutivos del Banco (Presidente, Consejero Delegado y Consejero Secretario General) tienen reconocido contractualmente el derecho a percibir una indemnización en el caso de cese por causa que no sea debida a su propia voluntad, jubilación, invalidez, o incumplimiento grave de sus funciones, que de haberse producido en 2007, hubiera dado lugar al pago de las siguientes cantidades : 70.513 miles de euros en el caso del Presidente, 57.407 miles de euros para el Consejero Delegado y de 13.470 miles de euros para el Consejero Secretario General). Los importes de las clausulas de blindaje son muy elevados y pueden suponer un perjuicio para los accionistas en el caso de que éstos quisiesen modificar la estrategia en relación a la organización y a los cuadros de mando.

Se define que la remuneración de los consejeros externos sea la necesaria para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija; pero no tan

elevada como para comprometer su independencia. Sin embargo se han identificado casos en los que un consejero externo independiente cobra la suma de 980.000 euros, de los cuales 652.000 en concepto de prejubilado del Banco.

BBVA informa que el Consejo tiene entre sus funciones los aspectos de RSC, la Comisión de Auditoria y Cumplimiento es la encargada de supervisar la gestión de riesgos reputacionales. En la información analizada BBVA expone de manera detallada su sistema de gestión de riesgos, el cual está claramente enfocado a riesgos económicos, financieros, operativos y regulatorios. 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. No se puede concluir a partir de la información analizada, 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. Por otro lado sorprende que, aunque 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 financiera, crisis de inmobiliaria, las hipotecas *Subprime* , y otros que le hayan afectado o pueden afectar al BBVA[176].

Respecto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, en el informe de Gobierno Corporativo establece que cumple con estos dos indicadores:

- Que en la Junta General se voten separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto.
- Que las sociedades permitan fraccionar el voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

Sin embargo no se ha encontrado en los Estatutos Sociales y en el Reglamento de la Junta de accionistas mención expresa a estos aspectos.

Las funciones del Consejo están definidas en el reglamento del consejo y en los Estatutos. Actualmente está compuesto por 14 miembros de los cuales 11 son independientes y 3 ejecutivos. De los 14 consejeros, solamente 1 es mujer. Esta situación se ha prorrogado por varios ejercicios y parece que no hay evidencia de cambio y de aplicación de la declarada política de igualdad del Grupo en lo referente a los órganos de gobierno.

Se ha modificado la edad máxima de jubilación del Presidente del Consejo ampliándose hasta los 70 años. Anteriormente la edad máxima estaba fijada en 65 años, pudiendo parecer que la modificación responde a la edad actual del Presidente, nacido en 1944.

En cuanto a la evaluación del desarrollo de funciones del Presidente y de las Comisiones, es el propio Consejo de Administración quién las evalúa. Sin embargo, de la información analizada se desconoce la periodicidad de la misma y los mecanismos empleados.

[176] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

En cuanto a las Comisiones, la estrategia de la organización y las líneas de política general son definidas por la Comisión Delegada Permanente, que desarrolla entre otras funciones. Tanto la Comisión de Nombramientos y Retribuciones como la de Auditoría y Cumplimiento están conformadas por consejeros independientes.

Cuenta con varias comisiones: de auditoria y cumplimiento, nombramientos y retribuciones, de riesgos y delegada permanente.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.
(BANCO POPULAR)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El BANCO POPULAR es una entidad financiera cuyas actividades se dividen en:

- Banca comercial (banca de particulares, banca de empresa),
- Servicios de inversión (gestión de activos de planes de pensión individuales y colectivos, gestión de fondos de inversión, gestión de valores y capital riesgo)
- Actividad aseguradora
- Actividad institucional y de mercados (captación de recursos financieros en los mercados mayoristas y interbancarios, tesorería, gestión de inmovilizado material y inmaterial, gestión de participaciones).

Alcance geográfico

El Grupo BANCO POPULAR es un banco regional que desarrolla su negocio en el sur de Europa, concretamente en España, Portugal y Francia. Durante el 2007 amplió sus actividades a EEUU. Cuenta además con oficinas de representación y despachos de colaboración en Alemania, Bélgica, Italia, Reino Unido, Suiza, Marruecos, Chile, Venezuela y China.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, no se han encontrado evidencias de que el Grupo BANCO POPULAR cotice en algún índice bursátil de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

No ha sido encontrada información en relación al cumplimiento de Normativa Internacional por parte del BANCO POPULAR

Estándares voluntarios

BANCO POPULAR informa que en el 2005, el Grupo asumió expresamente los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, manifestando su compromiso y apoyo decidido.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

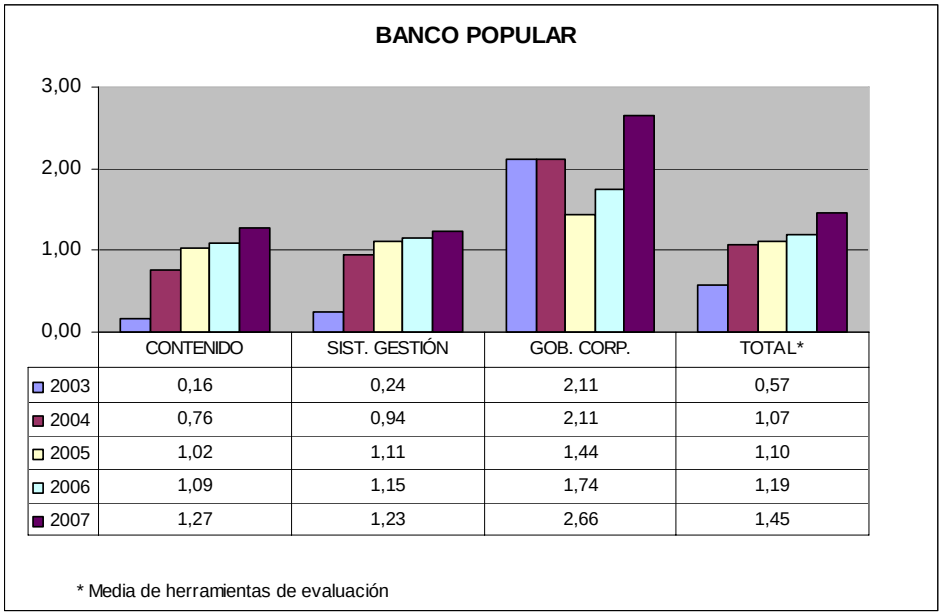
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007	
Informe de Gobierno Corporativo 2007	
Reglamento de la Junta General de accionistas del Banco Popular Español , S.A.	
Reglamento del Consejo de Administración del Banco Popular Español, S.A.	
Reglamento interno de conducta de las entidades del grupo Banco Popular Español en el ámbito de los mercados de valores	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,51**
Indice&Perfil GRI	1,68
GRI Indicadores	1,72
Principios GRI	1,13
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,66**
ONU	**0,82**
AA1000	**0,79**
AA1000 Indicadores	0,55
AA1000 Principios	1,02
NEF	**1,50**
TOTAL	1,45

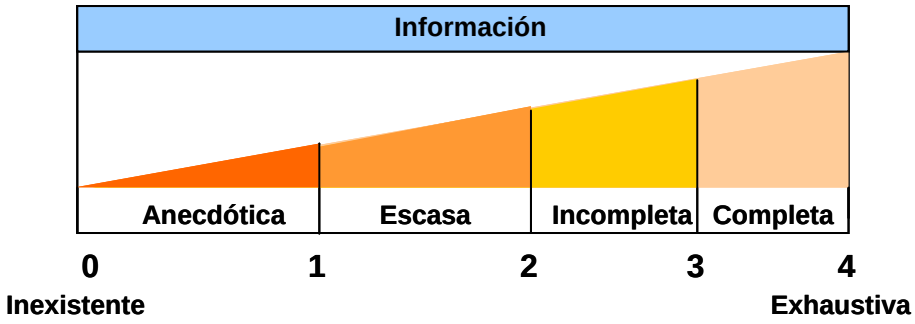
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,16	0,24	2,11	0,57
2004	0,76	0,94	2,11	1,07
2005	1,02	1,11	1,44	1,10
2006	1,09	1,15	1,74	1,19
2007	1,27	1,23	2,66	1,45

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,45**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,27**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,23**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,66**.

El BANCO POPULAR Español ha elaborado para el ejercicio 2007 el Informe de Responsabilidad Social Corporativa siguiendo las recomendaciones de Global Reporting Initiative en su versión 3, ha sido sometido a verificación externa e incluye además los indicadores relativos al sector financiero.

Si bien la puntuación obtenida a partir del análisis realizado es mayor que la obtenida el año pasado tanto a nivel global, como por herramienta, la información aportada acerca del ejercicio 2007 sigue siendo escasa. En líneas generales no se percibe avance en lo referido a los contenidos y al sistema de gestión de RSC de la Compañía, pero cabe decir que se puede apreciar una gran mejora en los aspectos relativos a Gobierno Corporativo.

BANCO POPULAR afirma en su informe que trata de poner a través del mismo, a disposición de accionistas, clientes, proveedores, empleados y del público en general, con la máxima claridad y detalle posible, su desempeño económico, social y medioambiental durante el ejercicio de reporte. Sin embargo, en la práctica esta intención no se ve materializada lo suficientemente.

Según establece el propio Banco, se pretende dar una imagen fiel, exhaustiva completa que incluya información de todos los sectores donde el grupo tiene presencia significativa, así como relacionar los datos con períodos anteriores, con el fin de apreciar su evolución. A pesar de ello, como ya se señaló para los pasados informes, no existe para el ejercicio 2007 una cobertura geográfica completa, ni declara su intención de alcanzarla en el futuro. El perímetro de reporte se centra generalmente en España, dejando fuera Portugal, Francia y EEUU de manera que, si bien su volumen de operaciones en estos países es inferior al de España, no es posible obtener una visión completa de la magnitud de la entidad, ni de los impactos derivados de su desempeño y la comparabilidad no se garantiza para todos los indicadores.

No se ha encontrado en la información analizada evidencias de la existencia de un sistema de gestión de Responsabilidad Social Corporativa del banco, ni de una estrategia de RSC transversal a los procesos operativos y decisiones de negocio. Se presta por otro lado gran atención a los aspectos positivos del desempeño del Grupo, subrayando fundamentalmente aspectos comerciales y económicos. Los logros descritos para el 2007 y los retos para el ejercicio próximo son fundamentalmente iniciativas dispersas que no reflejan un enfoque global de procesos y políticas, sistemas de seguimiento, resultados, impactos y evaluación en torno a la RSC. Por último cabe remarcar que no se han podido apreciar avances en cuanto al desarrollo de mecanismos de relación, diálogo y compromiso con las partes interesadas, y la manera en que son tenidas en cuenta sus expectativas y necesidades, en la estrategia de gestión de la responsabilidad social del BANCO POPULAR.

b. CONTENIDOS RSC

Comenzando por el desempeño económico, hay que señalar de nuevo que, la cobertura de los indicadores recogidos sigue sin corresponderse con el alcance geográfico total del Grupo, refiriéndose fundamentalmente a España (por ejemplo en cuotas de mercado, costes de personal, plantilla, etc.), si bien en algunos casos simplemente se presenta la información a nivel agregado de la Compañía, (beneficio bruto, pasivos fiscales o gasto generales), de manera que no se percibe el peso de los distintos países en los que opera sobre el total de los resultados de la misma, dificultando un análisis de impactos y contribución de las operaciones del BANCO POPULAR en los países y sociedades donde opera.

Respecto a las compras, ofrece sólo el gasto total en materias primas, sin hacer un desglose por categorías, y no han sido encontrados algunos indicadores básicos de proveedores, como son su distribución geográfica, características o el cumplimiento de plazos de pago. A pesar de afirmar que el 92,16 % de gasto se corresponde con suministradores de carácter local, no acompaña tal aseveración con dato alguno que manifieste en qué medida el Grupo participa en la dinamización de la economía de los lugares donde opera.

Relacionado con la aportación a la capacidad de desarrollo de las sociedades, nuevamente se echa en falta en la información el desglose por países en el caso del los indicadores económicos relacionados con el sector público, como los impuestos pagados y subvenciones recibidas. Ofrece un buen detalle por partidas de cómo estima la generación de valor económico del Grupo en la Sociedad (estimación de la aportación del Banco al PIB español, así como creación de empleo directo). Pero esta información no incluye alguna información relevante como las subvenciones, desgravaciones fiscales y subsidios recibidos, en especial al poder observarse que pese a que hay un incremento de beneficios pero una reducción de pago de impuestos en España, sin aportarse información al respecto. Por otra parte en cuanto a la información sobre aportación al PIB sólo se estima para España, no pudiéndose evidenciar su aportación a las sociedades de otros países donde opera.

Por otro lado, sigue sin encontrarse información explícita referida a la presencia del Banco en lugares considerados paraísos fiscales y, a pesar de que figuran de nuevo en su listado de sociedades dependientes, asociadas o participadas, entidades radicadas lugares como Luxemburgo y Honk Kong, no se han encontrado evidencias de compromisos por parte del Banco para eliminar o reducir su presencia y operaciones en los mismos.

BANCO POPULAR recoge aspectos que denomina de inversión social entre los que se encuentra la acción social del Grupo, la concesión de microcréditos y otras financiaciones preferentes o los fondos de inversión y titulización para la PYME, así como algunos productos con especial beneficio social, a pesar de que algunos de ellos podrían considerarse como estrategias basadas en objetivos comerciales, sobre todo aquellos que tienen como público objetivo la población extranjera en España. Este tipo de programas tiene como objetivo la integración de la población inmigrante, sin embargo no se aporta información sobre los criterios de acceso a estos créditos, datos cuantitativos relacionados a beneficiarios, importes canalizados a través de estos productos, coste de los mismos (tipo de interés aplicado, comisiones..), garantías exigidas…que permitan evaluar su implantación , motivación y eficacia.

Un aspecto clave acerca del desempeño en sociedad de las entidades financieras es bancarización, que sirve de impulsar la formalización de la economía vía la canalización por el sistema financiero además de reducir la evasión fiscal. Sin embargo, no ha sido encontrada en la información política alguna al respecto, ni mecanismos para garantizar el acceso a los servicios financieros en zonas de escasa población, o a clientes con bajos niveles de renta.

En lo que al desempeño medioambiental se refiere, el Grupo BANCO POPULAR ratifica su compromiso acerca de la prevención, protección y conservación del medioambiente.

Recoge algunos indicadores básicos medioambientales, como los referidos a fuentes de energía directa e indirecta utilizadas en las operaciones de la organización o al consumo de materias primas como agua, papel, plástico o tóner pero referidos sólo a España.

Se ha evidenciado en este apartado, cierto grado de avance en el reporte en cuanto a la gestión ya que durante el 2007, ha trazado las directrices de su política medioambiental que se plasma tanto en proyectos de financiación como en las iniciativas de organización y funcionamiento interno. Así, ha dado inicio a la implantación de un sistema de gestión medioambiental de acuerdo con la norma UNE-ISO 14001:2004, y ha emprendido distintas acciones de concienciación y difusión en materia medioambiental destinadas a sus empleados.

No obstante, no se especifica qué departamentos se encuentran implicados en el desarrollo del este sistema de gestión ambiental, ni si es de aplicación a la totalidad del Grupo o sólo a España.
Describe algunas medidas de reducción de consumos internos y de eficiencia energética (sustitución de máquinas de aire acondicionado, campañas de ahorro energético, uso de videoconferencias, etc), y hace mención algunos proyectos financiados de contenido medioambiental, pero no cuantifica los beneficios e impactos medioambientales, bien reales o potenciales, logrados a través de los mismos.

A pesar de afirmar que su compromiso con el medioambiente le ha llevado a emprender una evaluación de riesgos de su cartera de clientes desde el punto de vista ambiental, y si bien este tipo de análisis puede resultar muy novedoso en un sector como el bancario, no da más detalles acerca del mismo. No queda claro si esta metodología tiene en cuenta o se basa en los principios y requisitos establecidos en las iniciativas internacionales en este ámbito tanto de Naciones Unidas[177], como de la Corporación Financiera Internacional[178]. No explica si dicha evaluación ha sido ya concluida, ni qué parámetros contempla, el tipo de clientes a evaluar, ni cómo piensa utilizar los resultados de la misma. Asume que el riesgo medioambiental debe incluirse como una variable más en el análisis financiero de sus clientes pero, por otro lado, considera que las actividades del Grupo no impactan en espacios naturales protegidos, ni sobre la biodiversidad, obviando los impactos producidos por proyectos financiados por el Banco.. De manera que, excepto por la financiación de proyectos beneficiosos para el medioambiente, no existe un reflejo en el reporte de la existencia de una política medioambiental más allá de la interna, en las oficinas, no considerando los efectos en la sostenibilidad que las decisiones de inversión e intermediación financiera de proyectos financiados pueden llegar a tener de manera indirecta.

[177] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/
[178] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org

Por último, a pesar de las iniciativas descritas en la materia, en su Informe Anual declara que, durante los ejercicios 2007 y 2006, el Grupo no ha realizado inversiones significativas de carácter medioambiental, ni ha considerado necesario registrar ninguna provisión para riesgos y cargas de carácter medioambiental, ni considera que existan contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medioambiente.

En cuanto a sus prácticas laborales, el BANCO POPULAR ofrece muy buen detalle acerca de la configuración de su plantilla (por género, tipos de contratación, categoría y edad, índices de rotación) pero sólo para España, de manera que deja fuera de reporte a alrededor de 2.500 empleados que trabajan el resto de los países que opera el Grupo.

En cuanto a la creación neta de empleo, justifica los aumentos del número de empleados, pero no las disminuciones, a pesar de que en el informe anual se recogen indemnizaciones de personal por valor de 2,7 millones de euros. Tampoco ha sido encontrada mención en el reporte a la contratación de personal subcontratado indirecto.

Entre las políticas destinadas a los empleados, destacan las relacionadas con la conciliación personal y laboral. Incluye en ellas beneficios sociales, planes de pensiones y el programa concilia bajo el que cuantifica beneficiarios de medidas como excedencias, semanas adicionales de maternidad, sustitución de lactancia, cheques guardería, etc).

Sin embargo, como ya se señaló en ejercicios pasados, se presta escasa atención a aspectos como la no discriminación. Afirma que la selección de personal se realiza atendiendo a los méritos y capacidad de cada uno, sin discriminar por razón de sexo, credo, raza, ideología o extracción social. A pesar de que en su nuevo Convenio ha incorporado los aspectos más importantes de la Ley de Igualdad, como los considerados situaciones de discriminación directa o indirecta, el establecimiento de medidas de igualdad negociadas con la representación sindical y el seguimiento de la aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres, resulta demasiado genérico, y no se detallan los sistemas de garantía que menciona, ni los medios de verificación o los resultados de las revisiones realizadas. Justifica la diferencia en el ratio salarial entre hombres y mujeres con el tiempo de permanencia en el puesto, sin especificar si se habla en términos de salario base o incluyendo complementos salariales o extrasalariales, ni si para aquellos que cuentan con la misma antigüedad en alguna de las categorías se cumple la paridad. Tampoco ha sido encontrada evidencias sobre políticas positivas para la integración en relación a discapacidades según lo establecido por la LISMI.

El Grupo BANCO POPULAR reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación y de afiliación pero no especifica este compromiso en relación a todos los países en los que opera y, de hecho el reporte acerca de este aspecto se refiere sólo a España.
Ofrece algunos datos como el número de representantes sindicales (si bien no el porcentaje de empleados representados), horas liberadas para los mismos y tasa de participación en elecciones sindicales.

Durante el 2007 ha sido suscrito además el XXI Convenio de la Banca, de aplicación a toda la plantilla en España excepto la Alta Dirección. Existe una Oficina de Relaciones Sindicales y se menciona el número de reuniones mantenidas por la empresa con la misma durante el 2007, si bien no se detallan los temas tratados, ni se describen

disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión. Por otro lado, a pesar de afirmar que cualquier modificación sustancial de las condiciones de trabajo debería ser precedida de un período de consultas, no aporta datos ni ejemplos al respecto que puedan garantizar el cumplimiento de tal compromiso.

El BANCO POPULAR informa que cuenta con distintos espacios de comunicación directa e indirecta para sus empleados. Sin embargo, no se ha encontrado entre ellos la existencia de un canal confidencial de denuncias de irregularidades y cuestiones controvertidas. Por otro lado, a pesar de que se dice haber recibido 497 sugerencias en su Buzón del Empleado, y 1.094 consultas en el Buzón de Sugerencias, sobre temas relacionados con Recursos Humanos, Formación, Administración de Personal y el Portal del Empleado, no ofrece una tipología de las mismas, ni explica si se han tomado medidas o decisiones consecuencia de las mismas que alimenten un proceso de mejora continua.
El Grupo BANCO POPULAR tiene una base de clientes de 6,7 millones. Describe para España la distribución de los mismos en banca comercial, de particulares, de empresas y privada, así como la segmentación que realiza para el diseño de sus estrategias comerciales. En este sentido, señala la implantación de un proyecto de Gestión del Conocimiento del Cliente y expone el lanzamiento de una campaña destinada a la evaluación de la calidad del servicio de Banca Multicanal, que no ha sido aún desarrollada. Menciona, por otro lado, la realización durante el 2007 un estudio de satisfacción, que pretende recoger los atributos que valoran positivamente como clientes del Grupo. Sin embargo, se desconoce la muestra de clientes a los que se les ha realizado la encuesta, el tipo de preguntas recogidas en la misma y los resultados obtenidos, las posibles valoraciones negativas o de mejora que den lugar al lanzamiento de nuevas iniciativas, o la aplicación de medidas correctoras que incorporen sus expectativas.

El BANCO POPULAR se compromete a facilitar a todos sus clientes una información veraz y precisa de las características y condiciones de sus productos y servicios. Según esto, informa en su memoria sobre la aplicación en España de ciertos mecanismos para garantizar la transparencia en las obligaciones y la protección de la clientela, como la política de Protección de Datos de Carácter Personal y Seguridad en la Información, así como la información, sometida a regulación, sobre determinados productos y servicios.

Sin embargo, desde el punto de vista de la RSC, no ha sido encontrada mención alguna a la transmisión de información a los clientes que permita que éstos puedan basar sus decisiones de inversión en criterios de responsabilidad social de las empresas en cartera. Tampoco ha sido encontrada mención en la documentación analizada sobre su renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas respecto a los clientes, como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de créditos por parte de la institución.

En cuanto a transparencia y protección de la clientela, menciona asimismo la realización de 1.118 auditorías internas (de Servicios Centrales, Auditoría de Sociedades y Auditoría de Sucursales) y a pesar de que en dichas auditorías se han detectado distintas modalidades de fraude (hurtos, falsificación de billetes y otros documentos, transferencias y operaciones con tarjeta de crédito fraudulentas), no se especifica medidas concretas establecidas en el ejercicio 2007 al respecto para la eliminación y prevención de las mismas.

Finalmente el BANCO POPULAR cuenta en su informe con un apartado que recoge las quejas y reclamaciones (sólo para España), que se tramitan a través de su Servicio de Atención al Cliente. Establece el número y la tipología de las incidencias resueltas por su servicio de atención al cliente, pero no la de aquellas que se presentan a tramitación a través de los Comisionados para Defensa del Cliente (Banco de España), en caso de respuesta por parte de la Compañía no haya satisfecho al cliente. Tampoco informa o establece los mecanismos de compensación previstos en caso de resolución a favor del cliente, así como los datos de estas compensaciones en el ejercicio 2007.

Informa en este apartado, sobre los requerimientos, procedimientos sancionadores y multas recibidos por parte de la Agencia de Protección de Datos y afirma que las entidades del Grupo no han sido objeto, durante 2007, de ninguna resolución del Banco de España, ni de la CNMV, contraria a su actuación en materia de publicidad e información sobre el producto.
En lo que se refiere a los aspectos relacionados con los Derechos Humanos el Grupo BANCO POPULAR manifiesta su apoyo decidido y su compromiso con los diez principios contenidos en el Pacto Mundial (Global Compact). Sin embargo, no recoge el Informe 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. Por otro lado, no se encuentra aún en su memoria, un reconocimiento expreso de que las obligaciones y responsabilidades en materia de DDHH se extienden por toda la estructura y gestión de la empresa, ni existe, en general, una traducción de las mismas en políticas, directrices o procedimientos relacionados con las operaciones de intermediación financiera e inversión, ni en sistemas de seguimiento y sus resultados.

Afirma que dada la implantación territorial del BANCO POPULAR, y su Grupo, no se ha considerado necesario participar activamente en ninguna asociación concreta cuyo fin exclusivo sea la defensa de los Derechos Humanos en todo el mundo, ni suscribir formalmente ninguna declaración internacional al respecto y tampoco ha considerado necesaria la inclusión de cláusulas referentes a los mismos tras la compra de Totalbank debido a su localización geográfica (EEUU).

Tal afirmación resulta incoherente desde el punto de vista de la RSC y de la defensa de los Derechos Humanos, entendida en todas sus manifestaciones (laboral, medioambiental, de cumplimiento de la legalidad, promoción de consumo sostenible, etc.).Y resulta incoherente, sobre todo, en relación a uno de los aspectos más críticos y específicos del sector bancario a tener en cuenta, como es el efecto indirecto sobre la sostenibilidad que las entidades bancarias representan en su política de financiación a determinados tipos de empresas cuyos productos o servicios puedan utilizarse para cometer violaciones de los derechos humanos o del derecho humanitario. Este es un aspecto relevante ya que, si bien la actividad desarrollada por BANCO POPULAR consiste en la prestación de servicios financieros y, por tanto carece de un fuerte impacto directo sobre aspectos ambientales, de derechos humanos, sobre los pueblos indígenas etc., como entidad financiera tiene una enorme capacidad de incidencia a través del comportamiento de las empresas a las que proveen de capital, sea a través de la participación directa de éste, o de la intermediación crediticia. Por esto sorprende la visión del BANCO POPULAR en cuanto a sus impactos en derechos humanos a través de su gestión, operaciones y productos y servicios, ya que es contradictoria con la visión de la ONU y el programa

Global Compact (con el que se compromete el banco) sobre el papel que tienen las entidades financieras[179].

En este sentido, a pesar de que el Popular afirma no entender la Responsabilidad Social Corporativa sin tener en cuenta ciertos criterios de actuación que considera justos en el ejercicio de su actuación, tanto para los productos de activo como de pasivo, no hay evidencia alguna de esté utilizando criterios sociales, medio ambientales y éticos en el análisis del riesgo crediticio, tales como la aplicación de los Principios de Ecuador[180] (referencia internacional en esta materia), como herramienta y marco para el análisis de riesgos sociales y medioambientales al otorgar créditos.

En lo que se refiere a la cadena de suministro, el Banco cuenta con un Código de Conducta de Proveedores, en el que se recogen, aclaran y sistematizan los criterios de selección y actuación que tanto el Banco como las restantes entidades del Grupo vienen aplicando de acuerdo con su cultura corporativa. En dicho código se establecen disposiciones sobre DDHH (medioambientales, de no discriminación, trabajo infantil, etc). Sin embargo, no se especifica la ponderación otorgada al cumplimiento de las mismas dentro de los procesos de selección de proveedores, cuáles son los mecanismos mediante los que deberán probar su cumplimiento, cómo controla su aplicación en la práctica, ni si se ha realizado, en el ejercicio 2007, algún tipo de verificación al respecto.

Tampoco en la información analizada se aportan evidencias de que se imparta a los empleados formación con Derechos Humanos. No hay evidencias que demuestren la existencia de políticas y procedimientos destinados a asegurar el respeto de los Derechos Humanos por parte de las fuerzas de vigilancia y seguridad contratados por el Banco. Por otro lado, a pesar de su apoyo al Global compact, y de afirmar que no se realizan actividades que conlleven riesgo potencial de explotación infantil, ni susceptibles de considerarse trabajo forzado, no se describen programas, procedimientos, ni sistemas de control y garantía dentro de su esfera de influencia, o seguimiento al respecto. Igual sucede con las medidas relativas al acoso laboral del que no ha sido encontrada mención a lo largo del reporte, a pesar de ser un aspecto sensible de cara a los grupos de interés.

Se informa sin embargo de manera detallada acerca de las medidas y seguimiento del Reglamento Interno de Conducta de las Entidades del Grupo Popular en el ámbito de los mercados de valores (que regula las operaciones por cuenta propia, los conflictos de intereses, prohibición de abuso de Mercado y la gestión de autocartera) y las políticas relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Estas políticas son implementadas a través de la Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales, y la información está disponible en la web corporativa y en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Sobre la financiación a instituciones de incidencia política y partidos políticos en el 2007, informa de las cantidades globales y de que han sido 209 operaciones, sin aportar información, si en éstas hay donaciones y condonaciones, ni a qué partidos o instituciones se han concedido, ni desglosándola por países, ni especifica si se trata de operaciones realizadas sólo en España o en todo el grupo.

[179] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/
[180] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En el Informe de RSC se describe una "Estructuración Orgánica de la RSC en el Grupo BANCO POPULAR" según la cual se asignan responsabilidades en la materia a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Interés, así como a la Oficina de Responsabilidad Social Corporativa que se constituyó con el objetivo de "desarrollar la estrategia de responsabilidad social de acuerdo con las políticas y los criterios fijados por el grupo". Sin embargo, siguen sin especificarse quién la compone, ni cuál es su línea de reporte, ni expone sus funciones y responsabilidades, las acciones realizadas durante su primer año de existencia, ni su relación con el resto de la organización a la hora incorporar la RSC en las operaciones de la compañía y su traducción en políticas y procedimientos, ni cuáles sus niveles de implantación seguimiento derivados de la existencia de dicha estructura orgánica.

El compromiso con la Sostenibilidad que se menciona en la carta del Presidente no parece verse refrendado por las evidencias que aporta la memoria analizada. Declara en ella, que la memoria pretende dar una imagen fiel y exhaustiva y completa que incluya toda la información del grupo, donde tiene una presencia significativa, pero a pesar de ello el informe sólo ofrece datos de España.

Afirma, por otro lado que la política de responsabilidad social parte del profundo respeto a los valores en que se asienta la cultura corporativa del Grupo BANCO POPULAR, y de los criterios de gestión que han hecho de él un ejemplo de rentabilidad, eficiencia y prestigio internacional. No obstante del análisis de la información recogida en el informe no se percibe relación alguna entre dicha visión y misión, en términos de RSC, y los criterios de gestión planteados.

Menciona a grandes rasgos los grupos de interés y hace referencia a la valoración del riesgo medioambiental en la cartera de clientes, valoración que, como se ha dicho anteriormente, no desarrolla el informe. No se da en general una exposición de éxitos y fracasos, ni compara el desempeño del 2007 respecto a otros años, ni otros objetivos y estándares, y los que ofrece (extensión de Mundocredit) no se relacionan con la sostenibilidad.

Como ausencia relevante en dicha carta, es necesario señalar que no existe definición alguna de retos para integrar las responsabilidades del sector financiero con el desempeño económico, ambiental y social, ni las consecuencias de ello en su estrategia comercial.

El Grupo BANCO POPULAR afirma en su misión y en su visión que el fin último de la creación de valor sostenido a largo plazo para sus inversores exige afrontar al mismo tiempo la responsabilidad ante sus grupos de interés, la sociedad y su entorno, con eficacia, honestidad y diligencia, así como mantener u orientación decidida a la calidad de servicio, rentabilidad y eficiencia, en un proceso de renovación permanente ante los desafíos del mercado.

Esta definición de la misión contrasta sin embargo con la información recogida en el apartado "Estrategia y Política de Gestión" en el que dicha misión no encuentra su

aplicación en la práctica, ya que no se relaciona en modo alguno con la orientación estratégica que plantea (hacia el negocio de las PYME y de los particulares), ni con las señas de identidad del Grupo que enumera (preferencia por el mercado minorista, estrategia comercial orientada a la banca de clientes, oferta personalizada de productos, canales múltiples de distribución comercial, competencia basada en la calidad, agilidad y personalización del servicio), ni con los criterios de gestión (crecimiento rentable del negocio, máxima sanidad del balance, elevada eficiencia operativa, regularidad de la marcha del negocio, del beneficio y del dividendo…etc.). Expone además un conjunto de criterios de gestión comercial que tampoco contemplan aspectos de RSC.

Del análisis de la información no se puede evidenciar que haya relación definida entre la visión, misión, la estrategia y política de gestión en lo que a la RSC se refiere. Los logros 2007 y los retos para el 2008 retos descritos tampoco permiten entender dicha relación puesto que se reducen a iniciativas aisladas en la mayoría de los casos, que manifiestan una baja integración de la RSC. Por ello no se puede asegurar que exista un sistema de gestión de su responsabilidad social transversal que implique a todos los departamentos, y sea de aplicación en todos los países donde opera.

La definición de los grupos de interés sigue resultando genérica (clientes, accionistas, proveedores…), e insuficiente la descripción de la relación que mantiene con los mismos. Las comunidades locales e internacionales afectadas por sus actividades no aparecen reflejadas ya que no informa acerca de sus inversiones.

En cuanto a los mecanismos de diálogo con los stakeholders, no se aprecian tampoco avances reseñables. Para el BANCO POPULAR la participación de los grupos de interés se ve reflejada en aspectos demasiado limitados, como la mejora del servicio y la oferta de productos a los clientes, el respeto hacia los empleados y la mejora de la rentabilidad de los accionistas, sin que están inspirados sobre el principio de inclusividad en el que se sustenta el concepto de responsabilidad social. Según esto, se aprecia que sigue sin darse prioridad una sistematización en los procesos de diálogo, mencionando sólo a algunas iniciativas como encuestas y la existencia de canales de comunicación para los distintos grupos de interés. Se trata de mecanismos unidireccionales y no participativos. Por otro lado no se informa tampoco cómo son tomadas en consideración las sugerencias y observaciones obtenidas a través de ellos, ni cómo se produce la retroalimentación del sistema a partir de la incorporación de sus expectativas dentro del mismo.

En cuanto a los principios que deben guiar la elaboración del informe, no se deduce se haya respetado el principio de materialidad, puesto que no son expuestas de manera completa, ni exhaustiva, las expectativas y necesidades identificadas de las partes interesadas, requerimientos legales, éticos y del entorno, los riesgos que afecten a la organización, ni valores y retos de la organización que definan la estrategia, así como el sistema de gestión de su RSC.

La aplicación del principio de sostenibilidad se garantiza según el banco a través de la financiación de proyectos beneficiosos para el medioambiente, lo cual teniendo en cuenta lo comentado anteriormente acerca de las repercusiones indirectas del sector financiero, supone una visión demasiado positiva y parcial de su desempeño.

Por otro lado, de la información aportada no se deduce el cumplimiento de los principios de inclusividad, totalidad, ni la exposición completa y exhaustiva de los procesos, procedimientos, objetivos, resultados e impactos de su comportamiento, económico, social y ambiental en el ejercicio 2007.

En lo que se refiere a los sistemas de seguimiento y control, BANCO POPULAR cuenta con procesos de auditoría interna en distintos ámbitos como son el blanqueo de capitales, la conducta de las entidades del Grupo en el ámbito de los mercados de valores, la protección de datos de carácter personal, la transparencia y la protección de la clientela. Los procesos de auditoría externa se refieren, además de la verificación de las cuentas anuales, a la aplicación de los indicadores del informe anual de RSC, según la guía GRI3 realizado por la auditoria Price Waterhouse Coopers Auditores. Se puede evidenciar que el resultado de la verificación externa no se ajusta a las conclusiones de este estudio en lo referente adecuación a los estándares empleados en el análisis, desconociendo si durante la verificación externa se tuvo acceso a otra información no contemplada en el alcance este estudio.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo BANCO POPULAR elabora su informe Anual de Gobierno Corporativo según el modelo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos, y disponibles, además de en su informe de Gobierno Corporativo 2007,en su página web, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas del BANCO POPULAR Español, S.A., en el Reglamento del Consejo de Administración del BANCO POPULAR Español, que han sido modificados en el 2007, en Reglamento Interno de Conducta de las entidades del Grupo en el ámbito de los mercados de valores, y en sus Estatutos Sociales.

La adaptación de los Reglamentos de la Junta General de accionistas y del Consejo de Administración a las recomendaciones establecidas por el Código de Buen Gobierno, ha dado lugar a una mejora significativa en la valoración realizada para este apartado.

BANCO POPULAR manifiesta su compromiso de promover la integridad y la transparencia en los mercados en los que interviene, desarrollando procedimientos adecuados para evitar su manipulación y el uso inapropiado de su condición de

entidad financiera. De lo que se deriva un compromiso íntegro por la transparencia en la información al mercado.

Describe en apartado específico sus sistemas de control de riesgos basados en Basilea II y que incluyen: Riesgo de crédito, gestión de morosidad, riesgo de mercado, de liquidez, operacional y reputacional (referido a adecuación permanente al ordenamiento legal vigente de las entidades del Grupo y al cumplimiento de Códigos de Conducta). De la información analizada se deduce que, pese a existir un alto nivel de gestión de riesgo de riesgos no se han encontrado evidencias de la existencia de sistemas de la consideración, y en su caso gestión, de riesgos en RSC, y que aspectos tales como los derechos humanos o al medioambiente no son considerados como fundamentales en la toma de decisiones en las inversiones. Por otro lado sorprende que, aunque 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 financiera, crisis inmobiliaria, las hipotecas *Subprime* , y otros que le hayan afectado o pueden afectar al BANCO POPULAR[181].

Dentro de los sistemas de control, como parte de las funciones del Comité de Auditoría se encuentra el establecimiento y supervisión de un mecanismo, que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si se considera apropiado anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa. No obstante, no se ha encontrado evidencia acerca de la existencia de mismo, ni información que evidencie su implantación en el ejercicio 2007, excepto en lo que se refiere a la obligación de la plantilla de comunicar cualquier conducta sospechosa en lo que se refiere a blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

En cuanto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, sigue sin estar definido que en las Asambleas Generales se requiera la presencia del auditor externo. El nuevo Reglamento de la Junta ha dado, sin embargo, lugar a la reformulación en cuanto a la votación de las propuestas de acuerdos de manera que establece el voto separado para aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes y, en particular, el nombramiento de consejeros, que deberán votarse de manera individual, las modificaciones estatutarias, que se votarán separadamente por artículos independientes, y el Informe anual sobre política retributiva de los consejeros. Se someterán asimismo a la aprobación de la Junta las operaciones que entrañen una modificación estructural de la sociedad. Afirma permitir por otro lado, el fraccionamiento de voto para que, los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas pero que actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votaciones conforme a las instrucciones de éstos.

En lo que se refiere al establecimiento de restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado, continúa sin embargo limitando conforme a la previsión estatutaria, al 10% el número

[181] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o sociedades pertenecientes a un mismo grupo.

El Consejo de Administración del BANCO POPULAR está compuesto por diecinueve Consejeros, catorce externos frente a cinco ejecutivos, separándose del límite de miembros recomendado tanto para el número total de miembros que garantice un funcionamiento eficaz y participativo. Cuenta con 14 consejeros externos, lo que supone una amplia mayoría y de éstos siete son dominicales y 7 independientes, representando estos últimos más de un tercio del total. Sin embargo, estos consejeros independientes que, en teoría representan los intereses de los accionistas minoritarios, con un 73,5% del capital del banco, alcanzan una representación en el consejo de sólo un 50% sobre el total de consejeros externos, de manera que no está reflejada la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por los consejeros dominicales (26, 48%), y el resto del capital.

En lo que se refiere a las medidas para asegurar la representación de un número adecuado de mujeres en el Consejo, el nuevo del Reglamento del Consejo establece que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses velará para que al proveerse vacantes los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos que obstaculicen la selección de Consejeras y que la compañía busque deliberadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado. De hecho, se ha podido constatar que en 2007 se procedió al nombramiento de una Consejera, un paso en la dirección establecida, pero todavía existe una desproporción al respecto.

Afirma que en línea con la cultura corporativa del Banco, la política retributiva del ejercicio se ha ajustado a los siguientes principios de no retribución por el desempeño del cargo de Consejero, sino por el desempeño de otras funciones y servicios que se presten a la entidad. También se enuncia el principio de transparencia en la información de las retribuciones de los miembros del Consejo, y aplicación de los principios de moderación y de relación con los rendimientos del Banco en la fijación de las retribuciones a los Consejeros ejecutivos, y que tienen su reflejo en la política de retribuciones del Banco respecto de su Alta Dirección.

Por otro lado se informa que, la retribución variable, debe guardar relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios, y no derivar simplemente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad o de otras circunstancias similares, no se establecen planes de remuneración que incluya la entrega de acciones de la propia Sociedad o de Sociedades de su Grupo, ni de opciones u otros instrumentos referenciados al valor de la acción a los Consejeros ni a los miembros de su Alta Dirección, ni dietas por participación en el Consejo de Administración y sus Comisiones.

Ofrece en relación con dicha política de retribuciones el detalle global e individualizado y desglosado por conceptos (atenciones estatutarias, fijo y variable) para cada uno de los Consejero. Sin embargo, pese a que el Banco dice no tener ningún sistema retributivo que esté relacionado directa o indirectamente con la valoración de la acción como se señaló en el ejercicio anterior, hay varios consejeros, que reciben remuneraciones en concepto de fijo y variable, sin especificar los términos por los que

se han percibido las mismas, ni tampoco se ha encontrado explicación a las diferencias entre la remuneración que reciben los diferentes consejeros.

Para finalizar, el Consejo se estructura a través de las siguientes Comisiones, acerca de las que se informa de su composición y funciones:

- Una Comisión Ejecutiva, donde la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros no resulta similar a la del propio Consejo, al ser la mitad de los miembros de la misma ejecutivos

- Una Comisión de Auditoría y Control, que se encarga del seguimiento del riesgo reputacional a través de la Oficina de Cumplimiento Normativo y que está compuesta en su totalidad por consejeros independientes.

- Una Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, integrada sólo en su mayoría por consejeros independientes, que se ocupa de la supervisión del cumplimiento de los códigos internos y hace propuestas para su mejora y tiene también la facultad de fijar la política, el control y la información en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

- Y una Comisión de Créditos, que se encarga del A través de la Comisión Delegada de Riesgos se ejerce el control de riesgos financieros, sobre la base del binomio riesgo/rentabilidad.

GRUPO SABADELL S.A.
(Banco Sabadell)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El BANCO SABADELL realiza su actividad en las siguientes líneas de negocio: banca comercial, banca de empresas, banca privada, banca de seguros, gestión de activos y banca de inversión.

Alcance geográfico

La mayor parte de su actividad se centra en el mercado español.

En el ámbito internacional dispone de oficinas o filiales en Estados Unidos, Francia, Reino Unido, Argelia, Brasil, República Dominicana, Chile, China, India, Irán, Italia, Líbano, México, Turquía, Venezuela, Portugal.

Tiene presencia en paraísos fiscales mediante filial (Andorra, Hong Kong), o mediante oficina de representación (Singapur).

A la vista de la documentación analizada, no está claro si tienen presencia en Cuba, ya que no se menciona este país, ni en la lista de países de la Memoria de RSC, ni en la lista proporcionada en el Informe Anual, aunque en el apartado laboral se señala que hay tres empleados en La Habana.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, no hay evidencia de que BANCO SABADELL forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Normativa Internacional

No se menciona compromisos expresos con el cumplimiento de ninguna normativa internacional.

Estándares voluntarios

Banco Sabadell informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	
Memoria 2007 Responsabilidad Social Corporativa	En CD adjunto al Informe Anual
Informe Anual de Gobierno Corporativo	En CD adjunto al Informe Anual
Reglamentos Internos	Código de Conducta, Reglamento de la Junta, Reglamento del Consejo, Reglamento interno de conducta del Grupo Banco Sabadell en el ámbito del mercado de valores, Reglamento para la Defensa de los Clientes y Usuarios financieros del Grupo Banco Sabadell

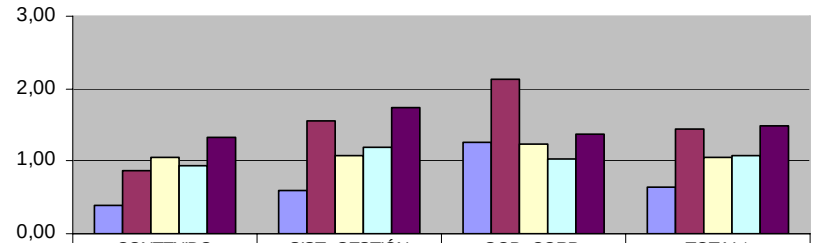
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,88**
Indice&Perfil GRI	2,16
GRI Indicadores	1,64
Principios GRI	1,85
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,38**
ONU	**1,01**
AA1000	**1,60**
AA1000 Indicadores	1,48
AA1000 Principios	1,71
NEF	**1,63**
TOTAL	1,50

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

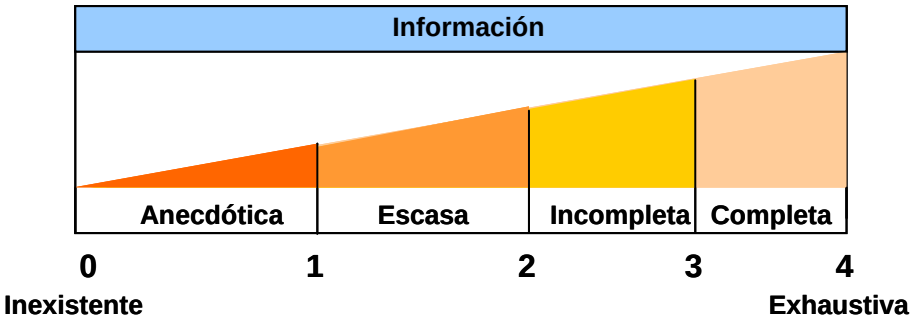
BANCO SABADELL



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,38	0,59	1,27	0,64
2004	0,87	1,55	2,12	1,45
2005	1,06	1,08	1,24	1,05
2006	0,94	1,20	1,04	1,07
2007	1,32	1,74	1,38	1,50

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,50**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,32**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,74**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,38**.

Como en el ejercicio anterior, el BANCO SABADELL emplea la guía Global Reporting Initiative, en su versión 3, como marco para estructurar la información sobre su desempeño social y medio ambiental. Sin embargo, aún no reporta todos los indicadores que deben ser incluidos al utilizar este estándar, o no lo hace con el desglose debido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a empleados, derechos humanos y su incidencia en los recursos públicos. En relación a ejercicios anteriores, ofrece más información medio ambiental y sobre sistemas de gestión. Con todo, las ausencias observadas en este ejercicio son similares a las de anteriores ejercicios, por lo que no se puede afirmar que se hayan producido avances significativos respecto a los contenidos de RSC de la información que publica en sus informes anuales.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, sigue sin haber evidencias de sistemas de control de resultados, auditorías internas o externas del proceso o de sistemas para garantizar la inclusividad de las partes interesadas. Tampoco hay evidencias de que BANCO SABADELL haya identificado los asuntos "sensibles" en relación a su ámbito de negocio. Además, aunque se dice que se pretende facilitar información de todo el Grupo, incluidas filiales o empresas participadas, en la práctica no se desglosa prácticamente ningún indicador por país. Por ello, resulta difícil evaluar, a la vista de la información suministrada, si los indicadores de resultado y los sistemas de gestión (incluido el código de conducta) son aplicables a todo el grupo. Esta información es de máxima relevancia si se tiene en cuenta que tiene presencia en paraísos fiscales. En conclusión, la empresa no ofrece un informe enfocado a la rendición de cuentas a sus partes interesadas de las actividades de la organización, ya que fundamentalmente informa de los resultados positivos.

b. CONTENIDOS RSC

Como se decía, a pesar de utilizar GRI como marco para informar del desempeño de la entidad en aspectos de RSC, todavía no ofrece la información con el nivel de desglose requerido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a empleados, proveedores medio ambiente, derechos humanos y sector público.

En cuanto al desempeño económico, se puede observar que se aporta información relevante. Sin embargo, no se ha encontrado información sobre cuotas de mercado por países, ni datos sobre proveedores, no facilitando un análisis de los impactos socioeconómicos allí donde actúa. En relación a este último punto, la empresa no ofrece evidencias sobre el valor económico añadido de su actividad, incluyendo impuestos pagados en cada país, subvenciones o ayudas especiales concedidas por gobiernos, pagos a proveedores y donaciones, en todos los países en los que opera o tiene presencia. Tampoco informa de cuántos pagos a proveedores se han realizado en el plazo debido. Por último, no se aporta suficiente información sobre si los criterios sociales o medio ambientales son incluidos en la gestión de su negocio financiero, limitándose a explicar los tres productos éticos de inversión disponibles y su inversión en energías renovables. Esto es especialmente destacable al tener presencia en paraísos fiscales mediante filial (Andorra, Hong Kong), o mediante oficina de representación (Singapur), no explicando el motivo de sus presencia en ellos, ni las actividades y volúmenes de operaciones. Impidiendo que se pueda analizar si sus presencia en estos paraísos fiscales se debe a razones operativas o eludir responsabilidades jurídicas y/o fiscales.

En cuanto a empleados, no hay desgloses por país en ningún indicador. Por esa razón no puede saberse si los indicadores y sistemas de gestión explicados (por ejemplo, el Plan de Igualdad, las medidas de Conciliación, o el Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo) abarcan todos los países donde opera el Grupo o sólo España. No hay información sobre relaciones sindicales y negociación colectiva fuera de España. Esta información sería especialmente deseable en los países que cuentan con legislación menos garantista como Irán o Hong Kong182. Tampoco hay datos de representatividad sindical fuera de España. En cuanto a la formación, sería deseable ofrecer el indicador desglosado por categorías de empleados, completando el total horas- empleado. Tampoco se conoce la estructura de la remuneración de empleados, ni por categorías, ni por sexo. Por último, aunque se mencionan encuestas de clima laboral, no hay evidencias de metodología y resultados.

En relación a los clientes, la información es más detallada. Aunque la entidad se compromete a dar información completa y transparente sobre sus productos y servicios, no hay información que permita evidenciar el grado de cumplimiento de este principio en el ejercicio 2007, ni sobre ha suscrito algún código ético sobre publicidad responsable. En el informe no se explica las causas que motivaron la imposición de multas y sanciones cuantificadas en el mismo, ni si éstas han ocurrido en España o en todos los países donde opera el Grupo.

Como se decía, apenas hay información sobre proveedores (origen e identificación de los proveedores relevantes, porcentaje de pagos realizados en el plazo debido, coste de los productos y servicios), ni sobre los mecanismos para la inclusión de criterios sociales o medio ambientales en su selección. Se menciona la inclusión de cláusulas medio ambientales, pero no hay evidencias de mecanismos de control y sus resultados en el ejercicio 2007. Aunque se dice haber realizado una encuesta piloto con proveedores no hay información sobre sus resultados.

Tampoco hay información sobre sistemas para luchar contra la corrupción en todos los países en los que opera la empresa.

En cuanto a medio ambiente, se informa de casi todos los indicadores básicos aunque referidos bien sólo a España, o sólo a algunas sedes de trabajo del Grupo. Es destacable la información sobre reducción energética gracias a algunas iniciativas implantadas. Con todo, se mencionan auditorías energéticas, pero no hay evidencias de las medidas implantadas como resultado de las mismas. 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 estas 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 prestamos.

Finalmente, la información sobre derechos humanos es básica (excepto sobre libertad sindical en el caso de España), limitándose a exponer el compromiso con los derechos

182 182 Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

contenidos en el Pacto Mundial y, en general, con los Derechos Humanos. No existe información sobre como incorporan el respeto a los derechos humanos tanto en su sistema de gestión, como en el diseño de sus productos y procesos, como el de análisis de riesgo de operaciones. En este sentido no informa sobre si existe algún compromiso de contemplar criterios de responsabilidad en sus procesos y toma de decisiones de negocio, como promueven las iniciativas internacionales tanto de Naciones Unidas183, como de la Corporación Financiera Internacional184.

En conclusión, pese a evidenciarse una mejora en la información frente al último ejercicio analizado, en general se puede observar que los datos son escasos en la mayoría de las categorías de la RSC analizadas y consideradas en el estudio, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización, ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders* o partes interesadas. Esta falta de datos es especialmente destacable en lo relacionado con derechos humanos, su actuación en áreas geográficas de riesgo, y los indicadores de desempeño social frente a la sociedad.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

BANCO SABADELL incluye en este informe información sobre los valores, estructura organizativa y sistema de gestión de la compañía. Sin embargo, como en ejercicios anteriores, no hay demasiadas evidencias del proceso de elaboración de la memoria, solamente la metodología para recabar información para los indicadores, ni de cómo BANCO SABADELL ha implicado a sus partes interesadas en este proceso, incluyendo información relevante acorde a las necesidades expresadas por ellas o teniendo en consideración los comentarios sobre la memoria del ejercicio anterior o los puntos calientes relacionados con su negocio y contexto competitivo. La memoria carece, por tanto, de un enfoque de rendición de cuentas, y más bien se trata de una exposición de los logros e iniciativas de la compañía en materias de RSC, acogiéndose al marco propuesto por GRI en la versión 3 de la guía.

En relación al alcance, se dice reportar de varios países en los que opera la empresa. Sin embargo, no se desglosan los indicadores por país, lo que impide comparar el desempeño económico, social y medio ambiental en las áreas geográficas en las que opera. Esto es especialmente importante por operar en países con legislaciones menos garantistas que en España, como es el caso de Hong-Kong o Irán en materia de derechos humanos, incluidos los derechos laborales. Además, y exceptuando la información medio ambiental, no se aclara en la mayoría de indicadores si el dato hace referencia a todos los países o sólo a España.

Como en el ejercicio anterior, no hay evidencias informativas sobre áreas problemáticas, como pueden ser la inclusión de criterios sociales y medio ambientales en todos los proyectos de inversión y de préstamo de la empresa, la atención a colectivos desfavorecidos mediante sus productos y servicios, la contribución a partidos políticos, etc. afectando todo ello a la neutralidad del informe.

Como en el ejercicio anterior, se excluyen áreas enteras del grupo del alcance, sobre las que no se facilitan ciertos datos muy relevantes desde el punto de vista de RSC,

[183] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/

[184] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org

sin explicar las razones de dicha exclusión, ni informar cuándo se podrá aportar dicha información. Es el caso de indicadores relativos a corrupción, derechos socio-laborales en todos los países en los que opera, y mecanismos para la protección de los derechos humanos, entre otros.

No se incluye en el informe de forma expresa una lista de partes interesadas, aunque hay menciones a este punto en el Código de Conducta. No hay referencia, ni por área de actividad, ni por localización geográfica, a mecanismos de identificación específica de las partes interesadas, procesos de involucración con las mismas, y uso de la información generada en los procesos de diálogo. Se mencionan canales de diálogo bilaterales con clientes, empleados, proveedores y accionistas, en el ámbito estricto del negocio. Con todo, no se indican aspectos esenciales de la metodología de encuestas a clientes, proveedores y empleados (ámbito de aplicación, objetivos de información), ni se da información completa sobre sus resultados (excepto en el caso de clientes). No se incluye ningún comentario o retroalimentación de las partes identificadas como stakeholders en el informe, ni hay evidencias de que el informe satisfaga sus expectativas de información.

Aun así hay evidencias en la información analizada, de la existencia de un sistema global de gestión de RSC incluyendo la organización del área, así como de sistemas de gestión en medio ambiente, calidad y seguridad y salud en el trabajo. Es destacable la inclusión de objetivos generales para el ejercicio en cada parte interesada, incluyendo una referencia a su grado de cumplimiento, y objetivos generales para el ejercicio siguiente. Sin embargo, salvo en el caso de quejas presentadas por clientes, no se emplean indicadores de referencia (como valores de referencia del sector) que permitan evaluar el desempeño.

Por otro lado, no hay evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada.

Respecto a la retroalimentación relacionada con la memoria, para aclaraciones sobre la información, se facilitan los datos de contacto del Director de RSC de la empresa. Con todo, no se incluye en el informe mención a cómo han gestionado la retroalimentación de informes anteriores y cómo se ha usado esta información en la gestión del proceso de RSC.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores, subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de la existencia de análisis de riesgos, auditorías, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC. Tampoco explica si existen y cómo se han utilizado criterios sociales y medio ambientales en la selección de proyectos de inversión, excepto en los tres productos éticos que comercializa y su inversión en energías renovables.

Por otro lado, no hay información significativa sobre los impactos generados, tanto económicos como sociales o medio ambientales, por BANCO SABADELL en todos los países en los que opera. La información presentada no es totalmente neutral, ya que se tiende a enfatizar los resultados positivos. Respecto a la accesibilidad**,** tanto el lenguaje como el formato elegido para la exposición de los contenidos facilitan la lectura y comprensión del mismo.

En cuanto a la auditoría, aunque se incluye un informe de verificación de un tercero independiente, éste sólo verifica la inclusión de indicadores conforme a GRI y la fiabilidad de las fuentes de información. No se han encontrado muestras de que se verifique la relevancia, materialidad e inclusividad del proceso, de que el sistema de

gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión.

Finalmente, la información no es comparable debido a la falta de desglose geográfico y por área de actividad. Al hablar de inversiones en renovables, no se facilitan datos de varios años, por lo que no se puede conocer la evolución de los mismos.

En conclusión, aunque la empresa experimenta una ligera mejora respecto a ejercicios anteriores, lo cierto es que sigue sin subsanar la mayor parte de las deficiencias de información señaladas en informes anteriores, por lo que no se puede concluir que haya un compromiso con la mejora continua del proceso.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo de BANCO SABADELL emplea el formato oficial de la CNMV. A pesar de la mejora en la puntuación obtenida, todavía según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta.

De forma general se puede decir que no hay evidencia de información que explique el por qué de la estructura y procedimientos de gobierno corporativo elegidos y de su grado de cumplimiento o implantación real.

La empresa informa sobre la propiedad de la sociedad, el sistema de gestión de riesgos y la existencia de cláusulas de blindaje. En relación a este último punto, no se informa de su existencia a la Junta General, ni se dice a quién(es) afecta(n), desviándose así de una de las recomendaciones de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. 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 y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

Por otro lado sorprende que, aunque 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 financiera, las hipotecas *Subprime* , y otros que le hayan afectado o pueden afectar al Banco SABADELL[185].

Respecto al deber de lealtad, destaca la información recogida por BANCO SABADELL sobre los mecanismos para detectar y resolver los conflictos de intereses entre la sociedad y sus consejeros, directivos o accionistas significativos, si bien no informa de forma concreta sobre qué mecanismos existen para impedir el uso del puesto de responsabilidad en la organización para obtener ventajas personales.

Como en ejercicios anteriores, no se informa claramente de las competencias de la Junta General de Accionistas, ni se listan las materias que deben elevarse a aprobación por la Junta General de Accionistas. Tampoco se indica que en la Junta General se voten separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente

[185] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto.

En relación a los Consejeros, la estructura y tamaño del Consejo sigue las recomendaciones de mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, con algunas excepciones. Los Consejeros Dominicales no son nombrados por accionistas principales del Grupo; no hay evidencias de a qué accionista representa uno de ellos; el accionista al que representa el otro Dominical no aparece referenciado al describir la estructura del capital, por lo que no puede saberse qué porcentaje de acciones ostenta. Además, en cuanto a la rotación de consejeros independientes, no hay evidencia de política interna que establezca que los mismos no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años. Tampoco hay evidencias de que haya establecidos programas de actualización y de orientación para los consejeros con el objeto de que desempeñen adecuadamente su tarea en el Consejo, al margen de los mecanismos para ejercer su derecho de información, que si que existen. Por último, no se explican los motivos e iniciativas para dar mayor representación a las mujeres en el Consejo. Sería deseable incluir en el Informe de Gobierno Corporativo un perfil de los Consejeros, incluyendo sus compromisos con otras empresas o sociedades.

Respecto a las remuneraciones, como en el ejercicio anterior, no hay evidencia de criterios orientadores de las retribuciones variables de los consejeros para que guarden relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no se deriven de otros asuntos externos (evolución de los mercados, del sector de actividad, etc.). Tampoco se establece que la remuneración de los consejeros externos sea la necesaria para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad; pero no tan elevada como para comprometer su independencia. No existe una política de retribuciones detallada, más allá de lo dispuesto en Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo, aprobada por la Junta, como punto separado en el orden del día. Tampoco se informa de 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. Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc. Finalmente, no se publican las dietas recibidas por cada miembro del Consejo, dando los datos de retribución de forma agregada por concepto y por tipo de consejero.

En relación al ejercicio anterior, se reportan en este informe las inasistencias a las reuniones del Consejo de otros Consejeros, siguiendo las recomendaciones y mejores prácticas de gobierno corporativo.

Desde el punto de vista de evaluación del desempeño y mejora, aunque se considera esencial que el Consejo evalúe una vez al año la calidad y eficiencia de su funcionamiento, el desempeño de sus funciones por parte el Presidente del Consejo y por el primer ejecutivo y el funcionamiento de sus Comisiones, no hay evidencias de que este ejercicio se realice La Comisión de Auditoría y Cumplimiento realiza un informe anual de actividades, estando disponible en su página web y como adjunto al Informe de Gestión.

Por último, cabe destacar que existe un canal para enviar denuncias anónimas, dependiente del Comité de Ética, cuyos miembros son elegidos por el Consejo de Administración.

BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, SOCIEDAD HOLDING DE MERCADOS Y SISTEMAS FINANCIEROS, S.A. (BME)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Bolsas y Mercados Españoles (en adelante, BME) es la sociedad que integra los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores y los mercados secundarios españoles y sistemas organizados de negociación. BME ofrece a sus clientes los siguientes productos y servicios de inversión (se indica el peso relativo de cada una de las áreas de negocio en el ejercicio 2007):

- Renta Variable (46%)
- Liquidación (24%)
- Información (9%)
- Listing (8%)
- Derivados (7%)
- Consulting y TI (4%)
- Renta Fija (2%)

Alcance geográfico

BME opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Argentina, Bosnia- Herzegovina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, México, República Dominicana, Rumania, Serbia, Uruguay, y Venezuela.

Salvo en España, dónde el negocio abarca todos los segmentos de actividad arriba indicados, la presencia internacional de la compañía se limita fundamentalmente al área de consultoría y tecnologías de la información, seguido de los mercados de derivados (futuros y opciones) y renta variable (mercado Latibex).

Índices de inversión socialmente responsable

No se evidencia información alguna relativa a la cotización de BME en índices bursátiles de inversión socialmente responsable durante el ejercicio 2007.

Normativa Internacional

No se evidencia información alguna que relacione la actividad de BME con el cumplimento de Normas Internacionales.

Estándares voluntarios

BME informa que, durante el ejercicio 2007, se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Código Europeo de Conducta en materia de Compensación y Liquidación.

  BME, a través de una de las empresas del grupo, informa que en el último ejercicio ha participado en la elaboración y firma del mencionado código, que establece unas normas de autorregulación del sector de la post- contratación.

- IOSCO (International Organization Of Securities Comisión)

  BME es socio de esta organización, reconocida internacionalmente como la organización que fija los estándares internacionales de los mercados de valores.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

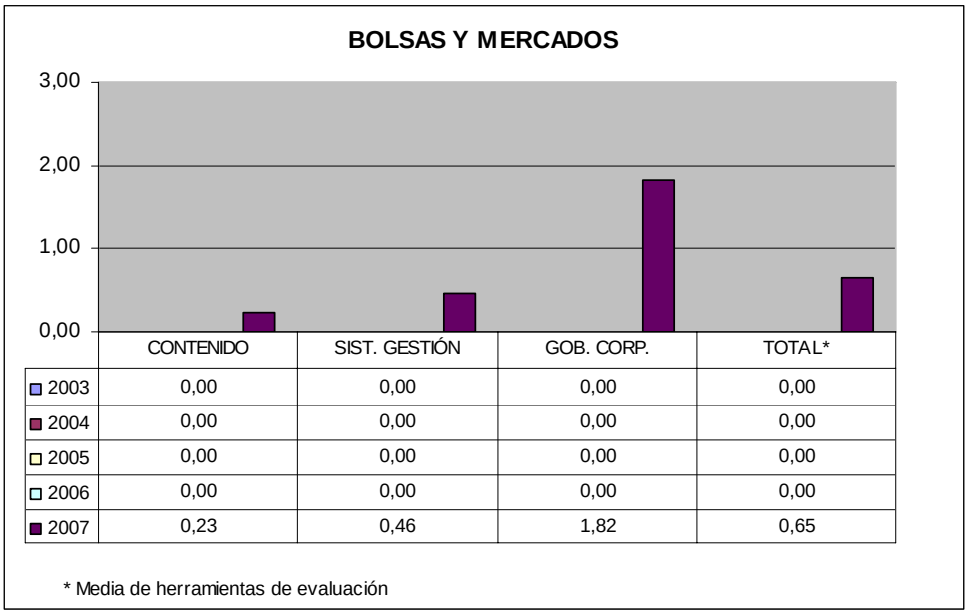
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	El Informe integra en el mismo soporte la información económica y financiera y el Informe de Gobierno Corporativo. Versión impresa facilitada por la compañía
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007	Primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Versión impresa facilitada por la compañía
Código Europeo de Conducta de Compensación y liquidación	Accesible en Internet
Reglamento del Consejo de Administración	Accesible en Internet
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Accesible en Internet
Reglamento Interno de Conducta	Accesible en Internet

II. TABLAS DE RESULTADOS

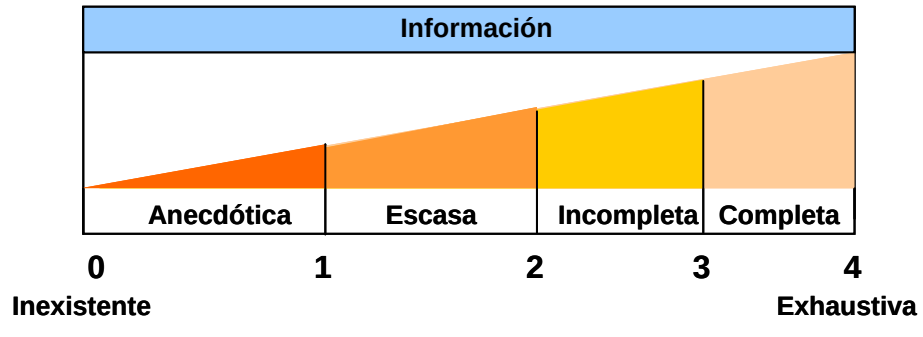
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,50**
Indice&Perfil GRI	0,69
GRI Indicadores	0,35
Principios GRI	0,48
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,82**
ONU	**0,12**
AA1000	**0,30**
AA1000 Indicadores	0,38
AA1000 Principios	0,21
NEF	**0,50**
TOTAL	0,65

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,65**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,23**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,46**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,82.**

La publicación del primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa por parte de BME en el ejercicio 2007 responde al compromiso de la compañía de asumir la triple memoria contable financiera, con el propósito de *incrementar el nivel de transparencia informativa, al facilitar información en tres áreas: contable –financiera, socio.-laboral y medioambiental.*

Sin embargo, y a pesar de apuntar que para su elaboración se han tenido en cuenta las recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia como las de GRI, la memoria carece de una estructura conforme al estándar mencionado, y apenas se ha detectado información relacionada con menos del 25% de los aspectos evaluados en la herramienta considerándose, además, una información de contenido anecdótico en relación al alcance de sus actividades.

En relación a la materialidad de la información contenida, no se evidencia la inclusión de sus grupos de interés en la gestión de sus Responsabilidad Social, ni para la elaboración del informe, ni del proceso llevado a cabo en la recopilación y priorización de la información publicada. Tampoco se menciona un compromiso futuro para diseñar una estrategia que implique a las partes interesadas en la gestión de su Responsabilidad Social, ni en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas de manera sistemática.

La ausencia de información acerca de cumplimiento de normativa internacional y adhesión a estándares en materia de derechos humanos, medioambientales, y sociales, a excepción de su participación y firma del Código de Conducta Europeo y su pertenencia a IOSCO, así como la escasez de contenidos relacionados con el despliegue de sistemas de gestión, no permite evidenciar que la Política de Responsabilidad Social Corporativa de BME esté integrada en la gestión del negocio.

b. CONTENIDOS RSC

La información del desempeño económico de BME en el año 2007 se presenta de forma agregada en cuanto al alcance geográfico, como consecuencia de que la práctica totalidad de sus operaciones se realizan en territorio español, tal y cómo se indica en el epígrafe relativo a los criterios de segmentación de la información aportada (pág 146 del Informe Anual). Sin embargo, y a pesar de que el negocio más allá de las fronteras se circunscribe prácticamente al área de consultoría y tecnologías de la información (cuya aportación a las ventas del ejercicio ha supuesto un 4%) y a el mercado de futuros, esta limitación en el alcance de los datos impide ofrecer una imagen detallada y completa de su actuación. El poco peso relativo de la intervención de la empresa en otros países, fundamentalmente latinoamericanos, contrasta sin embargo con una tasa de variación de los ingresos importante con respecto al ejercicio precedente (+20.7%, IA 163), lo que evidencia una clara proyección de crecimiento y profundización de su negocio en los países en los que opera. La falta de información cuantitativa desglosada al respecto impide conocer cuál es el impacto real de sus operaciones en unas economías en desarrollo y especialmente vulnerables al comportamiento de los mercados financieros. Tampoco se aporta información relevante de los impactos económicos indirectos, como son las principales externalidades asociadas a los productos y servicios de la organización, innovación y patentes, efectos económicos (positivos o negativos) de los cambios de ubicación o en las operaciones, contribución a un sector al PIB o a la competitividad nacional de cada país, o el impacto en una comunidad: grado de dependencia de una comunidad a las actividades de la organización, capacidad de la organización para atraer la inversión a una región, la ubicación de proveedores Esto es especialmente reseñable en lo referente a su actividad de renta variable y en el área de futuros y derivados, mercados donde existe un alto riesgo de comportamientos bajo principios especulativos alejados de la creación de riqueza real en la sociedad.

No obstante a lo anterior, se citan algunos de los proyectos internacionales en cuya implantación la presencia del grupo ha contribuido a la apertura de nuevas inversiones extranjeras, mediante la implantación de procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y la corrupción, así como al fomento de mejores prácticas en los mercados de valores (véase pág. 37 del Informe de RSC, asistencia técnica al departamento de Inteligencia Financiera de Bosnia Herzegovina, y la Bolsa de Valores de Colombia). El análisis de esta información evidencia de nuevo una falta de medición de los impactos económicos indirectos que se hayan podido derivar y tampoco constata la existencia de sistemas de medición y mitigación de los impactos negativos en caso de existir.

El resto de indicadores evaluados no arroja mayor información que ayude a comprender el desempeño económico de la empresa, destacando la ausencia total de datos relativos a proveedores o coste de las materias primas, salvo la referida en su Informe Anual al saldo de acreedores comerciales o el relativo a compras de aplicaciones informáticas. El desglose del epígrafe de gastos de personal (IA 150), recoge datos agregados como los sueldos y salarios, seguridad social o las indemnizaciones. La falta de cruces de información de esta naturaleza con aquellos referidos al perfil de los empleados (tipo de contratos, desglose por actividad, cualificación, categorías técnicas y salariales, distinción por género, ubicación geográfica…) impide valorar el compromiso de la compañía con las personas que emplea, limitándose en este caso a cumplir con la exigencia legal de la publicación de cuentas anuales. Asimismo, tampoco se detallan los saldos con las administraciones públicas, los impuestos pagados y los beneficios fiscales, los cuales se recogen de manera agregada en el Informe Anual, o las donaciones y gastos en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público.

Especial atención merece analizar el desempeño económico de BME debido a oportunidades de negocio derivadas de recientes preocupaciones de índole medioambiental y social, como el cambio climático o las inversiones socialmente responsables. La gestión del Registro Nacional de Derechos de Emisión de gases de efecto invernadero (RENADE) se presenta como una *vía de participación y cooperación en materia medioambiental* , pero la única evidencia de los impactos son aquellos que muestran el crecimiento económico de esta área de negocio (liquidación)[186]. Asimismo, la participación en 2007 en la creación y su posterior lanzamiento en el presente año del índice FTSE4Good IBEX se entiende, por parte de la compañía, como su contribución a la promoción de la responsabilidad social corporativa más allá del mero interés económico que se pueda derivar, evidenciándose la falta de medición cuantitativa de los impactos previstos que su lanzamiento pueda ocasionar en el conjunto de la sociedad.

La información aportada de las sociedades dependientes que conforman el grupo (Anexo I), cuyos domicilios fiscales se ubican en España, evidencia que BME no tienen presencia en territorios considerados paraísos fiscales según el RD1080/1991 de 5 de Julio.

La información contenida en la memoria del desempeño medioambiental de la empresa parte de la premisa de que las actividades por ella desarrolladas, por su propia naturaleza, *no tienen impacto negativo directo relevante en el medio ambiente.* Esta declaración, junto a la que se ofrece en la memoria económica (pág 109)[187] referente al impacto medioambiental, parecen justificar la total ausencia de datos cuantitativos de indicadores ambientales que avalen un sistema de gestión basado en *medidas adoptadas para evaluar, gestionar y mejorar sus actividades en consonancia con la defensa del medio ambiente.*

El capítulo correspondiente al compromiso con el medio ambiente se estructura en varios epígrafes de carácter narrativo y carente de cifras donde se recoge anecdóticamente información del tipo de recursos (energía, agua y papel) y de las medidas adoptadas para la reducción de su consumo; de la gestión de los residuos generados (papel, cartón y material de oficina); de la relación de BME con el desarrollo sostenible, donde se menciona la necesidad de racionalizar el consumo de combustibles en aras a disminuir las emisiones de CO2, y de su cooperación con el protocolo de Kioto, mediante una gestión eficaz del sistema de registro de derechos de emisión. Tampoco se informa de aquellas empresas especializadas o proveedores encargados del reciclaje de los residuos (orgánicos e inorgánicos) ni de sus costes o cualquier otra información que evidencie la existencia de requisitos establecidos en su contratación relacionados con el medio ambiente, salvo la declaración general identificada en la página 13 del Informe en la el grupo *presta especial atención al cumplimiento por parte de sus socios comerciales y proveedores de la normativa que les sea de aplicación.* Sin embargo, y precisamente por la naturaleza de su actividad,

[186] En IA, páginas 162 y 163 se informa sobre el resultado AGREGADO de la unidad de negocio de liquidación, la cual incluye la gestión de RENADE. Su volumen de ingresos en el ejercicio 2007 fue del 24% (segundo mejor resultado tras Renta Variable). Sin embargo, su crecimiento con respecto al 2006 fue de un 49,4%, por delante del resto de actividades, información que evidencia que la lucha contra el cambio climático ha supuesto una oportunidad de negocio para la compañía.

[187] "Dadas las actividades a las que se dedican las Sociedades del Grupo, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados, consolidados, del mismo. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria respecto a información de cuestiones medioambientales"

se evidencia un elevado uso de activos tecnológicos (equipos e instalaciones) de los que no se aporta información alguna en relación a su volumen, régimen de tenencia, proveedores y/o suministradores, vida útil y posterior tratamiento[188]. .Más aún cuando, debido a la entrada en vigor de la Directiva de Mercados e Instrumentos Financieros, MiFID, y la nueva normativa Basilea II, una de las sociedades dependientes ha lanzado al mercado un nuevo servicio que ofrece soluciones de continuidad y contingencia para las entidades financieras (IRSC 44)

Más allá del grado de impacto directo sobre el medioambiente que la compañía pueda ocasionar en la realización de su actividad cotidiana, la memoria no recoge el compromiso de BME con los principios de precaución y prevención en su gestión. En conclusión, no se puede considerar que la información incluida en la herramienta muestre la imagen fiel de la política medioambiental y el compromiso con el desarrollo sostenible de la empresa.

Se informa que el compromiso de BME con las personas adopta un carácter integrador con los equipos humanos, haciéndolos partícipes del negocio. La mención de esta visión a largo plazo no se respalda con información suficiente acerca de las prácticas laborales de la compañía y del respeto a los derechos humanos contemplado en el Normas de Naciones Unidas para empresas. Así, los escasos datos aportados en relación al perfil de la plantilla, (cifra total de empleados, por tramos de edad y porcentaje según sexo, antigüedad media, o la distribución por sedes, en págs. 56 a 59 del Informe de RSC) se presentan agregados y sin interconexión, y se evidencia la ausencia de algunos tan relevantes como el tipo de contratación y las tablas salariales fijadas en el convenio colectivo, lo que impide hacer un análisis objetivo de la apuesta de BME por un entorno libre de discriminación y de igualdad de oportunidades, tal y como declara el informe en su página 61.

La memoria recoge el porcentaje de trabajadores amparados por el Convenio Colectivo extra estatutario[189], pero no se ha identificado información alguna referente a la sindicación de los mismos o a su derecho a la negociación colectiva, omitiéndose un contenido de especial relevancia para organizaciones que trabajan en la defensa de los derechos laborales. En este sentido no explica cómo actúa, en sus operaciones y en relación con sus proveedores, en los países[190] donde no están garantizados dichos derechos a través de la legislación nacional, o donde esta no cubra los mínimos establecidos en la normativa internacional de la OIT. En relación a las políticas de formación, conciliación familiar y prevención de riesgos, se detecta un esfuerzo ligeramente mayor para respaldarlas con información que refleje los resultados de la implantación de sus correspondientes procedimientos. Se informa del total de empleados que ha recibido formación, las horas de formación y las áreas de aprendizaje detectadas por la compañía a través de un formulario donde sus empleados identifican sus necesidades, datos que se presentan sin desglose geográfico, por tramos de edad o distinción de género, ni atendiendo a otros criterios como las categorías profesionales.

[188] Real Decreto 208/2005 25 febrero sobre aparatos electrónicos y eléctricos y gestión de sus RAEE de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos

[189] En la página 56 del Informe de RSC se ofrece el dato relativo a este indicador (86.64%), cifra que difiere ligeramente de la mostrada en la página 58 (86.81%)

[190] 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)

Mismas conclusiones se derivan de la información relacionada con el sistema de prevención de riesgos laborales. Se evidencia la falta de detección de los riegos asociados al desarrollo de las funciones de los empleados, tanto por frecuencia como por gravedad y tampoco se informa de los índices correspondientes ni de la implantación de mecanismos eficaces para su prevención y mitigación.

La escasez y limitación de los contenidos suministrados de prácticas laborales se hace extensible a todas las categorías englobadas bajo el desempeño social del grupo: derechos humanos, sociedad y responsabilidad del producto. La única información detectada en el análisis de aspectos relacionados con los derechos humanos se identifica en el capítulo dedicado a I+D, y en concreto, al lanzamiento de uno de sus nuevos productos: el índice FTSE4Good IBEX de inversión socialmente responsable.

La ausencia de trato discriminatorio y la promoción de la igualdad de oportunidades son valores que subyacen a la política de contratación de la compañía (como se declara en la página 61 del Informe de RSC), pero no se han encontrado datos que evidencien la existencia de un código ético de aplicación común o de su adhesión a estándares internacionales que velen por el cumplimiento de los principios recogidos en ellas.

Sólo el Reglamento Interno de Conducta, aplicable a todos los empleados del grupo, recoge una serie de normas de conducta enfocadas al buen uso de la información manejada en el ejercicio de sus funciones, a evitar posibles conflictos de intereses y a delimitar la realización de operaciones sobre valores e instrumentos financieros. Se identifica el órgano encargado de la aplicación, interpretación y seguimiento del Reglamento, el Comité de Normas de Conducta, al cual se pueden dirigir las comunicaciones derivadas de posibles incumplimientos, sin especificar una política que garantice la no represalia que se pudiera derivar de tales comunicaciones.

Resulta sorprendente que, dado que la empresa participa en proyectos que buscan la implementación de mejores prácticas y mecanismos de prevención del blanqueo de capitales y la delincuencia de empleados públicos, no se incluya en la memoria información alguna de la política interna de la organización con relación a estos aspectos. La no inclusión de esta información cobra especial relevancia debido a las especiales circunstancias de varios de los países donde BME desarrolla sus negocios conjuntos, países tales como Colombia, México o El Salvador, dónde los derechos humanos, económicos y sociales son continuamente vulnerados y existen elevados riegos de conflicto violento y prácticas corruptas. La única mención identificada vinculada a prácticas de corrupción y soborno se deriva implícitamente de la siguiente declaración (13 de IRSC): *BME mantiene relaciones estrictamente oficiales con todas las entidades políticas y gubernamentales.* Del mismo modo, la empresa no informa sobre posibles contribuciones a partidos políticos o sobre instrumentos de presión política, ni sobre medidas destinadas a evitar el tráfico de influencias, lo cual resulta muy relevante, desde el punto de vista de la prevención de la corrupción, al operar en sectores y proyectos donde la relación con los estados y las administraciones públicas son frecuentes e imprescindibles. Mismas conclusiones se obtienen al constatar la falta de información relativa al empleo de la seguridad privada.

En cuanto a la relación de la compañía con la comunidad en la que opera, la memoria ofrece información cualitativa de su contribución positiva a la difusión de la cultura financiera, los servicios de formación específicos que desarrolla a través de su propio Instituto de Formación y de las asociaciones de las que forma parte, y sus compromisos y patrocinios de carácter cultural. Cabe destacar su contribución al desarrollo de los mercados financieros mediante su adhesión a la IOSCO

(Organización internacional de Comisiones de Valores), reconocida como la organización que fija los estándares internacionales de los mercados de valores.

Por último, el contenido en materia de responsabilidad del producto se limita a aquellos aspectos relacionados con la protección del inversor (se ofrecen datos sobre la actividad desarrollada por los diferentes protectores del inversor para atender las demandas de los inversores) y la defensa del cliente (de acceso limitado a aquellas entidades adheridas al servicio), careciendo de datos referentes a episodios de multas o sanciones por incumplimiento de la normativa vigente. La entrada en vigor de la normativa MiFID, cuyo fin último es la creación de un mercado europeo integrado, conlleva una serie de objetivos como la mejora de la transparencia y la protección de los inversores, a través de la regulación de la organización interna de las empresas, además de facilitar la competencia entre los centros de negociación. A pesar de que esta nueva normativa supone una nueva oportunidad de negocio para BME, tal y como declara el Presidente en la página 9 Informe Anual, su entrada en vigor ha sido detectada como uno de los riesgos e incertidumbres de la compañía en el ejercicio analizado puesto que puede implicar un incremento de la competencia y afectar negativamente al actual volumen de negocio (166 IA)

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información contenida en la memoria sobre el desempeño de BME en materia de responsabilidad social corporativa es anecdótica y de carácter eminentemente narrativo. La estructura operativa del grupo no queda claramente retratada en el informe de RSC lo que hace aún más compleja la comprensión, por parte de los grupos de interés, del alcance de su actividad[191]. Más aún si se tiene en cuenta que se trata de líneas de negocio generalmente desconocidas para un público que, por otro lado, cada vez tiene más acceso a través de otros canales de intermediación privada a los servicios de inversión financiera.

La información presentada en los documentos analizados sólo se desglosa por segmentos de actividad, y se limita a aquellos aspectos de su desempeño económico-financiero. En muy pocas ocasiones se han detectado informaciones de naturaleza distinta que hayan sido desagregados geográficamente, y en esos casos, el desglose se ha limitado a España (Total de empleados por sede o las consultas o reclamaciones gestionadas por la figura del protector del inversor, también limitados a la actividad española por sedes).

Cómo se mencionaba en el epígrafe anterior relativo a los contenidos de la información suministrada, y a pesar de que la aportación al negocio de grupo no es significativa, la actividad internacional en negocios conjuntos de BME ha experimentado un crecimiento importante con respecto al año 2006 y lo que es más relevante, sus operaciones se han desarrollado en países con probadas deficiencias institucionales en relación a la protección de los derechos humanos, los derechos de los consumidores o a la lucha contra la corrupción, y con elevado riesgo de conflictos violentos como en el caso de Colombia, México o el Salvador.

La justificación a esta limitación del alcance geográfico, junto a la exclusión de información específica relativa al impacto medioambiental derivado de la actividad de

[191] En las páginas 6 y 7 del Informe de RSC se informa de las sociedades que conforman el grupo. Sin embargo, para entender la operativa de cada una de ellas, hay que remitirse al Informe Anual (pág 25 a 41)

la empresa queda recogida en las declaraciones de las páginas 109 y 146 del Informe Anual, decisión que vulnera los principios de *totalidad y exhaustividad*.

Respecto al proceso de definición del contenido de la memoria, el análisis efectuado no evidencia ningún estudio de *materialidad* de cara a priorizar los aspectos incluidos que pudieran ser significativos o pudieran ejercer influencia en las decisiones de los grupos de interés identificados, salvo la información de naturaleza económica y financiera.

La identificación de los *stakeholders* que realiza BME está poco desarrollada tanto en la carta del presidente como en el epígrafe dedicado al modelo de responsabilidad social de la compañía. Englobados en la categoría de "participantes del mercado", los grupos de interés que se indican son: las empresas, los accionistas, los inversores, los socios comerciales, los clientes, los empleados y en general, el conjunto de la sociedad. De esta lista genérica sorprende la ausencia de las administraciones públicas reguladoras del mercado donde opera la empresa, y en especial los organismos públicos de supervisión de los mismos. Por otro lado esta identificación genérica no se acompaña con un mapa que recoja sus necesidades[192] y expectativas, a pesar del compromiso reflejado en la memoria de incorporar las diferentes sensibilidades ciudadanas y propuestas de grupos de interés en el modelo de gestión de la empresa (5 IRSC). Sólo en la página 13 del Informe se incluye información anecdótica de la relación de BME con cada uno de los actores sociales y el mercado, limitándose al cumplimiento de la normativa que sea de aplicación y de los estándares de calidad.

El diálogo con estos grupos de interés ambiguamente señalados queda recogido en los canales de comunicación existentes en la empresa. Inversores, clientes y accionistas disponen de este tipo de herramientas donde pueden ejercer su derecho de consulta, de reclamación y de solicitud de información, y en el caso de los accionistas, de participación en las juntas generales facilitando el acceso no presencial a las mismas (51 IRSC). Por su parte, los empleados tienen acceso a la intranet del grupo y a la Unidad de Normas de Conducta, donde pueden dirigir todas las comunicaciones vinculadas al Reglamento Interno de Conducta. Además, disponen de un sistema que les permite comunicar de forma anónima cualquier irregularidad en los sistemas de control y gestión de riesgos. El diálogo que la empresa realice con el resto de partes interesadas, como empresas, administraciones públicas y gobiernos o con proveedores y/o socios comerciales no queda reflejado en el informe. Esta carencia de diálogo impide que la memoria informe sobre el proceso llevado a cabo para recoger las aspiraciones y necesidades de todos los grupos de interés identificados, vulnerando el principio de *inclusividad.*

Asimismo, se evidencia la falta de involucración e implicación de los grupos de interés en el proceso de elaboración de la memoria analizada, en la determinación del enfoque y la mejora continua de su calidad (en este caso, de cara a futuros informes).

Una participación que debiera extenderse a la elaboración e implementación de los sistemas de gestión de la compañía. El modelo de RSC descrito en el informe se limita a la declaración del compromiso y la enumeración de una serie de principios básicos de actuación. Sin embargo, el análisis de la información contenida concluye que BME no tiene desplegado un sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa,

[192] En la página 59 del IRSC se ha detectado el único ejemplo de identificación de necesidades de los empleados en relación a su formación. El Plan de Formación ha sido elaborado en base a los resultados obtenidos en los formularios que a tal efecto se pusieron a disposición de los empleados.

más allá de puntuales iniciativas que, en forma de políticas, planes o reglamentos no son respaldadas con procedimientos que garanticen su implantación real, monitoreen los resultados alcanzados y los impactos producidos, los evalúen según los objetivos marcados y desarrollen planes de mejora. Así, se menciona la existencia del reglamento interno de conducta, de afectación a todos los empleados incluidos directivos y miembros del consejo, pero no de los mecanismos de cumplimiento más allá de informar del órgano responsable de su control; la política de selección y contratación del personal; el plan de formación, en el que cabe destacar que ha sido elaborado en base a los resultados obtenidos de la consulta a los empleados; la política de conciliación familiar o el Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Excepcionalmente, el compromiso que la compañía declara con el desarrollo de los mercados financieros queda avalado por su asociación a la IOSCO, reconocida como la organización que fija los estándares internacionales de los mercados de valores.

En relación al departamento u órgano encargado de la supervisión de la política de RSC, no se ha detectado información salvo aquella que encomienda su aprobación al Consejo de Administración. En relación a esta carencia en la identificación de responsables, es necesario advertir que los documentos analizados no contienen un organigrama que clarifique la estructura de la organización interna de la empresa.

La integración y transversalidad de los distintos desempeños se identifica puntualmente en la memoria con algunas de las oportunidades de negocio derivadas del cambio climático o de recientes demandas de inversión socialmente responsable. La gestión de RENADE, la participación en las subastas energéticas o la creación del índice FSTE4Good IBEX pueden considerarse claros ejemplos de complementariedades entre los desempeños. A pesar de esto, la memoria no recoge suficiente información que evidencie que la compañía ha considerado criterios sociales y/o medioambientales en las decisiones de inversión.

Según la descripción del modelo de RSC del grupo (pág.9), el compromiso de rendición de cuentas, materializado en la publicación de la primera memoria, responde al propósito de incrementar el nivel de transparencia informativa al facilitar información de las tres vertientes económico, social y medioambiental. A pesar de esta declaración de intenciones, el informe no recoge una exposición clara de los resultados e impactos de las operaciones de la empresa. En este sentido, es necesario apuntar que los mercados financieros tienen un gran impacto en las economías de los países menos avanzados y que BME, como gestor de los mercados españoles y copartícipe en el desarrollo de plazas internacionales, no informa de los riesgos e impactos económicos, sociales y medioambientales que el negocio financiero entraña.

El informe de RSC analizado es el primero que el grupo Bolsas y Mercados Españoles elabora y publica. Esta circunstancia hace difícil comparar su evolución con períodos anteriores y evaluar el proceso de mejora continua, pero el equipo analista no considera que sea motivo de exclusión de información relativa a otros años- salvo casos puntuales, como las cifras económicas o los datos sobre el total de empleados- o de no inclusión de puntos de referencia externos que permitan su comparación.

BME en su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 no hace referencia a procesos de auditoría interna, ni de auditoría externa, para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas), así como de la implantación, eficacia y adecuación del sistema de gestión de su Responsabilidad Social. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

En cuanto a la comunicación y neutralidad del proceso de información cabe destacar algunos aspectos detectados en el análisis. Uno de los más relevantes concierne a la calidad y comprensión del lenguaje utilizado, no considerándose que el mismo busque ser más inteligible para las distintas partes interesadas, teniendo en cuenta la naturaleza compleja de las actividades empresariales de la compañía. Además, el informe no incluye un glosario de términos técnicos que ayuden a su comprensión, lo que resta neutralidad a la información presentada, considerada de utilidad sólo para ,accionistas e inversores que operen y actúen directamente en el mercado, o analistas ligados profesionalmente al mercado. La memoria es accesible a través de la página *web* del grupo, la cual recoge todos los documentos analizados. En relación a ésta, es de fácil y rápido acceso, y está perfectamente actualizada debido en parte a que se trata de una herramienta en tiempo real de suministro de información bursátil. Por último, en el informe se especifican algunas direcciones y contactos de interés de las distintas áreas del grupo donde el usuario puede dirigirse.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual 2007 del grupo Bolsas y Mercados Españoles incluye el correspondiente Informe de Gobierno Corporativo. A pesar de que no se ha detectado ninguna declaración que responda a su elaboración en base al modelo establecido por la CNMV, en cumplimiento de la ley de transparencia, el formato del informe es oficial e incluye el apartado del grado de seguimiento de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.

A continuación se exponen las principales conclusiones derivadas del análisis de la información relativa al gobierno de BME. Se presenta la imagen detallada y actualizada de la estructura de propiedad de la compañía y se informa de la existencia de cláusulas de blindaje a favor de los miembros de la alta dirección y de los consejeros ejecutivos. De los primeros informan del número (sin nombres) de beneficiarios con cláusulas de esta naturaleza, y de la cantidad equivalente que tienen derecho a percibir. En relación a los consejeros ejecutivos, se informa del acuerdo adoptado por la Junta General para determinar la cláusula vinculada al cese del presidente.

Otros aspectos a destacar son el establecimiento de un canal anónimo de denuncias confidencial para empleados y la implantación del sistema de riesgos. En relación al primero, recogido en el artículo 17.2 c del Reglamento del Consejo de Administración, en el año 2007 se ha implementado el sistema que permite a los empleados comunicar de forma anónima cualquier irregularidad en los sistemas internos de control y gestión de riesgos, cuya responsabilidad de supervisión y control corresponde a la Comisión de Auditoría, aunque la información suministrada no contempla los principales procesos.

Así mismo, informan de la política de riesgos, de los distintos tipos de riesgos identificados- operativos, del sistema de liquidación de valores, de mercado, de liquidez y de solvencia, de crédito o contraparte, del entorno- y del sistema de control de los mismos. No quedan reflejados entre los identificados los riesgos relacionados con la vulneración de los derechos humanos o la degradación del medio ambiente. Sólo en el caso de los riesgos del entorno se hace alusión a la relación con *stakeholders*, pero sin mayor desarrollo de los mecanismos de evaluación y mitigación de los mismos. Por otro lado sorprende que BME en su informe de Gobierno Corporativo se haya limitado a afirmar que se han materializado riesgos informáticos

en el ejercicio 2007, cuando éste se ha caracterizado por turbulencias muy relevantes en mercados donde la empresa opera o le afectan indirectamente[193].

El artículo 12 del reglamento de la Junta General de Accionista establece el fraccionamiento del voto, *siempre que ello sea posible legalmente y se cuente con las garantías necesarias de transparencia y seguridad*, a pesar de que no se detalla el proceso que establece esas garantías, y se recogen las medidas implantadas para fomentar la participación de los accionistas en las juntas generales, facilitando y garantizando sus derechos. Las cuentas anuales se presentan sin salvedades en el informe de auditoría como regulan los estatutos sociales y el reglamento del consejo de administración, y se informa de la obligación de comunicar a los accionistas y a los mercados el contenido y el alcance de dichas salvedades en el caso de existir.

Y precisamente vinculado al proceso de comunicación con los accionistas, el informe recoge las herramientas disponibles y al alcance de los accionistas que deseen ampliar informaciones, pero no se ha detectado el compromiso de ser una información inteligible, de fácil entendimiento de cara a formar criterio de decisión entre los propietarios.

La proporción de mujeres en el Consejo de Administración de BME asciende al 6,7%, lo que dista mucho de alcanzar una representación significativa de mujeres entre los miembros del máximo órgano de gobierno. No se informa de medidas o estrategias para alcanzar un objetivo de paridad que asegure la inclusión de todas las necesidades y sensibilidades más allá del compromiso de *garantizar que en los procesos de selección no se obstaculice la selección de candidatas femeninas.*

El porcentaje de consejeros independientes (entre los que se encuentran el presidente de la Comisión de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones) no alcanza el tercio del total, incumpliendo una de las recomendaciones del código unificado; sin embargo, la Sociedad explica los motivos de tal incumplimiento y, conscientes de la importancia de ir incrementando el número de manera paulatina, ha comenzado a establecer los procedimientos pertinentes para establecer criterios de cara a la selección de posibles candidatos.

En cuanto al desempeño de los miembros del Consejo, el informe recoge el total de inasistencias de consejeros a las reuniones celebradas durante el ejercicio, sin aportar mayor desglose. La evaluación de la calidad y eficiencia de su funcionamiento queda regulado en el artículo 10.3 del Reglamento del Consejo se realiza anualmente y comprende tanto al Presidente, como al Consejo y las Comisiones.

La política de retribuciones cumple con el principio de trasparencia y se informa del régimen de aprobación. Los cuadros presentados respecto a las remuneraciones se presentan agregados por conceptos retributivos y se remite a las cuentas anuales para el detalle individualizado de cada uno de los miembros. Sin embargo, no se detecta información referente a los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables más allá de la declaración de cumplimientos de las recomendaciones correspondientes (recomendaciones 36, 37, 38 y 39, pág 91 IA)

Por último, el BME informa de la existencia de cuatro Comisiones del Consejo, su respectiva organización y funcionamiento, y sus competencias: Ejecutiva o delegada, de Auditoría, de Nombramientos y Retribuciones, y de Operativa de Mercados y Sistemas. En relación a la definición de las políticas y estrategias generales de la

[193] El Pais: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron sus problemas a la CNMV. 4 Agosto 2008

Sociedad, BME atribuye al consejo la aprobación de las mismas, pero no se identifica el órgano responsable del diseño e implantación de cada una de ellas (53 de IA).

El Informe de Gobierno Corporativo así como el resto de documentación relativa al gobierno de la sociedad está disponible en la página *web* del grupo, www.bolsasymercados.es, en el apartado "Información para accionistas e inversores".

COLONIAL S.A.
(Colonial)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Colonial ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Construcción y arrendamiento de inmuebles para uso industrial y comercial
- Promoción y venta de inmuebles en suelo residencial

Alcance geográfico

Colonial opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- Francia
- Rumanía
- Bulgaria

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, no hay evidencias de que COLONIAL cotizara en índices bursátiles de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

No hay evidencias de que COLONIAL exprese su compromiso con el cumplimiento de normativa internacional específica.

Estándares voluntarios

No hay evidencias de que COLONIAL esté adherida a estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2007	Contiene el Informe Anual, las Cuentas Anuales y el Informe de Gobierno Corporativo
Reglamentos Internos (consultados en su página web)	Reglamento del Consejo, Reglamento de la Junta y Reglamento interno de conducta.

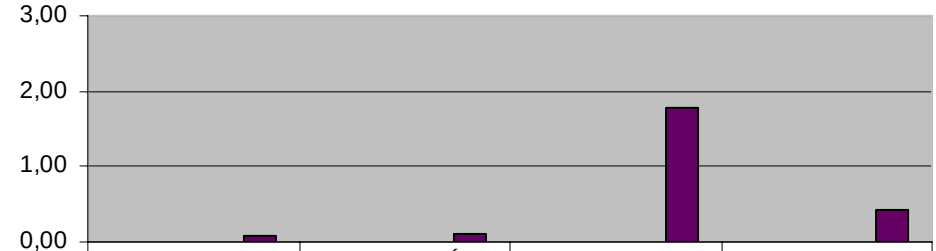
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**0,17**
Indice&Perfil GRI	0,37
GRI Indicadores	0,15
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,79**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,13**
TOTAL	0,42

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

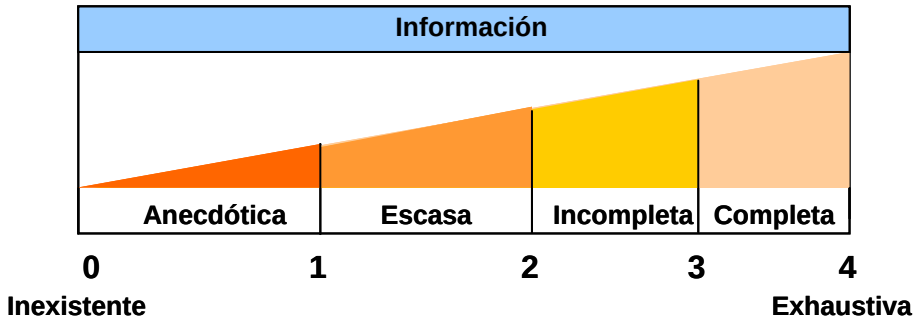
INMOBILIARIA COLONIAL



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,00	0,00	0,00	0,00
2007	0,07	0,10	1,79	0,42

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,42**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,07**, situándose en un área de *información anecdótica, casi inexistente*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,10**, situándose también en el estadio de *información anecdótica, casi inexistente*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,79**.

COLONIAL no ofrece información para valorar el desempeño social y medio ambiental de la empresa, ni su impacto económico en los países en los que opera. Tampoco se encuentran evidencias de que se disponga de un sistema de gestión en RSC, sin que se haga referencia a este asunto en el mapa de gestión de riesgos. Con mayor nivel de detalle se presenta la información sobre Gobierno Corporativo. Aunque se recogen principios formales en los Reglamentos internos, no hay mención a sistemas de implantación y control, por lo que, de acuerdo con las herramientas utilizadas en este análisis, la información se considera anecdótica.

Es el primer ejercicio en que se analiza COLONIAL dentro de los estudios realizados por el Observatorio de RSC sobre la calidad de la información de responsabilidad social corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35, por lo que no se puede establecer una comparativa con años anteriores.

b. CONTENIDOS RSC

COLONIAL no proporciona ninguna información acerca de los distintos aspectos de la RSC, habiéndose considerado ésta en el análisis como irrelevante y decidido sólo enumerar en esta sección las ausencias de información que son más importantes dado los riesgos asociados al sector. La información facilitada es de carácter marcadamente económico, que tampoco se muestran relevantes para entender su desempeño social y medio ambiental.

En este sentido y sobre información económica, pese a estar presente en cuatro países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cual es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. En la misma línea, tampoco se aporta información desglosada por país sobre el número de trabajadores con que cuenta, ni sobre salarios o tipos de contrato y prestaciones que se ofrece a sus trabajadores o porcentaje de trabajo subcontratado por categoría. Por esta ausencia de información es muy difícil de evaluar su impacto económico real sobre los recursos públicos destinados a desarrollar las políticas públicas de los países y por tanto qué aporta o resta al desarrollo de los países y sociedades donde actúa.

No hay ninguna información que permita entender como se protegen los derechos laborales (asociación y negociación colectiva, salario justo y adecuado, no discriminación,…) en su esfera de actividad en los distintos países donde opera[194]. Tampoco hay información sobre protección de salud y seguridad de los trabajadores, no aportándose datos de siniestralidad laboral en un sector donde los índices de accidentes en el trabajo son especialmente elevados.

Pese a que los riesgos medio ambientales son claves en una empresa de este sector, y así lo reconoce la empresa incluyéndolo en su sistema de gestión de riesgos, la información sobre medio ambiente es inexistente.

No se informa de la existencia de principios, compromisos, políticas, procedimientos y actuaciones en materia de derechos humanos.

Es especialmente relevante la ausencia de evidencias de que COLONIAL asuma un compromiso público de lucha contra la corrupción y el soborno, temas relevantes para una empresa del sector.

Tampoco se aporta información sobre las políticas que regulan las contribuciones a instituciones que tienen como objeto la incidencia política, o si ha existido alguna donación a algún partido político o a sus candidatos en el ejercicio 2007. No hay evidencia de alusiones explícitas a mecanismos para combatir el tráfico de influencias y los conflictos de intereses en contratación de funcionarios públicos, tal y como exige la Convención de las NNUU contra la Corrupción.

No se informa sobre políticas, procedimientos y datos de gestión de reclamaciones y compensación a clientes, en un momento de crisis del mercado inmobiliario donde los derechos de los consumidores están siendo muy vulnerados y vulnerables .

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

[194] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

Del análisis de la información, incluida en los documentos referenciados, no se pone de manifiesto ningún sistema de gestión o política global de RSC, implantada o diseñada por COLONIAL.

Del análisis de la información recogida en el documento Informe Anual 2007 de COLONIAL, no se puede concluir que exista un sistema de gestión de la Responsabilidad Social, adecuado y eficaz a los objetivos y actividades de la empresa, ni que éste tenga definidos unos objetivos alineados con su estrategia, se haya implantado en sus operaciones y decisiones de negocio a través de políticas y procedimientos, ni que se hayan definidos sistemas de medición y seguimiento de los resultados e impactos sociales de sus actividades. Tampoco se ha podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de dicho sistema de gestión. Aunque el Reglamento del Consejo otorga a éste la responsabilidad de aprobar la política de responsabilidad social corporativa, lo cierto es que no hay ninguna mención a la política de RSC de COLONIAL en la documentación analizada.

No se incluye ninguna mención a sus partes interesadas, ni sistemas de identificación, ni de comunicación o mecanismos de participación. Sobre mecanismos de participación, no se hace mención siquiera las prácticas de negociación colectiva con los trabajadores. La información presentada está básicamente orientada a accionistas o reguladores del mercado, que no tuvieren preocupaciones sobre el comportamiento social o ambiental de la empresa. A través del contenido del informe no se puede evidenciar que la relación de la empresa con sus partes interesadas, en aspectos relacionados con RSC, esté sistematizada, ni estructurada, quedando, por tanto, lejos del principio de inclusividad de las partes.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC.

COLONIAL en su Informe Anual 2007 no hace referencia a procesos de auditoría interna, ni de auditoría externa para verificar, la implantación, adecuación y eficacia del sistema de gestión de su RSC, ni de los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

COLONIAL publica anualmente su Informe de Gobierno Corporativo elaborado según el modelo de sociedades anónimas cotizadas. Según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta. El análisis de la información de la empresa lleva a pensar que la información se ofrece a analistas financieros y no al conjunto de la sociedad.

De forma general se puede decir que no hay evidencia de información que explique el por qué de la estructura y procedimientos de gobierno corporativo elegidos y de su grado de cumplimiento o implantación real.

En lo referente al principio de transparencia, la compañía rinde cuentas sobre la estructura accionarial de la propiedad, así como sobre los riesgos inherentes al negocio, entre los que identifican riesgos medio ambientales, normativos y riesgos

asociados al comportamiento de contratistas. No hay evidencias de sistemas de gestión en relación a este tipo de riesgos. Por otro lado sorprende que, aunque 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 las crisis inmobiliaria, crisis financiera, las crisis energética, las crisis de los mercados de las materias primas, o cualquier otra que haya afectado o pueda afectar a COLONIAL.

Aunque se indica que hay cláusulas de blindaje, no se especifica a quienes benefician ni con qué cantidad. La Junta General no ha sido informada de dichas cláusulas. No informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje y quienes son los beneficiarios, que no exista una política de retribuciones detallada, aprobada por la Junta de Accionistas, ni se informe de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, a parte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

Por otro lado, no se ha establecido un canal anónimo de denuncias para empleados y para proveedores, sin que se justifique el por qué de esta decisión, que se desvía de las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

En relación al funcionamiento de la Junta, no hay información suficiente para entender cómo los accionistas minoritarios pueden proponer asuntos a tratar en la Junta. Además, aunque aprobar la retribución total del consejo es una competencia de la Junta, no se indica si la política de retribuciones es aprobada por la Junta como punto separado del orden del día.

En relación al Consejo, COLONIAL no explica con suficiente claridad la forma en la que se intenta representar a la propiedad en el consejo. Por otro lado, no hay evidencias del resultado del informe de evaluación de la labor del Consejo de Administración y sus Comisiones. Los presidentes de las comisiones de nombramientos y retribuciones y de auditoria son consejeros independientes tal como obliga el Reglamento del Consejo. En cuanto a las Comisiones, en la documentación analizada no se explica por qué la Comisión Ejecutiva no reproduce la estructura del Consejo, al no contar con Consejeros Independientes.

Asimismo, en 2007 COLONIAL contaba con consejeras que fueron cesadas, según explica la empresa en el Informe de Gobierno Corporativo, para reducir el tamaño del consejo y dar más peso a los independientes. Aunque en el Reglamento del Consejo modificado en 2007 se responsabiliza a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos, no hay información sobre cómo la empresa trata de evitar la discriminación en los órganos máximos de decisión.

Asimismo, la normativa interna no estipula ningún límite de edad para los consejeros, tal y como recomiendan las mejores prácticas de buen gobierno. Por otro lado, no se hace una referencia explícita al principio de diligencia y lealtad de los consejeros, ni se detallan los procedimientos implantados para garantizar estos principios.

En relación a la política retributiva, la información sobre retribuciones se proporciona de forma agregada, no de forma individualizada y desglosada por concepto, sin que se justifique el por qué de esta decisión. Tampoco se informa de 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. Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

MAPFRE S.A.
(MAPFRE)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

MAPFRE realiza su actividad en las siguientes líneas de negocio: seguros, reaseguros inmobiliario, banca minorista, banca de empresas, gestión de activos y banca de inversión.

Alcance geográfico

La mayor parte de su actividad se centra en el mercado español. En el ámbito internacional dispone de oficinas Portugal, Francia, Bélgica, Reino Unido, Irlanda, Alemania, Hungría, Italia, Rusia, Grecia, Turquía, Túnez, Jordania, China, Egipto, Argelia, India, Filipinas, Estados Unidos, Canadá, México, Puerto Rico, Venezuela, Honduras, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, República Dominicana, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile y Argentina.

Tiene presencia en paraísos fiscales

- Luxemburgo
- Bahrein
- Panamá

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, MAPFRE informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good

Normativa Internacional

MAPFRE informa sobre su compromiso con el respeto de lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos

Estándares voluntarios

MAPFRE informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial
- United Nations Environmental Program para instituciones financieras (UNEP IF)
- Global Reporting Innitiative (GRI)

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Documentación Anual 2007	Contiene las cuentas anuales consolidadas, el informe de Unidades y Sociedades Operativas, el Informe de RSC, el Informe de Actividades Fundacionales y el Informe de Gobierno Corporativo
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo, Reglamento de la Junta , Reglamento Interno de Conducta de los valores cotizados emitidos por MAPFRE ,General de Accionistas y Código de Buen Gobierno

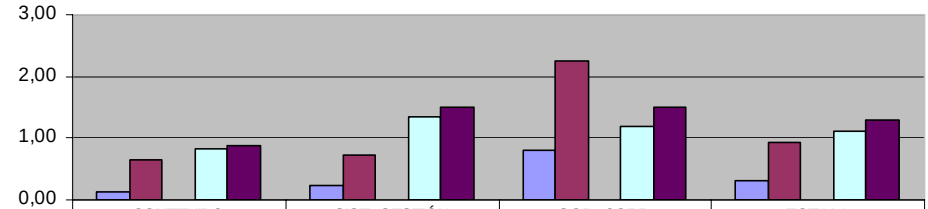
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,53**
Indice&Perfil GRI	1,84
GRI Indicadores	1,10
Principios GRI	1,67
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,49**
ONU	**0,65**
AA1000	**1,40**
AA1000 Indicadores	1,48
AA1000 Principios	1,32
NEF	**1,38**
TOTAL	1,29

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

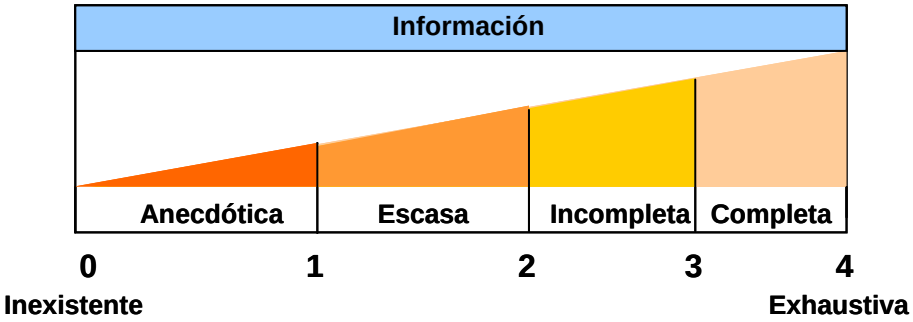
MAPFRE



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,12	0,23	0,79	0,31
2004	0,64	0,72	2,25	0,94
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,82	1,34	1,20	1,12
2007	0,88	1,51	1,49	1,29

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,29**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,88**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores

AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,51**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,49**.

El GRUPO MAPFRE emplea la versión 3 de la guía Global Reporting Initiative como marco para estructurar la información sobre su desempeño social y medio ambiental. Sin embargo, aún no reporta todos los indicadores que deben ser incluidos al utilizar este estándar, o no lo hace con el desglose debido. Las ausencias más destacables, detalladas en los siguientes apartados del presente informe, están en materia de desempeño respecto a empleados, proveedores, medio ambiente, derechos humanos y su incidencia en los recursos públicos, a través de impuestos, subsidios, desgravaciones y otros beneficios financieros o materiales. Las ausencias destacables en 2007 son similares a las de anteriores ejercicios, por lo que no se puede afirmar que se hayan producido avances significativos respecto a los contenidos de RSC de la información que publica en sus informes anuales, según la metodología aplicada al presente análisis.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, no hay evidencias de la existencia de procedimientos para garantizar la materialidad y la inclusividad de los stakeholders; tampoco hay evidencias de procedimientos para la fijación de objetivos, control de resultados, auditorías internas del proceso o planes y/o procedimientos en relación a las distintas dimensiones de RSC a nivel internacional, ni se informa de las áreas organizativas con responsabilidad en materia de RSC. En conclusión, del análisis de la información estudiada, no se puede asegurar que la empresa ofrezca un informe enfocado a la rendición de cuentas a sus partes interesadas de las actividades de la organización, ya que sólo informa de los resultados positivos, obviando información relevante sobre resultados del 2007.

Por último es destacable que el alcance de la memoria se limita a la actividad de seguro, dejando fuera la de banca y la inmobiliaria. Estas áreas presentan riesgos y oportunidades diferentes al del sector seguro, pero no hay ninguna referencia a ellas. Por otro lado, aunque se dice que el informe tiene "formalmente, carácter global" lo cierto es que todavía muchos indicadores (por ejemplo medioambientales) se reportan únicamente de España; cuando se ofrece algún desglose geográfico, se suele dar por región ("América" u "Otros países"), sin saber qué países comprende, y siendo excepcionales los indicadores que se desglosan por país. Por ello, resulta difícil evaluar, a la vista de la información suministrada, si los indicadores de resultado y los sistemas de gestión son aplicables a todo el grupo. Esta información es de máxima relevancia si se tiene en cuenta que tiene presencia en paraísos fiscales.

b. CONTENIDOS RSC

MAPFRE, a pesar de utilizar GRI como marco para informar del desempeño de la entidad en aspectos de RSC, todavía no ofrece la información con el nivel de desglose requerido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a empleados, proveedores medio ambiente, derechos humanos y sector público. Con todo, el informe aporta información sobre algunos stakeholders (clientes, accionistas, empleados, mediadores, proveedores y medio ambiente). En cuanto a los demás stakeholders, la información ofrecida es extremadamente limitada.

Es destacable que no se desglosan los indicadores por país (salvo excepciones puntuales en el apartado empleados y clientes), lo que no permite valorar a las partes interesadas la evolución de comportamiento social de la empresa en todas las áreas geográficas en las que tiene presencia. Se vuelven a poner de manifiesto las limitaciones ya señaladas en el informe 2006.

No se aporta información sobre indicadores económicos relevantes para entender su comportamiento social, como son los referidos a datos de impuestos pagados por países, las exenciones, beneficios fiscales o subvenciones, también por país, relacionado con otros datos de negocio como son los de facturación, compras a proveedores locales, entre otros. Sorprende que pese a estar presente en cuarenta países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cual es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos de ellos muy empobrecidos como Nicaragua, el Salvador o Bolivia. Esta información sobre impuestos pagados, exenciones y beneficios fiscales es también especialmente relevante al tener sociedades o actuar la empresa en países o territorios considerados como paraísos fiscales[195], como son Bahrein, Panamá y Luxemburgo. Tampoco se aporta suficiente información sobre si los criterios sociales o medio ambientales son incluidos en la gestión de su negocio financiero. En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre otros aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales, exclusión financiera o promoción de la inversión socialmente responsable.

Tampoco se reportan con el nivel de desglose requerido por GRI los indicadores de prácticas laborales, ya que no muestra los gastos salariales por país y por género, los gastos por despidos e indemnizaciones, los porcentajes de afiliación y representación sindical de todos los países en los que opera, ni se describe cómo los empleados participan en la toma de decisiones que les afectan. Es especialmente preocupante que no se informe de cómo se procede en aquellos países[196] donde los derechos laborales no están garantizados o se encuentran limitados, por ejemplo Colombia y China, ni tampoco informe sobre políticas y procedimiento que reduzcan los riesgos de vulneración de derechos laborales por parte de los proveedores.

Tampoco se aporta información sobre el, rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de MAPFRE en los distintos países y el salario mínimo local, 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.

Con la información analizada, no se puede concluir que los procedimientos descritos (por ejemplo, la comisión para la igualdad o la comisión establecidas para la elaboración de planes de igualdad y para la salud y seguridad) existan en todos los países en los que opera.

[195] Según la clasificación de paraísos fiscales contenida en el Real Decreto 1080/91 de 5 de julio

[196] 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)

Incluso dentro de España, no se reporta de todas las unidades de negocio. Son destacables las ausencias de información sobre la unidad Inmobiliaria, Multiservicios Mapfre (Multimap), Cesvimap y Mapfre Quavitae, de la cual sólo se citan datos aislados en cuanto a ciertos indicadores medioambientales pero no se reporta nada del resto de indicadores relativos a relaciones laborales y ética del trabajo, retribuciones, políticas de igualdad de oportunidades y sistemas de evitación de discriminación y rotación de plantilla en una empresa con un altísimo índice de empleados emigrantes.

Por otro lado, es limitada la información sobre discapacidad. Aunque se informa que son 105 los trabajadores discapacitados que prestan sus servicios, éstos representan el 0,62% de la plantilla. Esta, por tanto, muy lejos de lo recomendado por la Ley de Integración Social de Minusválidos (2% para empresas con mas de 50 trabajadores fijos). No hay evidencias de políticas internas para una mayor ampliación del cupo de empleo directo en las empresas del grupo.

Asimismo, aunque en el informe se señala que no hay información disponible sobre satisfacción de empleados, la Sección Sindical de CCOO en Mapfre realizó una encuesta de Clima Laboral, cuyos resultados fueron comunicados al departamento de Recursos Humanos de Mapfre y a toda la plantilla en el año 2007 y que no se ha tenido en cuenta como contribución a la Memoria[197].

En relación a los clientes, la información es más detallada. La entidad se compromete explícitamente a realizar publicidad responsable, estando adherida al código de UNESPA. Sin embargo, no hay información sobre el grado de cumplimiento de este código, ni si se emplea también en todos los países en los que opera la empresa y para todas sus unidades de negocio. Aunque se detallan los tipos de quejas y reclamaciones recibidas por la Comisión de Defensa del Asegurado, no hay datos sobre multas o cuantía a pagar por quejas y reclamaciones presentadas por vía judicial. Tampoco hay información sobre cómo se garantiza la seguridad en las transacciones con la empresa y el respeto a la privacidad de los clientes actuales y potenciales, en temas tan personales como son los relativos a su salud y costumbres. Asimismo, no hay evidencia en la documentación analizada de su renuncia explicita a la utilización de prácticas contractuales abusivas, en todas las unidades de negocio de todos los países en los que opera la empresa, ni que no se estén empleando criterios discriminatorios en sus decisiones de gestión, técnicas y comerciales del negocio del seguro. En este sentido no se aporta ninguna información relevante que permita entender cómo se están considerando criterios sociales, ambientales o de derechos humanos en el diseño, comercialización y gestión de los distintos productos que comercializa y gestiona MAPFRE, ni en los criterios de decisión e inversión en su actividad de negocio. Esto hace muy difícil evaluar cómo gestiona su impacto real sobre estos aspectos en su esfera de actividad de negocio, y qué impacto están teniendo las mismas en los países y sociedades donde se desarrollan.

Apenas hay información sobre proveedores (origen e identificación de los proveedores relevantes, porcentaje de pagos realizados en el plazo debido, coste de los productos y servicios). En este ejercicio, MAPFRE informa sobre su intención de incluir criterios sociales y medio ambientales en su selección para el próximo ejercicio, sin dar más información que permita valorar cómo se llevará a la práctica este compromiso, qué alcance geográfico y de líneas de negocio o actividad van a seguir este procedimiento.

[197] Fuente- Sección Sindical de CCOO en Mapfre

Tampoco se aporta información que evidencie que dispone de una política en relación a la financiación de partidos políticos, ni una política detallada en materia de prevención de la corrupción. En este sentido, no informa explícitamente sobre si existen políticas que definan los criterios sobre contribuciones financieras a partidos políticos y a instrumentos de presión política, que establezcan mecanismos de cumplimiento. Estas son áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla el grupo, donde tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, así como por la presencia en entornos geográficos de riesgo. Tampoco hay información sobre sistemas para luchar contra la corrupción o el blanqueo de capitales en todos los países en los que opera la empresa, más allá de la referencia a la existencia de un manual para empleados. Este es un asunto sensible para la empresa, especialmente en la unidad de banca.

En cuanto a medio ambiente, se informa de casi todos los indicadores básicos aunque referidos bien sólo a España, o sólo a algunas unidades operativas o centros de trabajo del Grupo. No se informa de algunos indicadores, señalando que no son aplicables; este el caso de indicadores sobre emisiones y vertidos, protección de la biodiversidad, consumo de materias primas (distintas de papel y tóner) y gestión de residuos. Sin embargo, estos indicadores son aplicables y relevantes en varias unidades operativas de la empresa, como inmobiliaria, salud, o automóviles. Por otro lado, no informa de la política de la empresa para luchar contra el cambio climático ni sobre el uso de energía renovables y otras iniciativas de sustitución tecnológica que permitan disminuir los impactos negativos en el medio ambiente. En conjunto, no se puede concluir que los objetivos y planes establecidos alcancen a toda la empresa.

Finalmente, la información sobre derechos humanos es básica (excepto sobre libertad sindical y eliminación de la discriminación en el caso de España), limitándose a exponer el compromiso con los derechos contenidos en el Pacto Mundial y, en general, con los Derechos Humanos, pero sin aportar ninguna información que evidencie la implantación de un sistema de gestión que busque protegerlos, ni sobre resultados en el ejercicio 2007, en los distintos países, que permitan conocer el grado de implantación, de eficacia y adecuación del mismo. Por otra parte no hay evidencias que permitan afirmar que MAPFRE extiende el compromiso con los Derechos Humanos a toda su cadena de valor, exigiéndolo a proveedores y utilizándolo como criterio de exclusión en las decisiones de inversión.

En conclusión, pese a evidenciarse una ligera mejora en la información frente al último ejercicio analizado, en general se puede observar que los datos son inexistentes o anecdóticos en la mayoría de las categorías de la RSC analizadas y consideradas en el estudio, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización, ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders* o partes interesadas. Esta falta de datos es especialmente destacable en lo relacionado con derechos humanos, su actuación en áreas geográficas de riesgo, y los indicadores de desempeño social frente a la sociedad.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Mapfre comienza el informe de RSC explicando su visión de la RSC. En este apartado se incluye una lista genérica de partes interesadas de la entidad, su adhesión al Pacto Mundial y un resumen de los valores o principios contenidos en su Código de Buen Gobierno.

En relación al alcance, éste se 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. Por otro lado, aunque se dice que el informe tiene carácter global, lo cierto es que muchos, casi el 50%, 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. De forma más específica, la mayoría de los indicadores medio ambientales hacen referencia a algunas filiales o algunos centros de trabajo del Grupo, no al total en España. En algunos se hace referencia a "sociedades cabeceras del Grupo MAPFRE", sin que se explique cuáles son.

Aunque, como se decía, el informe incluye una lista genérica de partes interesadas, no hay referencia, tanto por área de actividad, como por localización geográfica, a mecanismos de identificación específica de las partes interesadas, procesos de involucración con las mismas, y uso de la información generada en los procesos de diálogo (excepto el informe que presenta la Dirección de Reclamaciones). Se mencionan canales de diálogo unilaterales con clientes, proveedores y mediadores, en el ámbito estricto del negocio. Los únicos canales bilaterales mencionados son encuestas a proveedores y clientes, así como reuniones con los representantes de los trabajadores. Con todo, no se indica cómo se han llevado a cabo estas encuestas (muestra, preguntas realizadas, ámbito de aplicación, etc.) ni se da información completa sobre sus resultados. No se incluye ningún comentario o retroalimentación de las partes identificadas como stakeholders en el informe, ni hay evidencias de que el informe satisfaga sus expectativas de información.

Tampoco hay evidencias, en la información analizada, 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. 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. Por todo ello, no hay evidencias que permitan afirmar que la empresa está comprometida con la mejora continua a través del sistema de gestión de su RSC.

En conclusión, del análisis de la información, no se puede concluir que exista una sistema de gestión de la Responsabilidad Social en MAPFRE, adecuado y eficaz a los objetivos y actividades de la empresa, ni que éste tenga definidos unos objetivos alineados con su estrategia, se haya implantado en sus operaciones y decisiones de negocio a través de políticas y procedimientos, ni que se hayan definidos sistemas de medición y seguimiento de los resultados e impactos sociales de sus actividades. Tampoco se ha podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna que evidencien la adecuación y eficacia de dicho sistema de gestión.

Por otro lado, no hay evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores, subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC. Tampoco explica cómo aplica los principios de inversión socialmente responsable en su ámbito de actividad. En este sentido no informa sobre si existe algún compromiso de contemplar criterios de responsabilidad en sus

procesos y toma de decisiones de negocio, como promueven las iniciativas internacionales tanto de Naciones Unidas[198].

Por otro lado, no hay información significativa sobre los impactos generados, tanto económicos como sociales o medio ambientales, por todo el Grupo en todos los países en los que opera. La información presentada no es totalmente neutral, ya que se tiende a enfatizar los resultados positivos, ni totalmente clara, ya que no se explican los puntos calientes del negocio ni se aclaran ciertos términos utilizados.

En cuanto a la auditoría, aunque se incluye un informe de verificación de un tercero independiente, éste sólo verifica la inclusión de indicadores conforme a GRI y la fiabilidad de las fuentes de información. No se han encontrado muestras de que se verifique la relevancia, materialidad e inclusividad del proceso, de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión.

Finalmente, la información no es comparable debido a la falta de desglose geográfico y por área de actividad. Se facilitan datos de varios años, por lo que la información si es comparable en el tiempo, ya que se puede conocer la evolución de ciertos indicadores reportados para el sector seguros y para España.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual de Gobierno Corporativo de MAPFRE emplea el formato oficial de la CNMV. Según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta y con un limitado grado de detalle. El análisis de la información de la empresa lleva a pensar que la información está más enfocada a los inversores de la compañía y la comunidad financiera, que a la sociedad en general.

De forma general se puede decir que no hay evidencia de información que explique el porqué de la estructura y procedimientos de gobierno corporativo elegidos. Por otro lado, aunque trata de explicar el grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo, utilizando el formulario previsto para ello, lo cierto es que en algunas recomendaciones que se explican más abajo indican que cumplen, pese a que no haya una disposición formalizada en los Estatutos o Reglamentos analizados.

No se describen, así mismo, los procesos para garantizar que se cumplen los principios de diligencia y lealtad de los administradores.

La empresa informa sobre la propiedad de la sociedad, el sistema de gestión de riesgos y la existencia de cláusulas de blindaje. Sin embargo no informa detalladamente sobre las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual.

En cuanto al sistema de gestión de riesgos, apenas hay información sobre los riesgos sociales y medio ambientales, estando la información más enfocada hacia los riesgos económicos, financieros, operativos y regulatorios. Por otro lado sorprende que, aunque se hayan descrito genéricamente riesgos del negocio, no se hayan identificado

[198] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/

y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2007 , a aparte del indicado por el tipo de interés, o previsibles para el ejercicio 2008, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, en especial con la crisis financiera, las crisis energética, las crisis de los mercados de las materias primas, o cualquier otra que haya afectado o pueda afectar a MAPFRE[199].

Por otro lado, no se ha establecido un canal anónimo de denuncias para empleados y para proveedores, sin que se justifique el por qué de esta decisión, que se desvía de las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

Aunque la empresa cuenta con una mujer consejera, no se explican los motivos, de tal desproporción, e iniciativas para dar mayor representación a las mujeres en el Consejo.

En relación a los Consejeros, la estructura y tamaño del Consejo no sigue las recomendaciones de mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. El número de consejeros excede el número recomendado. Además, no existe Comisión de Estrategia sin que se justifique el por qué de esta decisión. La Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones no están formadas exclusivamente por Consejeros Externos; en el caso de la Comisión de Nombramientos no es su Presidente un Consejero Independiente. La composición de la Comisión Ejecutiva no reproduce la estructura de participación del propio Consejo. En cuanto a la rotación de consejeros independientes, no hay evidencia de política interna formalizada que establezca que los mismos no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años, lo que podría afectar a su independencia.

En relación al ejercicio anterior, se informa en este informe de las inasistencias a las reuniones del Consejo de otros Consejeros, siguiendo las recomendaciones y mejores prácticas de gobierno corporativo.

En referencia a la gestión de los conflictos de interés, no se explica cómo se asegura la abstención de los administradores respecto a la intervención en deliberaciones y votaciones en las cuestiones que tengan un interés particular. Tampoco hay evidencias de la existencia de mecanismos que obliguen a los administradores a informar sobre las operaciones vinculadas e intra grupo en el caso de existir filiales. No hay mención a los procedimientos de información entre la Comisión ejecutiva y el resto del Consejo.

Asimismo, aunque se prohíbe expresamente que los miembros del Consejo pertenezcan a otros Consejos u ocupen cargos en empresas competidoras, lo cierto es que algunos miembros del Consejo participan en tales Consejos, aunque con la autorización del Consejo de Administración de Mapfre. Es el caso, por ejemplo, de D. Domingo Sugranyes Bickel, que es consejero de las sociedades Cattolica Assicurazioni y Middle Sea Insurance PLC Malta, o de D. Francisco Vallejo Vallejo, que es Presidente de Banco Urquijo SPB SA y Consejero de BancSabadell Vida. Por otro lado, señalan en el informe estar estudiando limitar el número máximo de Consejos a los que pueden pertenecer los Consejeros.

Desde el punto de vista de evaluación del desempeño y mejora, aunque se dice que el Consejo evalúa su trabajo una vez al año, y la de cada Consejero cada cuatro años,

[199] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

no se hace público el resultado de esta evaluación. Por otra parte no se informa detalladamente sobre el perfil de los consejeros.

No existe una política de retribuciones detallada, aprobada por la Junta, ni se informa de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, sin que se justifique el por qué de esta decisión. Tampoco se informa de 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. Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A. *(GRUPO SANTANDER)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El Banco Santander Central Hispano es la sociedad matriz del Grupo Santander, que presta servicios de banca a particulares, PYME e instituciones públicas y privadas, así como banca corporativa y de inversión, de seguros, banca privada, gestión de fondos de inversión y pensiones.

Alcance geográfico

La entidad financiera opera a nivel internacional, destacando su presencia en España, Iberoamérica y Reino Unido (a través de Abbey- segundo en el mercado hipotecario en Inglaterra). En la actualidad el grupo Santander cuenta con la mayor red internacional de oficinas con un total de 11.178 distribuidas por más de 40 países.

Dentro de la zona geográfica de Latinoamérica, el Grupo Santander creó en 1950 el departamento iberoamericano con oficinas en México, Argentina, Venezuela y Cuba. Posteriormente el Grupo Santander compró el First Nacional Bank de Puerto Rico. En 1982 adquirió el Banco Español de Chile.

En 1987 realizó la adquisición de CC-Bank, entidad alemana de financiación de vehículos.

En 1988 consolidó una alianza con The Royal Bank of Scotland.

En el año 1994 adquirió Banesto, la cuarta entidad bancaria española.

Entre los años 1994 y 1998 creó Banco Santander México, adquirió Banco Mexicano, Banco de Venezuela, Banco Río en Argentina, Banco Peral do Comercio y Banco del Noroeste en Brasil.

En 1999, se realizó la fusión Santander-BCH. Ese mismo año se realiza un acuerdo para adquirir los bancos Totta & Açores y Crédito Predial Portugués.

En 2000 se realizó la adjudicación del Grupo Mexicano Serfin -el tercer banco del país-. A su vez, realiza la alianza estratégica con Bank of America en México, que compra el 24,9% de Grupo Financiero Santander Serfin.

En 2001 se culmina la OPA lanzada sobre el 67% del capital de Banespa.

En 2002 adquiere el 35% del capital de Banco Santiago, que meses más tarde se fusiona con Banco Santander Chile, para crear Santander Santiago. Ese mismo año, se realiza la adquisición de AKB Group, grupo de financiación al consumo en Alemania. A su vez se fusiona Banco de Venezuela con Banco Caracas. En el mes de

diciembre, finaliza una alianza estratégica con Bank of America en México que compra el 25% del Grupo Financiero Santander Serfin.

En 2003, se crea Santander Consumer que engloba todos los negocios de Banca de Consumo en Europa. En Marzo, Grupo Santander pasa a controlar el 100% de la sociedad italiana de financiación al consumo, Finconsumo. En Mayo adquiere el negocio de banca privada en Iberoamérica Coutts & Co.

En 2004, Santander Consumer compra Polskie Towarzystwo Finansowe SA, compañía polaca de financiación de vehículos.

Entre los meses de julio y noviembre de 2005, se adquiere Abbey-sexto banco británico.

En el 2006 adquiere el banco estadounidense, Sovereing Bnak y la entidad dedicada a la financiación al consumo del mismo país, Drive Financial. También ha aumentado su presencia en Italia a través de la adquisición del 70% de Unifin, y el 100% de KBL FuFumagalli Soldán.

Durante el 2008 Banco Santander ha adquirido el Banco ABN AMRO, lo que le ha propiciado ampliar su cuota de mercado y red de oficinas en Brasil.

Además el Grupo Santander está presente en Portugal, República Checa, Hungria, Escandinavia, Estados Unidos, Puerto Rico, Colombia y Uruguay.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2006, Santander informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de Inversión Socialmente Responsable:

- Dow Jones Sustainability Index.
- ASPI Eurozone.
- FTSE4Good.
- Ethibel Excellence Global Index.
- Ethibel Excellence Europe.
- FTSE ISS Corporate Governance Index,

Normativa Internacional

En la información del GRUPO SANTANDER analizada no se han encontrado referencias a Normativa Internacional.

Estándares voluntarios

El GRUPO SANTANDER informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- la firma del Pacto Mundial en abril de 2002, cuyo objetivo se centra en el reconocimiento e impulso de diez principios en materia de derechos humanos, derechos laborales y medio ambiente.

- la adhesión en 1998 al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para Iniciativas Financieras, centrado en la contribución al desarrollo sostenible.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Memoria Financiera	
Informe Anual de RSC	En la elaboración de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2006, GRUPO SANTANDER ha seguido los principios e indicaciones promulgados por GRI en su versión G3, calificando el documento de GRUPO SANTANDER con la calificación de A+.
Informe Anual de Gobierno Corporativo	
Reglamento de la Junta de Accionistas	
Reglamento del Consejo de Administración	
Código de Conducta	
Código de Conducta en los Mercados de Valores	
Informe Comisión Auditoria y Cumplimiento	
Informe Comisión de Retribuciones	

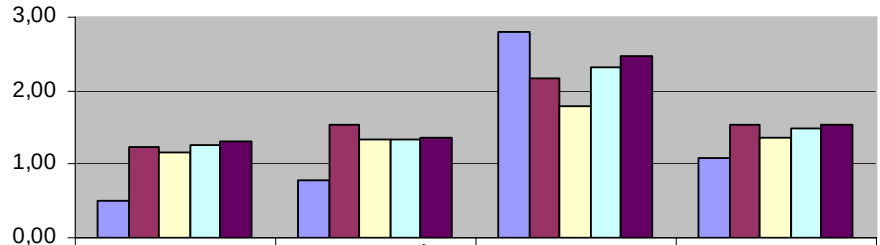
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,44**
Indice&Perfil GRI	1,48
GRI Indicadores	1,59
Principios GRI	1,25
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,48**
ONU	**1,03**
AA1000	**1,24**
AA1000 Indicadores	1,37
AA1000 Principios	1,12
NEF	**1,50**
TOTAL	1,54

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

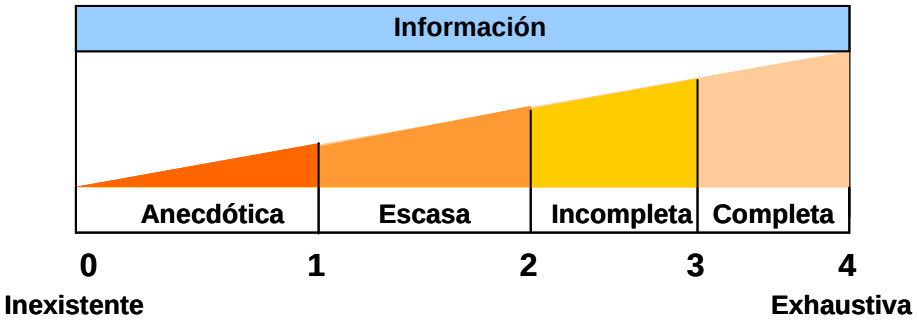
BANCO SANTANDER CH



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,50	0,78	2,79	1,09
2004	1,24	1,54	2,16	1,54
2005	1,16	1,34	1,79	1,35
2006	1,27	1,34	2,32	1,48
2007	1,31	1,37	2,48	1,54

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,54**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en

la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,31**, situándose en el área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation) es de **1,37**, situándose en el área de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo destaca, frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza, por ser el único que supera el nivel de escasa. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,48**.

El Grupo SANTANDER ha publicado durante 2008 la sexta memoria de Responsabilidad Social Corporativa guiándose para la presentación de sus contenidos por la versión G3 del Global Reporting Initiative (GRI). En este ejercicio ha elaborado además de la memoria de RSC del Grupo, la memoria de Santander Rio (Brasil), Santander Puerto Rico, Santander Santiago (Chile), Santander Venezuela, Santander Banespa, Santander Uruguay y Banesto. La memoria del Grupo presenta una estructura similar a la de ejercicios anteriores con un formato sencillo y un lenguaje claro que facilita su accesibilidad. Durante este ejercicio se han notado avances en materia de Gobierno Corporativo y en el perímetro de la información. En varios indicadores se ha ampliado el alcance de la información que en memorias anteriores estaba limitada a Servicios Centrales o a España.

En general la información suministrada no es completa y en muchas ocasiones se rompe el principio de equilibrio en el tratamiento de partes interesadas, y de neutralidad en la presentación de la información, lo que dificulta la realización de una evaluación correcta sobre los impactos y externalidades que provoca la empresa en el ejercicio de su actividad.

De la información analizada no se puede deducir que el GRUPO SANTANDER tenga un sistema de gestión de RSC integrado y con un alcance a todas las empresas del Grupo, áreas, líneas de negocio y a todos los países donde opera la Entidad. La información presentada responde más a la presentación de acciones aisladas que al desarrollo de una estrategia clara que desemboque en políticas para la consecución de unos objetivos concretos previamente identificados.

El resultado del análisis de este ejercicio vuelve a evidenciar, a través de la puntuación obtenida, que el mayor esfuerzo en materia de transparencia por parte del Grupo Santander sigue instalado en el marco de gobierno corporativo.

Pese a que en la última página del informe aparece una persona como responsable del departamento de RSC, no se han encontrado datos sobre la estructura organizativa y procesos de decisión de la entidad en torno a la RSC. No se han encontrado evidencias de la existencia de procesos de identificación de riesgos y oportunidades sociales y/o medioambientales, ni procedimientos y mecanismos ordenados de forma estratégica para la mitigación de los mismos. Por otro lado, el alcance de las políticas descritas en la memoria en muchos casos se limita a las actuaciones del Grupo en España, de la información analizada no se puede deducir que exista una política de RSC integrada para todo el Grupo, ni procedimientos ni mecanismos de implementación y de definición de políticas uniformes, ni sistemas reales de coordinación entre los diferentes países, ni áreas del banco.

b. CONTENIDOS RSC

El SANTANDER presenta los contenidos de la memoria de RSC referida al ejercicio 2007 en un informe independiente que ha sido publicado en 2008. Menciona que para la elaboración de la memoria se han tenido en cuenta normas legales vigentes y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia como Global Reporting Iniciative, Global Compact y Accountability AA 1000. Se informa que la información ha sido verificada por la empresa Deloitte & touch. Sin embargo la verificación tiene un alcance limitado y no responde a las normas de auditoria que garanticen la veracidad de los datos expuestos.

La información se presenta bajo una estructura que agrupa desde las acciones emprendidas por el Banco Santander con sus Grupos de Interés, hasta aspectos relacionados con la *marca, canales de distribución o tecnología y operaciones.* La memoria dedica un apartado a la *Visión y Valores* de la cual se desprende un enfoque dirigido a obtener una posición en el mercado, a satisfacer las necesidades de sus clientes y a obtener una rentabilidad creciente para sus accionistas. Los valores declarados por la entidad son Dinamismo, Fortaleza, Innovación, Liderazgo, Vocación comercial y Ética profesional. Ni en la visión, ni en los valores representados en la memoria de la entidad puede identificarse alusión alguna a aspectos relacionados con la sostenibilidad en el desarrollo del negocio. Se desprende de muchos de los párrafos de la carta del presidente una vinculación e identificación de la RSC con su acción social, más allá de configurarse como algo estratégico dentro de la organización. Prueba de ello es la afirmación sobre *los 119 millones de euros que el Banco Santander invirtió en 2007 en materia de RSC.* Aunque hay cierto grado de mejora en la información facilitada en la memoria del ejercicio 2007 sobre la del 2006, no se puede afirmar que estas sean de carácter sustantivo y que representen un cambio de estrategia en relación a la transparencia en matera de su RSC.

En otro apartado de la memoria, se presenta lo que para el Grupo Santander es el *mapa de sostenibilidad* que gira en torno a *actividad sostenible, estructura sostenible y entorno sostenible.*

El Banco Santander presenta en la memoria de RSC los cambios significativos que han tenido lugar durante el 1 de enero al 31 de diciembre de 2007 fruto de las adquisiciones, fusiones o ventas de participaciones empresariales. Entre los acontecimientos más relevantes están la OPA sobre el Banco holandés ABN AMOR junto con otras entidades. Esta operación le ha permitido al Santander situarse como segundo Banco en *depósitos de clientes* en Brasil. Otra operación relevante ha sido la venta de una parte importante del inmovilizado de la entidad (10 inmuebles singulares y 1.152 oficinas del Grupo en España).

Es difícil deducir de la información analizada el esquema organizativo del Grupo y su estructura operativa. En el informe anual describe los principales productos y servicios de la entidad y en algunos casos facilita datos sobre cuota de mercado. La división de Banca Comercial genera el 84% de los resultados antes de impuestos, seguido de la Banca Mayorista con una aportación a resultados del 16% y de Gestión de Activos y Seguros.

En cuanto al alcance geográfico, en muchos indicadores el perímetro de la información se limita a España o se presenta de forma agregada a nivel regional. Santander actúa en 40 países que los clasifica en tres grandes áreas regionales: Europa Continental, que aporta el 53% a los resultados del Grupo, Reino Unido que aporta el 14,48% y Latinoamérica que aporta el 32,16%.

No se ha podido verificar la realización por parte de la Entidad de un mapa de riesgos que analice la naturaleza de los mercados en los que actúa y genere mecanismos adaptados a la realidad de cada país/ región para ponderar u optimizar los impactos negativos o positivos derivados de su actividad en un ámbito social, medioambiental y económico. Tampoco se han encontrado evidencias de la existencia de análisis de riesgo que incluya los impactos económicos, sociales y ambientales por producto.

Es difícil deducir de la información analizada los impactos económicos indirectos y las principales externalidades asociadas a los productos y servicios de la organización. La información proporcionada en materia económica está básicamente desarrollada en el informe anual que incluye, entre otra documentación, las cuentas anuales y el informe de gestión. El lenguaje utilizado en estos informes es de gran complejidad técnica, y los datos en muchas ocasiones se deben deducir de la información suministrada, para lo cual es necesario tener amplios conocimientos sobre las normas de contabilidad bancaria. El informe de RSC presenta información económica que se reduce a los resultados de la entidad y el volumen de créditos y recursos gestionados desglosado a nivel regional (Europa Continental, Reino Unido y Latinoamérica). La entidad obtuvo beneficio total de 9.636 millones de euros, gestiona 317.042.764 millones de euros en concepto de depósitos de clientes y canaliza a través del crédito sobre clientes un total de 533.750.907 millones de euros. Contrata servicios por 4.970 millones de euros que los clasifica por categorías: infraestructura e inmuebles, tecnología y telecomunicaciones, publicidad y marketing promocional, servicios externos y suministros

Del análisis de las cuentas anuales y otra información adicional facilitada por el SANTANDER en su informe anual, se han podido extraer unas conclusiones de la contribución directa a través de la actividad del Grupo al desarrollo de los países donde opera:

- 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 aspecto importante para valorar la contribución del SANTANDER al desarrollo de los países en donde opera es el pago de impuestos por país y el importe de las subvenciones, beneficios fiscales, financieros o materiales recibidos. En la información analizada no se ha encontrado información sobre el pago de impuestos por país, y solamente se presenta información sobre subvenciones recibidas en España en concepto de ayudas a la formación. El Grupo Santander mantiene filiales en 38 paraísos fiscales, varias sucursales y otras operaciones financieras. El número de empleados del Banco vinculados a las sociedades que operan en estos centros asciende a un total de 278.

No es posible identificar los gastos de personal por país, por tanto es imposible determinar a través del análisis de la información aspectos como la brecha salarial entre países o dentro e un mismo país. Cruzando datos s ha podido extraer el gasto medio por empleados en Europa Continental que es 1,95 veces el del gasto medio por empleado en Latinoamérica.

En relación a la información de carácter medioambiental, se presentan datos sobre consumo de papel, gas natural y energía, tanto de consumo directo e indirecto. Pese a la presentación de datos concretos de consumo, el alcance de la información se encuentra limitado a Servicios Centrales, lo que dificulta la obtención de una visión global del impacto medioambiental del Grupo SANTANDER. En la memoria de RSC informa que cuenta con un Comité de Medio Ambiente que es el que establece la política medioambiental del Grupo (se puede consultar el documento en la www.santader .es) así como establecer metas y objetivos. Sin embargo, de la información analizada no es posible tener acceso a los retos reales planteados por la organización, ni a los procedimientos y mecanismos desarrollados. No se han podido identificar objetivos concretos que permitan medir la efectividad de las políticas implementadas. Durante el 2007 se ha incrementado el consumo directo e indirecto de energía, de papel y de gas natural. También se han incrementado los niveles de emisiones de CO2, pese a que el SANTANDER está comprometido con la iniciativa Carbon Disclosure Project, que básicamente determina que las compañías deben informar sobre las medidas que llevan a cabo para reducir sus emisiones carbono. Lo anterior pone en evidencia la falta de efectividad de las políticas implantadas. No es posible conocer el ahorro de energía debido a procesos de mejora de eficiencia y conservación.

En el apartado de información reservada a la relación del Banco con el medioambiente, se incide en las acciones emprendidas a favor de la lucha contra el cambio climático, las acciones de formación y sensibilización y en una gama de productos y servicios específicos. Los edificios de servicios centrales de España, Chile y México tienen certificación ISO 14.001.

Cómo se mencionaba anteriormente, el perímetro de la información de carácter medioambiental tiene un alcance limitado a servicios centrales, aunque se desconoce si se refiere a los servicios centrales en España o incluye el de otros países donde está operando. En cualquier caso la información es irrelevante si se tiene en cuenta que el mayor porcentaje de empleados del Grupo trabajan en oficinas y solamente entre un 15 y un 25% trabajan en servicios centrales. Por otro lado, la mayor parte del

consumo energético se concentra en las más de 11.000 oficinas que el Grupo tiene repartidas por todo el mundo.

El Banco Santander reconoce el potencial impacto indirecto sobre el medioambiente que genera a través de su labor de intermediación. El Presidente en la carta de bienvenida menciona expresamente *tenemos estrictos controles sobre el impacto ambiental de nuestra actividad.* Para paliar los efectos negativos sobre el medioambiente, derivados de su actividad, el SANTANDER ha desarrollado una herramienta que tiene como misión principal la valoración del riesgo medioambiental de las empresas. La herramienta, denominada VIDA, ha sido desarrollada en colaboración con Garrigues y con CESCE. Sin embargo de acuerdo con la información facilitada solamente se han analizado a los clientes españoles. En la memoria hay un rating de clientes de acuerdo con una clasificación que gradúa el riesgo desde *muy bajo* a *Alto +.* Sin embargo de la información analizada no se puede deducir que implicaciones tiene sobre el cliente una clasificación negativa, ni si el SANTANDER aplica este criterio de gestión del riesgo medioambiental bajo el principio de precaución a los clientes potenciales en el momento de solicitar una operación. Tampoco es posible conocer el peso en la calificación del riesgo medioambiental en la ponderación final.

En grandes proyectos de infraestructuras y *Project finance* 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[200] 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[201](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.

Tampoco se ha encontrado información sobre su política con sectores o industrias que pueden provocar un alto impacto social, sobre los derechos humanos y el medioambiente. Entre los sectores y/o industrias que demandan una política concreta en el ámbito financiero, están la industria armamentística, proyectos relacionados con la construcción de grandes presas, minas, madera, pesca, agricultura, gas y petróleo.

200 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. En la actualidad, UNEP FI trabaja con más de 160 instituciones, incluyendo bancos, aseguradoras, fondos de capital de riesgo y asesores de carteras de inversión. Todos los participantes suscriben la declaración de UNEP FI, una expresión voluntaria de intenciones mediante la cual se comprometen a integrar consideraciones de índole medioambiental en todos los aspectos de sus operaciones

201 Ver informe de SETEM: http://www.finanzaseticas.org
http://www.fobomade.org.bo/rio_madera/rio_madera.php
http://www.elpais.com/articulo/economia/Acciones/gratis/Santander/promover/finanzas/eticas/elpepueco/20080619elpepueco_16/Tes

SANTANDER en 2007 mantiene inversiones en empresas como TOTAL SA, denunciada por su connivencia con el régimen de Sudan, Wal-Mart, denunciada en numerosas ocasiones por vulneraciones de los derechos laborales y mantiene participaciones directas o indirectas en empresas que fabrican componentes de armamento como EADS, Boeing o Honeywell.

En el ámbito de los derechos humanos (DDHH), el Grupo SANTANDER afirma en su memoria de RSC que respeta los DDHH y en los indicadores que hace referencia a su cumplimiento de acuerdo con el modelo GRI se limita a hacer referencia a los principios del Global Compact[202] a los que la entidad adherida. En el informe de progreso la entidad reconoce que no ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad y por la información que aparece en la memoria se puede deducir que el SANTANDER no tiene un sistema de gestión integral de impactos en el ámbito de los DDHH. Se puede decir que la información facilitada por la empresa en materia de DDHH es del todo insuficiente y no muestra la incorporación de procedimientos y mecanismos que les permita verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el desarrollo de su actividad y esfera de influencia.

En relación al procedimiento seguido en la contratación de empresas de seguridad, el Grupo SANTANDER afirma que exige a las empresas que impartan cursos sobre DDHH a su personal. También menciona que a través de los programas de formación en RSC imparte a sus empleados unidades didácticas relacionadas con los DDHH, sin embargo no es posible conocer el número de horas de formación impartidas por empleado, ni las materias concretas sobre las que inciden los programas.

En su relación con proveedores, el Grupo SANTANDER afirma que dispone de un sistema de homologación los Proveedores a los que se solicita la firma del Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo así como el cumplimiento del Código General de Conducta y una serie de principios relacionados con los derechos humanos y laborables. Sin embargo, el SANTANDER reconoce que a lo largo de 2007 no ha realizado ninguna revisión en materia de DDHH a los proveedores del Grupo. Tampoco presenta información de los proveedores no homologados por no alcanzar un estándar mínimo en DDHH.

De la información analizada, no se puede deducir que en su labor de intermediación se tengan en cuenta aspectos relacionados con el impacto en los DDHH de los proyectos que SANTANDER financia. Este aspecto es especialmente sensible ya que la entidad opera en zonas con alto riesgo de vulneración de los derechos fundamentales. Sorprende que pese a haberse publicado varios conflictos con denuncias de vulneración de derechos humanos en proyectos en los participa como financiador no se informe de medidas para prevenir y corregir estos impactos en sus decisiones de negocio, en especial en su análisis de riesgo en la decisión comercial. En este sentido se evidencia que muchos de las denuncias de violación de derechos humanos de

[202] Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales. Cuando se puso en marcha, la iniciativa sólo contaba con nueve principios: dos sobre derechos humanos basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos; cuatro laborales, inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios fundamentales; y Derechos Laborales, tres sobre medio ambiente tomando como referencia la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo. A mediados de 2004 se vio la necesidad de reforzar los nueve principios ya existentes con un décimo principio de lucha contra la corrupción, basándose en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Su cumplimiento, incluso para las entidades adheridas, es voluntario y no existen mecanismos de supervisión y sanción.

proyectos financiados por el SCH se refieren, entre otros, a derechos de los pueblos indígenas[203], por lo que sorprende que no se haya definido todavía una política y procedimientos específicos, para su gestión y decisión de sus operaciones de negocio, que velen por la protección de estos derechos, reconocidos internacionalmente por normativa de la ONU y la OIT.

Las escasas referencias a la medir criterios sociales en la intermediación financiera, las encontramos en los programas de microcréditos y en los fondos de inversión socialmente responsables. En el primer caso describe programas por país (Venezuela, Chile Argentina y Brasil), sin embargo no se ha encontrado información sobre cantidades, beneficiarios, condiciones aplicadas (tipo de interés, comisiones...), garantías exigidas…, que permitan evaluar su impacto en la sociedad a través de esta línea de negocio, y si sus prácticas facilitan la cohesión social a través del acceso al crédito de colectivos tradicionalmente excluidos del sistema financiero, a un coste justo y razonable. En relación a la gestión de activos, menciona la gestión y comercialización de 3 Fondos de Inversión Socialmente Responsables apoyándose para la aplicación de los aspectos éticos en la herramienta EIRIS, base de datos que evalúa valores intangibles como el gobierno corporativo, la política medioambiental y la relación con la sociedad de las empresas analizadas. El servicio comercial de la gestora del SANTANDER ofrece la gestión de productos aplicando los resultados de EIRIS a las carteras *Premier Instituciones* .Aunque la utilización de una herramienta como EIRIS denota seriedad en la gestión ética de estos productos, se desconoce el volumen total de patrimonio gestionado con criterios de sostenibilidad, y cuanto supone sobre el total de la cartera de activos. Tampoco es posible conocer cómo el Banco Santander traslada principios de RSC a aquellas empresas en las que tiene fuerte influencia o control político sobre las mismas, ni si ejerce acciones de activismo accionarial.

Tampoco se informa sobre sociedades en las que el Grupo Santander tiene una participación significativa, ni como ejerce su influencia para que estas compañías adopten criterios socialmente responsables en su gestión. Entre las sociedades en las que el Banco Santander ha tenido, durante el 2006, participaciones por encima del 5% está CEPSA (31,64%), entre otras.

En relación a los aspectos laborales, el Grupo SANTANDER facilita información sobre el número de empleados por país, distribución de empleados por edad, el porcentaje de empleados que trabajan a tiempo parcial, la tipología de contrato (fijo, temporal) por región, las altas y bajas por región y los programas de formación. El no facilitar dicha información por país dificulta el análisis del impacto que se produce en las distintas sociedades, a través de su política de recursos humanos.

La entidad informa sobre el porcentaje de personas cubiertas por convenio colectivo y menciona que respeta el papel que desempeñan las distintas organizaciones sindicales, sin embargo no facilita datos sobre afiliación sindical, ni los mecanismos instaurados para facilitar la labor sindical, cuando opera en países de alto riesgo en este aspecto, donde el ejercicio de los derechos laborales, en muchos casos, no está garantizado en la realidad[204]. En relación a la promoción de la diversidad, menciona

[203] Ver informe de SETEM: http://www.finanzaseticas.org

[204] [204] 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)

que el 95% de los directivos son de procedencia local y muestra un cuadro en el que refleja los empleados Latinoamericanos que trabajan en otros países. Sin embargo, no se han encontrado datos sobre distribución de empleados por raza. Este aspecto es de especial importancia en países como Brasil, con un alto porcentaje de población negra.

En la memoria de RSC, el Banco declara que *la entidad está especialmente sensibilizada con el colectivo de personas con discapacidad* menciona que *cuenta en su plantilla con personas con algún tipo de discapacidad*, pero no especifica el número de empleados en esta situación y el porcentaje que representan sobre el total de la plantilla, ni en global, ni por países. Tampoco ha sido posible encontrar datos sobre personal contratado a través de empresas de trabajo temporal.

Tampoco es posible conocer la relación de la entidad con la red de agentes financieros, cuántos son y qué funciones desarrollan. Este aspecto es importante debido a la tendencia a contratar cada vez más con estos agentes y a ampliar sus funciones pudiendo generar situaciones en las que lleguen a realizar casi las mismas operaciones que las oficinas bancarias, pero sin embargo se queden fuera del amparo del convenio de banca[205] limitando los derechos laborales de las personas que trabajan para el banco.

En relación con las políticas de igualdad implementadas, el Banco declara su *compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres* que se ha materializado en 2007 a través de la firma de un plan de igualdad. Reconociendo el avance que supone la firma de un plan de estas características, no es posible conocer el verdadero alcance, ni las principales acciones implantadas del mismo, aunque parece ser que su aplicación se restringe a los empleados en España. También menciona que cuenta con beneficios sociales, pero de la información analizada no es posible determinar el número de beneficiarios, el alcance de esas medidas y la cuantía destinadas a las mismas. Respecto a información que relacione la proporción entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, simplemente se afirma que es de uno a uno (igualdad), sin aportar ningún dato desglosado por categoría profesional, y por países, que lo pueda evidenciar.

En relación a la salud y seguridad en el trabajo, el Grupo SANTANDER menciona en su memoria que *impulsa un enfoque preventivo para garantizar la seguridad y la salud laboral*. No se han encontrado mención a riesgos psicosociales: acoso, síndrome del quemado, estrés, ansiedad, depresión, neurosis etc.

Menciona la realización de encuestas de clima laboral, pero no se han encontrado datos sobre los resultados, ni descripción de las políticas seguidas en torno a los mismos.

La información dedicada a clientes tiene un mayor detalle que otros apartados de la memoria. Presenta el número de clientes por país y por áreas de negocio. Mantiene un modelo corporativo de clientes y calidad, y presenta niveles de satisfacción con un desglose por país y por canales. Incide en la adaptación del Banco y sus empleados a la nueva directiva comunitaria sobre instrumentos de mercados financieros, MIFID. Esta directiva obliga a las entidades a facilitar una mejor información a sus clientes , entre otras cuestiones, sobre los perfiles de riesgo de los productos, cuestión de alta

[205] Un acta de la inspección de Asturias 5 de marzo del 2008 reconoce la aplicabilidad del convenio colectivo de banca privada a un agente financiero de Banesto.

sensibilidad social, tras la crisis de confianza generada por los productos basados en activos de baja calidad como son las hipotecas subprime.

Las reclamaciones de los clientes han decrecido exponencialmente en España, según la Entidad motivado por el *Plan queremos ser tu Banco* que elimina las comisiones por servicios. Informa sobre las reclamaciones recibidas por conceptos y por entidad (Santander, España; Santander Totta, Santander México…..). Los datos proporcionados reflejan un importante ascenso en reclamaciones derivadas de las tarjetas de crédito. No resultan muy convincentes las razones expuestas para justificar las omisiones y el incremento en las reclamaciones:

Las reclamaciones de 2007 excluyen las relativas a comisiones y otros cargos bancarios en cuentas en descubierto, que reflejaron un importante crecimiento no recurrente.

Desde julio de 2007 estas reclamaciones están pendientes de una resolución judicial que afecta al sistema financiero británico y la Office of Fair Trading.

En Brasil, el incremento de reclamaciones se debe a su centralización en la Central de Soluciones, una actuación que se acompañó de una campaña para incentivar su utilización[206]*.*

El Grupo SANTANDER dice invertir en *Responsabilidad social corporativa* la cantidad de 119 millones de euros. En comparación con lo invertido en el ejercicio anterior, 106 millones de euros, supone un incremento del 2,6%. Pese al incremento en términos absolutos, si comparamos lo destinado sobre beneficios desde el ejercicio 2005 hasta el 2007, se puede comprobar como en términos relativos sobre los beneficios obtenidos el porcentaje es decreciente desde el 2005: el 1,48% en el 2005, el 1,39% en el 2006 y el 1,28% en el 2007.

De la información analizada se deduce que la inversión de 116 millones de euros se ha concentrado en acción social, no en RSC. La acción social es una pequeña parte de la RSC, pero nunca puede ser sustitutiva del desarrollo de procesos de gestión del negocio e inversión adecuados a políticas y criterios de RSC. En el análisis de la *"Inversión en RSC"*, la mayor parte de los 116 millones han sido destinados a proyectos universitarios. El resto de la inversión en acción social, en la información analizada no se ha encontrado desglose de lo gestionado por las fundaciones del grupo y lo que es gestionado a través de otras instituciones, ni se facilitan datos desagregados de la inversión por país. En este punto resulta discutible la inclusión como acción social de parte del coste/ inversión en Universidades, que podría reclasificarse como un mayor coste financiero y comercial al tener los convenios firmados que generan contraprestaciones directas en el negocio bancario: captación de nóminas de personal PDI y PAS adscrito a la Universidad, carné universitario –para estudiantes- a través de la tarjeta del Banco Santander, gestión de la tesorería de la Universidad, operaciones de activo –tanto para tesorería como para inversión-.

Los mecanismos y políticas aplicadas en materia de corrupción -salvo en el caso de blanqueo de capitales que se encuentra muy desarrollado-, soborno y contribuciones políticas son plasmadas con escaso grado de detalle. En la información analizada, no ha sido posible identificar la existencia de contribuciones, aportaciones o condonaciones de deuda, realizadas a organizaciones de incidencia política y partidos

[206] Información extraída de la memoria de RSC del 2007 (Santander, 2008).

políticos, por país. Estos aspectos son claves en el negocio bancario y más en algunas geográficas donde actúa el grupo y que son de elevado riesgo en estos aspectos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información sobre la RSC del Grupo SANTANDER referida al periodo comprendido desde el 1 de enero de 2007 hasta 31 de diciembre de 2007 se encuentra recogida básicamente en la Memoria de RSC publicada por la entidad en el 2008 y distribuida en la Junta General de Accionistas celebrada ese mismo año. También se han encontrado datos de relevancia en las cuentas anuales, informe de gestión y otra información complementaria. El hecho de que la información esté dispersa requiere en muchas ocasiones un análisis con un alto perfil técnico que dificulta su accesibilidad a todos los Grupos de Interés. Sería deseable que de un solo documento se pudiese evaluar el grado de cumplimiento, en los distintos países y actividades de negocio, de los compromisos marcados por la empresa en materia de RSC.

El Banco SANTANDER publica una memoria de RSC con periodicidad anual desde el ejercicio 2003. De acuerdo con la información detallada por el SCH para la elaboración de los contenidos de la memoria la herramienta de comunicación del Glogal Reporting Iniciative (GRI) y se ha realizado un estudio de materialidad y se han tenido en cuenta normas internacionales de gestión en RSC, como la AA 1000 que está basada en la relación con Grupos de Interés.

La memoria tiene una estructura clara y utiliza un lenguaje comprensible. Al final del documento hay un índice organizado de acuerdo con los indicadores de GRI que facilita la identificación de los aspectos sustanciales. Sin embargo no es posible avalar la veracidad y rigurosidad técnica de la información suministrada al desconocer el proceso a través del cual se han generado los datos expuestos y al limitado alcance de la verificación externa realizada por la empresa Deloitte Touch.

No ha sido posible determinar el grado de exhaustividad y relevancia de la información. Por un lado, no hay constancia de un verdadero proceso de identificación de la naturaleza de los mercados donde está operando la entidad y de la existencia de un mapa de sostenibilidad que califique y priorice los riesgos económicos, sociales y medioambientales en función de elementos culturales, políticos y socioeconómicos, entre otros, de los países donde opera. Por ello es difícil determinar cual es la estrategia del Grupo en RSC y qué procedimientos está desarrollando para conseguir los resultados y objetivos propuestos. Por otro lado, la información suministrada no responde a un verdadero proceso de rendición de cuentas. Los objetivos que se enumeran son en a mayoría de los casos vagos y de carácter cualitativo. Lo anterior no permite evaluar la eficacia de las políticas implementadas y, en su caso rectificar aquellas que no están obteniendo los resultados esperados. Por tanto se puede afirmar que la información no responde a un proceso de mejora continua. Tampoco es posible identificar responsables de la ejecución de las políticas previamente planteadas.

La información facilitada no es neutral y adolece de un mensaje autocomplaciente sin reflejar posibles aspectos críticos. También rompe con el equilibrio al ponderar la importancia que se le da a clientes y accionistas de forma totalmente desequilibrada con respecto al resto de Grupos de Interés. Parte de la información facilitada es poco relevante, mientras que información trascendente de ejercicio 2007 no se encuentra reflejada.

De la información analizada se puede establecer una relación entre RSC y reputación. Se informa de patrocinios deportivos como la Formula I, de un plan de imagen y marca, de soluciones corporativas de tecnología y operaciones, como elementos y acciones de gestión de su Responsabilidad Social, siendo estos más asimilables a acciones de estrategia, comercial, marketing y publicidad, o de operaciones del negocio. Entre los objetivos para 2008 encontramos aspectos como *continuar con el patrocinio de la escudería McLaren, patrocinar 6 grandes premios, avanzar en la implantación de la imagen unificada…, primer año de explotación de la Copa Santander Libertadores, Latinoamérica: integración del modelo de factorías globales, apertura de 377 nuevas oficinas, remodelación de 453 oficinas y cambio de imagen de 115 oficinas, plan multicanal y CRM en Banca Comercial en España, canalizar el 80 del gasto y la inversión del Grupo a través de la nueva plataforma SAP, Santander Consumer Finance: extensión de productos y servicios ya existentes a todos los países en los que está presente, Seguros: captación de seguros a través de la vía aseguradora con especial foco en Latinoamérica…….*Los compromisos relacionados con aspectos sociales y medioambientales para el ejercicio 2008 son sumamente escasos, lo que pone en duda la existencia de una estrategia real en RSC, más allá de una estrategia para mejorar la reputación e imagen de marca de la entidad.

Pese a que en el informe de este año se señala como una de las funciones del Consejo de Administración supervisar la implantación de las políticas de RSC, no es posible identificar cómo se organiza la empresa en torno a la RSC, de qué manera interrelaciona las diferentes divisiones de negocio, y qué sistemas de coordinación y los procesos de comunicación interna tiene implantado para integrar a las empresas del Grupo que operan en 40 países con realidades muy diferentes. De la memoria se puede deducir que existe un departamento de RSC que cuelga de la Dirección de Relaciones institucionales, Secretaría Técnica y RSC, ya que en la contraportada del documento aparecen tres nombres y una dirección de correo electrónico.

La empresa comunica que se ha tenido en cuenta un estudio de materialidad realizado por KPMG, sin embargo no es posible determinar el alcance real de ese estudio y la aplicación de criterios objetivos con mecanismos previamente testados que permitan la identificación adecuada de los Grupos de Interés. Menciona que durante el ejercicio 2007 *se ha llevado a cabo un proceso consultivo con Grupos de Interés específicos, mediante entrevistas personales, con preguntas abiertas en las que se solicita la evaluación de la Memoria de Sostenibilidad 2006 respecto a su estructura, contenido y fiabilidad.* Este aspecto es por lo menos sorprendente. El Observatorio de RSC utiliza para la elaboración del presente estudio, una metodología de trabajo que consiste en integrar a la empresa desde el inicio del proceso. Se le solicita la información y una vez realizado el análisis se envía a la empresa con carácter previo el informe individualizado, dejándole la capacidad de replicar las conclusiones expuestas y demostrar los aspectos equivocados, que en su caso se procede a rectificar por parte del Observatorio. El Banco SANTANDER durante las 4 ediciones anteriores nunca ha mostrado interés en mantener una reunión con el Observatorio y parece que nuestras sugerencias, elaboradas durante meses de trabajo y derivadas de un proceso de análisis exhaustivo, con una metodología basada en referencias internacionales y con una herramienta de análisis de más de 500 indicadores, no son tenidas en cuenta. El Banco SANTANDER es de las pocas empresas objeto de análisis que no responde a nuestra llamada de solicitud de información. Por otra parte sorprende también que en el estudio de materialidad no se hay tenido en cuenta partes muy interesadas en los impactos concretos que las operaciones financieras del SCH están produciendo en los derechos humanos y el medio ambiente en otros países[207].

[207] Ver informe de SETEM: http://www.finanzaseticas.org

De la información analizada, y en especial por lo anteriormente indicado, es realmente difícil conocer el alcance y calidad del estudio de materialidad y tener las suficientes garantías de fiabilidad de los datos expuestos.

Pese a que se afirma por parte de la Entidad que llevan a cabo un proceso de gestión basado en la norma AA 1000, la exposición de los Grupos de interés de la empresa se presenta de manera genérica y no se exponen los procesos de identificación, los mecanismos de consulta bidireccional, participación y negociación, así como los resultados y compromisos derivados de los mismos, en el ejercicio 2007.

El Grupo Santander cuenta con un informe de verificación externa de la Memoria de RSC realizado por Deloitte. En este informe se realiza una verificación de los indicadores incluidos en la Memoria de Sostenibilidad. Es importante destacar que, como se puede observar en la tabla de indicadores GRI incluida al final de la Memoria, los procesos de verificación efectuados no siempre justifican el cumplimiento de los indicadores. Un claro ejemplo sería destacar que se ha considerado la simple firma del Pacto Mundial como elemento suficiente para verificar algunos indicadores de tipo laboral y prácticamente todos los relacionados con derechos humanos, cuestión que a la vista de los conflictos existentes en la actualidad sobre estos aspectos, es como mínimo calificable como poco riguroso.

Se puede evidenciar que el resultado reflejado en la verificación presentada por la entidad auditora, no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de auditoria o verificación, distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio. Tampoco se han encontrado evidencia de involucración de las partes interesadas en el proceso de validación/ verificación de los contenidos de la memoria.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La evaluación obtenida en Gobierno Corporativo por parte del Banco SANTANDER es de 2,48 situándose en el estadio de información incompleta. Durante el ejercicio 2007, la entidad ha procedido a introducir modificaciones en su cuerpo reglamentario para adaptarse a las exigencias del Código Unificado de Buen Gobierno lo que demuestra un compromiso del Grupo hacia la transparencia en esta materia mayor que en otros ejes de análisis.

La información analizada en este eje de análisis se limita al Informe Anual de Gobierno Corporativo 2007, los informes de las comisiones, el reglamento del consejo de administración y la junta general de accionistas, los códigos de conducta y los estatutos sociales del Grupo.

En la estructura de capital de la entidad no se ha identificado ningún accionista mayoritario que pueda ejercer un control político sobre la sociedad. A 31 de diciembre de 2007 los únicos titulares que figuraban en el Registro de Accionistas de la Sociedad con una participación superior al 3% eran Chase Nominees Limited, State Street Bank & Trust y EC Nominees Ltd, que aparecían con un 10,80%, un 8,13%, y un 5,85%, respectivamente. D. Emilio Botín Sanz de Sautuola y Garcia de los Rios, presidente ejecutivo del Grupo SANTANDER tiene participaciones directas e indirectas que representan un porcentaje sobre el total de los derechos de voto del 2,506%.

El Consejo de Administración del Banco SANTANDER está compuesto por 19 consejeros de los cuales 6 son ejecutivos y el resto externos, ostentando la calificación de independientes 8 de ellos. El Código Unificado de Buen Gobierno recomienda un

número máximo de 15 consejeros. No hay edad límite para ejercer las funciones y los consejeros pueden ser elegidos sin limitaciones de mandatos.

El Consejo está organizado en comisiones especializadas. El Banco SANTANDER tiene habilitada una Comisión Ejecutiva, una Comisión de nombramientos y retribuciones, una Comisión de estrategia, una Comisión delegada de riesgos, de Comisión de internacional y una Comisión de tecnología, productividad y calidad. Estas comisiones han mantenido durante el 2007 un total de 181 reuniones, siendo la de riesgos la que más activa se ha mantenido con un total de 98 reuniones, seguida de la ejecutiva con un total de 55 reuniones. El presidente de las comisiones de auditoria y de nombramientos es independiente, de acuerdo con las recomendaciones del código unificado.

En la información analizada, se exponen los requisitos para considerar a un consejero como independiente, sin embargo no acepta una de las recomendaciones del código unificado de limitar el mandato de estos consejeros hasta un máximo de 12 años. Tampoco asume el Banco SANTANDER la recomendación 31 del código unificado que establece que el Consejo de administración no proponga el cese de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos. En este caso, la decisión del Consejo de no asumir esta recomendación 31 se basa
que podría suponer un trato discriminatorio con respecto a otros consejeros y en que pueden existir razones de interés social que, a juicio del
propio Consejo, motiven una propuesta de cese a la Junta por causas distintas
a las contempladas en la recomendación. Por otro lado dos consejeros, Antonio Basagoiti y Antonio Escamez, que en 2006 eran considerados externos no dominicales y no independientes han pasado a ostentar la condición de independientes. Las medidas anteriores hacen que se ponga el riesgo el verdadero carácter independiente de los consejeros que tienen esa calificación.

De acuerdo con la propia reglamentación establecida por el Banco SANTANDER, los consejeros pueden considerarse dominicales a partir del 1% en lugar del 5%. D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea tiene la consideración de Consejero externo dominical por representar en el Consejo de Administración el 2,506% del capital social correspondiente a la participación de la Fundación Marcelino Botín, D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, Dª. Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea, D. Jaime Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, Dª. Paloma O'Shea Artiñano y la suya propia.

En el consejo de administración hay tres miembros con lazos de consanguineidad directos (D. Emilio Botin, D·Ana Patricia Botin y D. Javier Botin). Dos de los cuales son consejeros ejecutivos y forman parte de la comisión ejecutiva.

El presidente del Consejo coincide con el máximo responsable ejecutivo de la Entidad, y pese a que el Banco estima que cumple sustancialmente con esta recomendación 17, no asume la parte de la misma que aconseja conferir a un consejero independiente la facultad de solicitar la convocatoria o la inclusión de puntos en el orden del día del Consejo, así como la de dirigir la evaluación del Presidente, pues, a su juicio,
ello sería contrario al principio de unidad del Consejo y de inexistencia de
bloques en su seno.

De los 19 miembros del consejo, solamente dos son mujeres. El Banco considera "no aplicable" la recomendación 15 del código unificado que establece *Que cuando sea escaso o nulo el número de consejeras, el Consejo explique los motivos y las*

iniciativas adoptadas para corregir tal situación. Esta cuestión sorprende respecto a un compromiso de no discriminación asumido en distintas iniciativas por el banco, al aceptar esta composición, con muy baja presencia femenina en el Consejo, como natural en el gobierno de SCH, cuando a todas luces es una proporción descompensada con la realidad social en la que opera, sin analizar las causas. ,

En el informe de Gobierno Corporativo se destaca que *El Consejo procurará que la retribución del Consejero se ajuste a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad. En particular, procurará que la remuneración de los Consejeros externos sea suficiente para retribuir la dedicación, calificación y responsabilidad exigidas para el desempeño del cargo.* En este mismo documento aparecen detalladas por conceptos la retribución recibida por cada uno de los consejeros. La política de retribuciones es aprobada por el Consejo y aunque se informa a la Junta General de Accionistas no se somete a su aprobación, pese a la recomendación del código unificado. El total de las retribuciones del Consejo en el 2007 ascendieron a un total de 32.161.000 euros, sin incluir otros beneficios como las contribuciones a planes de pensiones y el pago de primas de seguro, entre otras. En el ejercicio 2007 las aportaciones a planes de pensiones ascendieron a 21.615.000 euros. Las retribuciones recibidas por la alta dirección alcanzaron un monto de 72.364.000 euros. Hay establecido un sistema de retribución variable basado en derechos sobre acciones futuras de la entidad. La conveniencia de este sistema de remuneración ha sido discutida en los últimos años. Se detalla el importe de las clausulas de blindaje e informa a la Junta General de accionistas, aunque su aprobación corresponde al Consejo de Administración.

El Banco cuenta con una comisión delegada de riesgos, y sistemas de gestión de riesgos de crédito, de mercado, operativos. También contempla el riesgo medioambiental y el riesgo reputacional que lo vincula con aspectos relacionados con clientes: comité global de nuevos productos, manual de procedimiento de comercialización de productos financieros…. Por otro lado sorprende que, aunque 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 financiera, crisis inmobiliaria, las hipotecas *Subprime* , y otros que le hayan afectado o pueden afectar al SCH[208].

El Consejo tiene entre sus funciones velar por la aplicación de los principios en RSC del Banco. *El criterio que ha de presidir en todo momento la actuación del Consejo de Administración es la maximización del valor de la empresa a largo plazo en interés de los accionistas. El Consejo de Administración velará asimismo para que la Sociedad cumpla fielmente la legalidad vigente, respete los usos y buenas prácticas de los sectores o países donde ejerza su actividad y observe los principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente.* Sin embargo no se puede deducir de la información analizada cuales son esos principios en RSC que ha adoptado el Banco, ni que actuaciones ha desarrollado el Consejo para velar por los principios de RSC del banco en la gestión de los casos de denuncias sobre conflictos en el ámbito social y ambiental en otros países publicadas, referidas en este informe.

Se informa que existen políticas y mecanismos para mitigar los posibles conflictos de interés, y procedimientos de resolución. No hay evidencias de que se exija a los administradores no desempeñar cargos en otras sociedades del entorno financiero.

[208] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

Varios de los miembros del Consejo desempeñan funciones en otras empresas financieras, algunas de ellas no pertenecen al Grupo SANTANDER.

Se afirma que existe un canal de denuncias confidencial para empleados está establecido y supervisado por el Comité de Auditoría, sin embargo no se puede deducir en qué consiste el canal, cómo se garantiza la confidencialidad y los mecanismos de supervisión existentes. El artículo 15.4 del reglamento del consejo establece la capacidad de recibir de manera confidencial y anónima posibles comunicaciones de empleados del Grupo que expresen su preocupación sobre posibles prácticas cuestionables en materia de contabilidad o auditoría. Este canal no se hace extensivo, de acuerdo con la recomendación de la Ley Sarbanes Oxley, a proveedores y clientes.

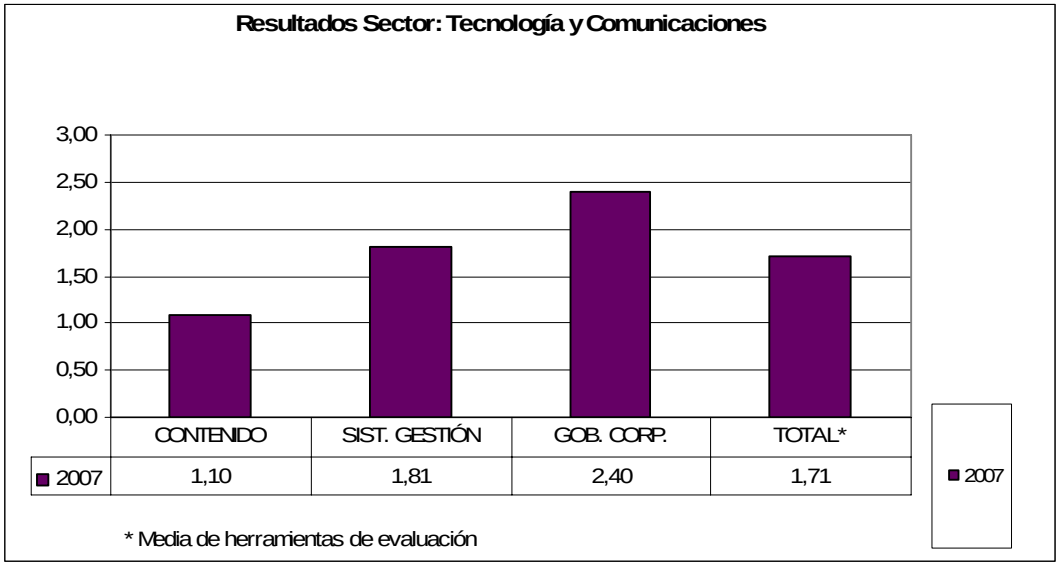
El Banco promueve la participación en las Junta de Accionistas a través de varias medidas: una acción un voto, mecanismos para el voto telemático y delegación del mismo y posibilidad de fraccionamiento del voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

3.3.6. Empresas del sector Servicios Tecnología y Comunicaciones:

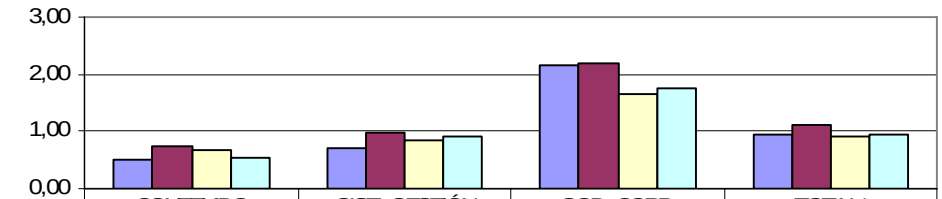
- ***INDRA SISTEMAS, S.A.***
- ***TELEFONICA, S.A.***

A continuación se muestra el resultado sectorial, donde cada uno de los datos representa la media aritmética de los resultados por eje de análisis de las empresas pertenecientes al sector. Tal y como se explica en la sección de Metolodogía, 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, pues la comparabilidad de los datos es cuestionable ya que en años anteriores el sector estaba integrado tanto por empresas de medios de comunicación, como por empresas de tecnología de la comunicación. Sin embargo, el sector actualmente está sólo conformado por este último grupo de empresas tecnológicas, que tradicionalmente vienen obteniendo resultados significativamente mejores a las empresas del sector de medios de comunicación, de ahí el importante incremento que demuestran los resultados del año 2007 respecto a los del 2006.



Resultados Sector: Comunicación y SS Información



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,52	0,72	2,16	0,95
2004	0,74	0,97	2,20	1,11
2005	0,67	0,85	1,64	0,91
2006	0,53	0,92	1,77	0,96

2003 2004 2005 2006

* Media de herramientas de evaluación

INDRA SISTEMAS S.A.
(INDRA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

INDRA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Soluciones y servicios en tecnologías de la información, operando en los siguientes segmentos: Defensa y seguridad, transporte y tráfico, Administraciones Públicas y sanidad, energía e industria, finanzas y seguros, telecomunicaciones y media.

Alcance geográfico

INDRA opera o tiene presencia en los siguientes países

Europa: República Checa, Eslovaquia, Moldavia, Rumanía, Hungría, España, Portugal, Italia, Irlanda, Alemania, Francia, Reino Unido, Ucrania, Polonia.
América: Colombia, Panamá, Guatemala, México, Venezuela, Perú, Brasil, Argentina, EEUU, Uruguay, Chile,
Asia y Oceanía: Filipinas, Australia, China
África; Kenia, Zimbabue, Marruecos

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2006, INDRA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability World Index (DJSWI)
- Dow Jones Stoxx Sustainability Index (DJSI STOXX)

Normativa Internacional

INDRA informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración de Derechos Humanos

Estándares voluntarios

INDRA informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

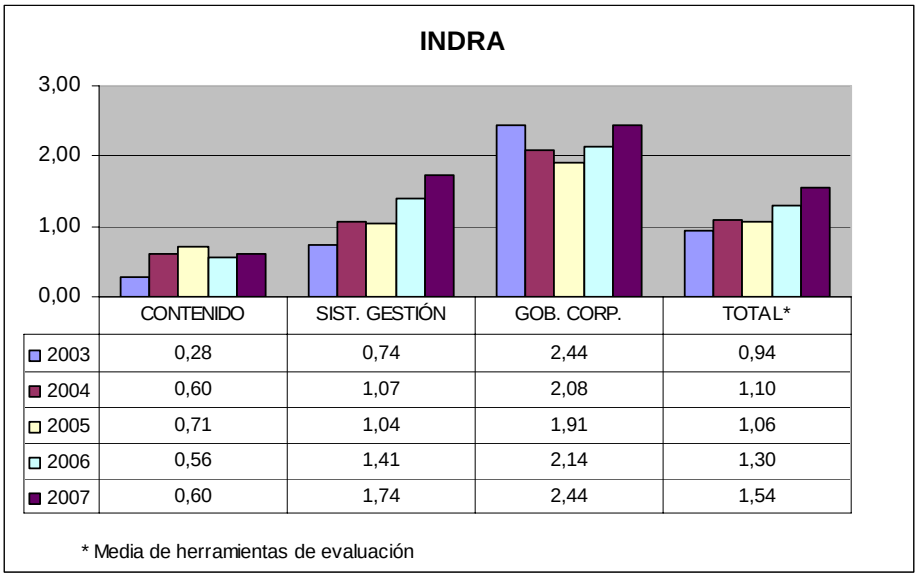
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Responsabilidad Corporativa 2007	
Informe de actividades 2007	
Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión 2007	
Informe de Gobierno Corporativo 2007	
Estatutos sociales	Aprobado en Junio 2007
Reglamento Junta General de Accionistas	Aprobado en Junio 2007
Reglamento Consejo Administración	Aprobado en Diciembre 2007

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,57**
Indice&Perfil GRI	2,36
GRI Indicadores	0,75
Principios GRI	1,60
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,44**
ONU	**0,46**
AA1000	**1,24**
AA1000 Indicadores	1,47
AA1000 Principios	1,02
NEF	**2,00**
TOTAL	1,54

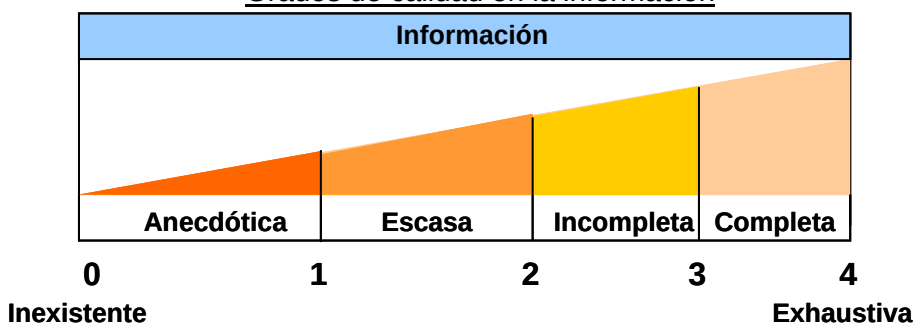
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,28	0,74	2,44	0,94
2004	0,60	1,07	2,08	1,10
2005	0,71	1,04	1,91	1,06
2006	0,56	1,41	2,14	1,30
2007	0,60	1,74	2,44	1,54

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,54**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,60**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,74**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,44**.

El año 2007 se caracteriza por la plena integración en la estructura organizativa de Azertia y Soluziona, con un incremento de la plantilla en un 137%, pasando de 9.915 a 23.482 empleados en todo el mundo. Por lo que el gran reto del 2007 ha sido la gestión de los recursos humanos del grupo en el que el 22% de la plantilla se concentra en el mercado internacional.

Otro hecho importante, es la revisión que INDRA ha realizado de sus reglas de Gobierno Corporativo para su adaptación a las recomendaciones del Código Unificado sobre Buen Gobierno. Para ello se ha elaborado un nuevo texto íntegro del Reglamento del Consejo de Administración y se ha modificado un artículo de los Estatutos Sociales y otro del Reglamento de la Junta General de Accionistas.

A pesar de que en 2007 se ve un esfuerzo por ampliar el alcance de la memoria de RSC, aún se muestra una imagen limitada del comportamiento responsable de INDRA, al no abarcar dicho alcance a la totalidad de las empresas que conforman el grupo. Bajo esta circunstancia, es difícil valorar el comportamiento, así como los impactos sobre aspectos relevantes de la responsabilidad social del Grupo en todos los países en los que opera.

Otro aspecto a destacar y que se repite cada año, sigue siendo la falta de información referente a indicadores sobre derechos humanos. Al igual que en años anteriores, minimiza sus impactos al considerar que por su actividad es improbable que aparezcan problemas relacionados con los DDHH. Hay que recordar que INDRA opera en países donde existen distintos niveles de garantía y respeto de los derechos humanos, que junto a que además es una empresa que opera en el sector de la defensa y la seguridad, como línea relevante de negocio, le hace precisamente poder estar en un área de riesgo en este ámbito, con lo que sería importante que se incluyera políticas que describan como se integran criterios de derechos humanos en la prestación de servicios o en el desarrollo de sus productos, así como en la gestión y toma de decisiones del negocio.

b. CONTENIDOS RSC

El análisis del ejercicio 2007 a pesar de presentar una valoración global más positiva que el ejercicio anterior, la puntuación obtenida en el eje de contenidos nos muestra que la información del informe en cuestiones de desempeño social y medioambiental aún se encuentra en un estadio de información *anecdótica*.

Esto viene dado porque el alcance de la memoria de sostenibilidad de INDRA no informa sobre todas las sociedades del grupo, ya que INDRA informa muchas veces limitando el alcance de la información, no coincidiendo con las que conforman su alcance real, que tiene presencia física, a través de sus sociedades dependientes y asociadas, en 31 países.

En relación al desempeño económico, INDRA, al igual que en años anteriores, sigue sin aportar información desglosada por país sobre indicadores económicos significativos, como es el caso de los gastos salariales, aspecto importante cuando dentro de su enfoque de sostenibilidad hace referencia a que al tener un carácter global contribuye a la creación de empleo local intensivo y al desarrollo de las comunidades donde opera.[209]Del mismo modo, la información económica sobre proveedores es muy escasa al no informar sobre el número de proveedores que tiene y en qué países se encuentran, aportando sólo un % sobre zona geográfica, o las ventas que desglosa por tipo de actividad, pero no existe un desglose geográfico, indicando sólo ventas nacionales e internacionales.

Otros aspectos relevantes referidos al desempeño económico son el pago de impuestos, los subsidios recibidos, las desgravaciones obtenidas u otros beneficios fiscales y financieros disfrutados que permiten entender la incidencia por país. En este sentido, y un año más, se evidencia la falta de información desglosada por país. Así sobre las subvenciones recibidas sólo informa una cifra global, mencionado que estas han sido concedidas por distintos organismos públicos como ayuda de los proyectos de desarrollo y de los planes de formación, pero no aporta información relevante sobre que tipo de proyectos o en que países han sido concedidas. Ocurre lo mismo con la información fiscal de INDRA, la cual no permite valorar el impacto económico en todos y cada uno de los países en los que trabaja.

Informa sobre el desempeño económico referido a aspectos medioambientales, como son las inversiones realizadas encaminadas a minimizar el impacto de sus actividades sobre el cambio climático de manera global.

En relación al desempeño medioambiental INDRA dice estar fuertemente comprometida con el medio ambiente a pesar de que la naturaleza de sus productos, servicios y sistemas de producción no están considerados por INDRA como altamente contaminantes. Sin embargo la información que aporta es bastante escasa y siempre referida a 6 centros de trabajo en España, además afirma que su mayor contribución al medio ambiente viene derivado por el potencial de sus servicios y soluciones que contribuyen a una mejor gestión ambiental. Esta afirmación no es coherente con las algunas actividades que se establecen en su objeto social[210] especialmente en lo

[209] Cómo enfocamos la sostenibilidad. Informe de RSC, pág. 8

[210] El diseño, desarrollo, producción, integración, operación, mantenimiento, reparación y comercialización de sistemas, soluciones y productos –incluidos vehículos automotores, buques y aeronaves- que hagan
uso de las tecnologías de la información (informática, electrónica y

referente a la obra civil necesaria y la integración de equipos en sus servicios, y a la gestión de residuos, físicos como tecnológicos.

En relación al principio de precaución y prevención no existe una mención explícita, pero aporta información de su sistema de gestión medioambiental, referido a 6 centros como ya se ha indicado anteriormente, de los que informa de manera desglosada sobre consumos de energía, de agua y residuos por tipología. Además, destacar la información que aporta sobre objetivos y metas para el año 2007, los conseguidos y los que no, reiterando éstos últimos como retos para el 2008.

Aspectos que evidencian mejoras con respecto a la información aportada el año pasado es la relativa al consumo directo de electricidad desglosado por 24 países (en algunos casos son estimaciones pero lo indica). Igualmente es destacable que en el año 2007 INDRA se posiciona sobre el cambio climático, en el que asume su responsabilidad y obligación de minimizar el impacto medioambiental derivado de su actividad y en el que declara el establecimiento de políticas y objetivos concretos[211] para la reducción de emisiones de efecto invernadero. En este sentido informa que ninguna instalación de los edificios certificados contiene CFC's, sin embargo no informa de los no certificados.

La actuación de los proveedores en relación a los aspectos medioambientales está contenida en los Principios Marco de Relaciones con Proveedores, en los que *"Indra desea trabajar con proveedores que demuestren su compromiso con el medio ambiente y desarrollen sistemas de gestión medioambiental".* Sin embargo no se ofrece ningún dato de si ha habido proveedores que no hayan superado sus proceso de evaluación, ni sobre los requisitos y criterios definidos por la empresa en el proceso de selección, o si se ha solicitado la adopción de sistemas de gestión medioambiental. No se aporta información que evidencie la existencia de algún tipo de exigencia contractual que obligue a cumplir con ciertos estándares o requisitos sobre aspectos de responsabilidad social a los proveedores y subcontratistas. Esto es especialmente preocupante si existieran proveedores de hardware que se incorpora a los servicios que presta INDRA.

INDRA informa que planea extender los criterios de sostenibilidad a la contratación de proveedores a escala internacional y a sus políticas de compra en cada país, en este sentido realizó una encuesta global para conocer las expectativas de cada mercado en RSC, pero no aporta ninguna información al respecto.

El año 2007 supone un gran reto para INDRA la integración efectiva de Soluziona y Azertia, pasando la plantilla de 9.915 a 23.482 empleados. En este sentido se echa en falta información más completa sobre como ha sido el proceso de integración de los trabajadores procedentes de ambas compañías, aspecto relevante ya que, según informa el sindicato Comfia-CCOO, en procesos de compras anteriores INDRA no ha mantenido las condiciones de trabajo e incluso denuncia este organismo, la práctica habitual a forzar una renuncia forzada de las mismas de manera individual.[212] Esto junto a la ausencia de información relevante de la existencia de una política y

comunicaciones), así como de cualquier parte o componente de los mismos y cualquier tipo de servicios relacionados con todo ello, incluyendo la obra civil necesaria para su instalación, siendo de aplicación a cualquier campo o sector.

211 Entre las medidas adoptadas está el compromiso de medir y controlar mediante análisis de combustión periódicos, y reducir el efecto directo de los gases de efecto invernadero producidos, fundamentalmente por la utilización de fuentes energéticas más limpias. Pág. 62, Informe de RSC.

212 Más de 300 delegados y delegadas de CCOO se concentraron en INDRA para exigir un protocolo de fusión,21/06/07 http://www.comfia.net/fusiones/txt/8262.html

procedimientos de información, consulta y negociación sobre los cambios en las operaciones de la empresa, aplicables en los distintos países, en situaciones como la descrita, hace especialmente preocupante este déficit de transparencia sobre procedimientos de gestión con impacto social.

En el Informe de RSC se indica que en el mercado internacional se concentra el 22% de la plantilla total de la compañía, fundamentalmente en Latinoamérica, que constituye el 13,6% del total. Teniendo en cuenta este dato, en la información analizada no hay información, ni datos que evidencien cómo INDRA garantiza los derechos laborales de sus empleados en todos los países en los que actúa, y ni si su aplicación se realiza de igual modo que en España.

La información que aporta sobre indicadores laborales no alcanza al 100% del grupo, y tampoco se encuentra desglosada por país, por lo que no se puede conocer en profundidad cual es el desempeño social en los países en los que opera. En cuanto a indicadores importantes no aporta información sobre gastos salariales desglosados por país, ni empleados fijos y subcontratados a través de ETT u otro tipo de contrataciones, siendo un sector en el que es muy habitual este tipo de contratación. Tampoco hace referencia al número de empleados con discapacidad desconociendo si cumple el % exigido por la LISMI (Ley de Integración Social de los Minusválidos).

INDRA reconoce dentro de su Política de Diversidad, la no discriminación por razón de raza, sexo, religión, ideas políticas, nacionalidad, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad, origen social o cualquier otra condición, sin embargo no hay evidencia, en la información analizada, de cómo asegura el cumplimiento de dicha política, ni los resultados en el ejercicio 2007 sobre el grado de consecución de los objetivos de esta política. Sólo se aporta información sobre la contratación de mujeres, constituyendo en la actualidad el 36% de la plantilla, y con el objetivo de incrementar la paridad en la plantilla. En 2007 había 2 mujeres en el Consejo de Administración y 1 mujer en la Alta Dirección. En 2008 se ha propuesto el nombramiento de una nueva consejera.

También reconoce la remuneración justa adecuada al mercado de trabajo, sin embargo no aporta información desglosada sobre la remuneración a los empleados. Sólo aporta información del ratio salario hombre/mujer, que representa sólo al 57% de la plantilla y refleja la desigualdad salarial a favor del hombre para mismos puestos, siendo en puestos directivos una diferencia del 12,9%.[213] En este sentido no se aporta información sobre el, rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de INDRA en los distintos países y el salario mínimo local, 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.

En relación a beneficios sociales informa sólo del 60% plantilla. Sigue llamando la atención (como en el año 2006) que justifique la no implantación de programas de conciliación en otros países porque las expectativas de los trabajadores pueden ser diferentes. Hay que destacar sin embargo que INDRA ha puesto en marcha para 2008 la realización de una encuesta mundial para conocer las expectativas y valores de los empleados en la que se incluyen las políticas laborales que pueden ser más apreciadas por ellos. Sin embargo sorprende que no se informe cómo esta información se va a relacionar o complementar con las expectativas identificadas a través de los procedimientos de negociación y relación con los representantes de los trabajadores, en los distintos países.

[213] Informe de RSC. Capítulo: Indra y los empleados, pág. 42

La información referida a empleados sujetos a convenios colectivos o afiliados a sindicatos no existe, en la información analizada, sólo menciona que en España los representantes sindicales reciben facilidades para la realización de su labor. La información aportada sobre sindicación y relación con los sindicatos es prácticamente inexistente. No se facilitan datos para España y tampoco sobre el resto de los países en los que opera. INDRA manifiesta dentro de su Enfoque de la Sostenibilidad que, por su actividad es improbable que surjan grandes riesgos sobre la libertad de asociación. INDRA opera en países donde este derecho no está reconocido como China o que, a pesar de estar reconocido, se vulnera de manera sistemática como es en Zimbabue o Colombia[214]. En este sentido INDRA debería informar sobre su posición y que medidas adopta con sus trabajadores en estos países, así como los datos que muestren la eficacia de las mismas, ya que se comprometen a promover el respeto de los Derechos Humanos en donde se desarrolla su actividad.

Como ya se ha comentado, INDRA identifica impactos derivados de su actividad empresarial, pero en general los presenta con un carácter positivo y de beneficio para lo sociedad, más que impactos negativos que haya que corregir o mitigar.

Si bien en impactos medioambientales ofrece mayor información por tener implantado un sistema de gestión medioambiental, sin embargo, tal y como los presenta en la memoria parece que los minimiza. Por un lado habla de su impacto sobre el cambio climático en general; los impactos de los que habla son de carácter positivo, ya sea porque su actividad puede contribuir de forma eficaz a mejorar la gestión medioambiental de sus clientes, y de modo más amplio, en la sociedad. Por otro lado, el impacto sobre las comunidades en las que opera es igualmente positivo por favorecer la generación de empleo directo e indirecto, con lo que contribuye al desarrollo social y económico.

Sin embargo llama la atención que no identifique impactos o riesgos sobre los Derechos Humanos, basan la justificación en la naturaleza de su actividad, y la improbabilidad de que ocurra o que simplemente los minimice y no tenga en cuenta que opera en países con un alto riesgo en este sentido, y en sectores de alta sensibilidad como son los de defensa y seguridad, procesos electorales o sistemas de información y comunicación, entre otros. Es claramente remarcable que ambas situaciones pueden afectar directa o indirectamente a través de sus operaciones, productos y servicios a derechos fundamentales, como el derecho a la vida y a la libertad, a derechos civiles, como el de libertad de expresión o a la intimidad, entre otros.

Con respecto a Derechos Humanos, INDRA asume sus compromisos en esta materia a través del reconocimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la adhesión al Pacto Mundial de la ONU (a fecha del informe no se encuentra en la web del Pacto Mundial el Informe de Progreso del 2007, a pesar de informar de su realización) y mediante una Política de Diversidad propia. A pesar de estos compromisos se sigue detectando una falta importante de indicadores que muestren que estos compromisos se reflejan en políticas, procedimientos, en definitiva resultados y prácticas reales.

[214] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

Incluso, un aspecto a destacar negativamente es que siga argumentando esta falta de indicadores por la naturaleza propia de sus actividades: *"la actividad del sector de servicios de TI se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, lo que hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre libertad de asociación".*[215]

Tal y como menciona este manifiesto, da a entender que, a pesar de haber un riesgo mínimo, si puede ocurrir. En este caso no hay ninguna mención sobre qué procedimientos tiene establecidos para actuar en los casos de violación de DDHH que pudieran ocurrir en su esfera de actividad. Ante esta situación sólo afirma que conociendo que opera en áreas geográficas con diferentes grados de desarrollo social, económico, político y medioambiental donde los niveles de aceptación, promoción y respeto de los DDHH son variados, INDRA se compromete a promover, desde su actividad empresarial los DDHH allá donde se desarrolle su actividad. No existe evidencia documental que nos permita conocer cuales son sus políticas y procedimientos en este sentido, su grado de implantación, y los resultados obtenidos en el ejercicio 2007, con el fin de evaluar su eficacia y adecuación.

Otro aspecto importante y del que INDRA no hace ningún tipo de comentario es como gestiona su compromiso con los Derechos Humanos y su actividad en el mercado de Defensa y Seguridad, que en el año 2007 ha supuesto un 29% de sus ventas, siendo el primero entre sus mercados. Incluso las expectativas de crecimiento de este sector son enormes, derivado por la inestabilidad política mundial que ha impulsado a países y organizaciones a incrementar su inversión en seguridad y defensa, siendo la zona de Asia y Oriente Medio objetivo prioritario, desde un punto de vista de crecimiento comercial para INDRA en los próximos años. En este sentido, sería importante que se incluyera políticas que describan como se integran criterios de derechos humanos en la prestación de servicios o en el desarrollo de sus productos, así como en la gestión y toma de decisiones del negocio.

En relación a la cadena de suministros, desde el año 2004 la empresa cuenta con unos Principios Marco de relación con Proveedores en los que se señala lo que INDRA "espera" de ellos en materia de Derechos Humanos, estándares laborales y medioambiente. El procedimiento pasa por un primer cuestionario a través de la web para una precalificación como proveedor. De la información aportada no hay evidencia de como llevan a cabo la calificación y si se aseguran que los proveedores cumplen con la información que incluyen en el cuestionario. Tampoco se encuentran evidencias de que se realice un seguimiento en materia de DDHH a sus proveedores.

Indica que en 2007 ha realizado una encuesta global a proveedores para conocer las expectativas de cada mercado en RSC, con el objetivo de extender los criterios de sostenibilidad a la contratación de proveedores a escala internacional y a sus políticas de compra en cada país, sin embargo no aporta ninguna información sobre los resultados de esta encuesta, si se han fijado objetivos derivados de ellos, o si se ha puesto en marcha algún plan para alcanzar los objetivo marcados.

A diferencia del año anterior, INDRA en 2007 hace una mención explícita sobre la lucha contra el soborno y la corrupción en una Declaración de Anticorrupción, en la que se compromete a luchar contra el soborno y los pagos de facilitación y cualquier forma de corrupción activa o pasiva. Sin embargo, y 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

[215] Cómo enfocamos la sostenibilidad. Pág. 19

su filial Indra Systems Inc, sin aportar explicación sobre esta incoherencia con dicha afirmación generalizada.[216]

Igualmente tampoco aporta ninguna información sobre cómo han sido modificados los procedimientos comerciales, el porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción el porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción o las medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción, informando sólo que Indra Sistemas e Indra Software Labs no han registrado incidentes de este tipo, pero no del resto de sociedades del grupo, se hace muy difícil entender el grado de eficacia real que está teniendo la Declaración Anticorrupción aprobada.

Igualmente declara que no realiza ninguna contribución política a partido alguno, sin especificar si esta afirmación se limita a un país o ha sido verificada para todos los países y contratos, y si esta afirmación es extensible a fundaciones o instituciones cuyo objetivo sea el lobby político.

INDRA comunica que el desarrollo de la política anticorrupción se desarrollará a través del Código de Conducta Profesional y de otros instrumentos de gestión ética de la compañía. Con respecto a dicho código se informa que a finales de 2007 se tendría el nuevo Código de Conducta Profesional, pero a fecha de realización del presente informe, no se encuentra disponible en la página web, con lo que no se ha podido comprobar como se materializa dicha política. En este sentido habrá que esperar al año 2008 para ver los procedimientos adoptados, teniendo en cuenta que se tratan de áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla INDRA, pues tiene una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, así como su presencia en entornos geográficos de riesgo.

En relación a utilización de servicios de seguridad, Indra subcontrata este tipo de servicios y remite a los Principio Marco de relación con Proveedores, donde les "anima" a promover y proteger los DDHH. No aporta procedimientos, ni mecanismos para asegurar su cumplimiento por parte de los proveedores.

En general la información aportada sobre el consumidor es bastante escasa, derivado porque desarrolla soluciones y servicios tecnológicos a medida, sin embargo informa que su actividad como empresa debe desarrollarse con respeto a las leyes y en el marco de las condiciones propias del libre mercado, así como de modo ético y transparente. Este año informa que se adecua a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) en cuanto a la confidencialidad de los datos de carácter personal y también informa sobre 2 sanciones derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones por importe de 26,577€, aunque no concreta más, ni el motivo ni el país y administración sancionadora.

Para terminar el eje de contenidos indicar que la exposición de la información es en general aceptable, informando de los objetivos conseguidos y de los que no, aportando información cuantitativa y cualitativa, permitiendo la comparación año a año y con un lenguaje y terminología comprensible También la accesibilidad al informe es adecuada, pues aparte de contar con toda la información disponible en la web,

[216] 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

asegura que hace llegar este informe a sus accionistas, principales clientes, medios, instituciones de inversión responsable y otros interesados que lo solicitan.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El año 2007 es el quinto año que INDRA realiza un informe de RSC, y año tras año se aprecia una evolución positiva en la integración de la RSC en la gestión estratégica del grupo, sin embargo aún se observan deficiencias en el informe sobre implantación de las políticas y sobre los sistemas que verifiquen que se están llevando a cabo los compromisos adquiridos, sobre todo en los aspectos relacionados con la gestión de los proveedores.

INDRA informa que para la realización de la memoria del ejercicio 2007 ha aplicado las directrices del G3, siguiendo el nivel de aplicación A+, así como la norma AA1000 de Accountability, e igualmente informa de los principios que rigen el informe y como se asegura del cumplimiento de cada uno de los principios. En este sentido hay que señalar que el alcance del informe no es global, como ya se ha comentado anteriormente, INDRA tiene presencia física, a través de sus sociedades dependientes y asociadas en 31 países, aún así la información aportada no abarca a todas las sociedades del grupo. Sin embargo hay evidencia de mejora en este sentido, al informar que está trabajando para extender el alcance de la información a todas las compañías que la integran. Un ejemplo de ello es la explicación al comienzo de cada capítulo sobre el alcance de la información y las matizaciones cuando el alcance es distinto al mencionado al inicio de cada capítulo. Hay que matizar que aunque informa que el alcance es total, en los capítulos referidos a los accionistas y clientes, empleados, proveedores y medioambiente el alcance es aún bastante limitado.

Igualmente se aprecia una información más focalizada sobre los impactos positivos que generan algunas de sus líneas de negocio, sin ninguna mención de los impactos negativos que generan otras, como es el caso de las soluciones y servicios para el mercado de defensa y seguridad, por lo que los principios de totalidad, exhaustividad y equilibrio quedan vulnerados.

El informe de verificación informa sobre la fiabilidad en la recogida de información, sobre la presentación de manera adecuada y la no desviación u omisión significativa. Aspectos como alcance, inclusividad y totalidad no quedan reflejados.

Para la realización del Informe de RSC, INDRA explica el procedimiento de ejecución y los mecanismos internos de control de la información social y medioambiental. También informa del envío del informe a representantes sindicales de CCOO, UGT y USO para su verificación, pero se echa de menos las observaciones que hayan podido realizar o mención de si se toman en cuenta para su revisión o para futuros informes.

Con relación a las partes interesadas identifica a los siguientes públicos estratégicos: accionistas, empleados, clientes, proveedores y partners, instituciones del conocimiento, sociedad en general (comunidades en las que opera y tercer sector) y medio ambiente. Como en otras ediciones del presente informe se debe indicar que esta clasificación genérica tiene un valor pedagógico, pero poco práctico a la hora de rendir cuentas sobre impactos concretos y su gestión en un ejercicio como es el 2007.

INDRA informa que dentro del Plan Director de Responsabilidad Corporativa, que se actualiza cada año, se señalan las políticas, programas y acciones por grupos de interés, además de los indicadores sobre los que hay que rendir cuentas y quienes son los responsables. Sin embargo este documento no es público por lo que no se ha podido comprobar.

En general se aprecia un esfuerzo por trasmitir en el informe la integración de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, prueba de esto son las consultas periódicas que se afirma que se realizan con cada uno de ellos, y en este sentido se afirma que en 2007 se ha realizado un estudio para identificar los aspectos de RSC que son relevantes para los grupos de interés, sin embargo por otro lado no se informa de los resultados, y tampoco se aporta información que deje claro como utilizan dicha información, si se materializa en cambios o en la inclusión de indicadores relevantes.

Hay que destacar como hechos positivos con los grupos de interés, los compromisos adquiridos para el 2008 de realizar una encuesta interna de ámbito internacional sobre RSC para definir los temas que son relevantes, así como la opinión de los profesionales de INDRA en los países donde opera, para ver como se entiende la sostenibilidad a nivel local. También el compromiso de consulta a sindicatos y la apertura de canales de comunicación con partners e instituciones de conocimiento y el compromiso de revisión del Código de Conducta Profesional para redefinir expectativas y acciones con los grupos de interés.

INDRA manifiesta a lo largo de todo el informe de RSC su compromiso con la sostenibilidad en su vertiente económica, social y medioambiental. Informa que existen en este sentido políticas y códigos de conducta relacionados con aspectos de la RSC, tal es el caso de la existencia del Plan Director de RSC, que se actualiza cada año y que recoge las políticas, programas y acciones por grupos de interés, además de los indicadores sobre los que hay que rendir cuentas y quienes son los responsables (dicho documento no se encuentra en la web ni se incluye dentro de la memoria de RSC, por lo que no se ha podido comprobar su contenido), del Código de Conducta Profesional (tampoco disponible en la web), de los Principios Marco de Relación con Proveedores y de la Política de Diversidad. Sin embargo no hay evidencia de procedimientos que garantizan el cumplimiento de los compromisos asumidos ni sistemas de gestión que los apoye. INDRA informa que se ha realizado un proceso de consulta interna durante 2006 y 2007 para explicitar los enfoques de gestión o dirección en su dimensión económica, medioambiental, prácticas laborales y ética del trabajo, derechos humanos, sociedad y responsabilidad de producto, sin embargo, en la lectura de la documentación analizada, no se aprecian cambios con respecto al año 2006.

En aspectos medioambientales se aprecia la existencia de un sistema de gestión medioambiental completo, con exposición de políticas objetivos y procesos para asegurar su cumplimiento, además se aporta información sobre el grado de cumplimiento de los resultados y planes de mejora. Sin embargo toda la información está referida para 6 centros en España, aunque existe el compromiso a medio plazo de certificar a todos los centros de la compañía.

Se aprecia falta de procesos y procedimientos en los compromisos adquiridos sobre todo lo referido a la Política de Diversidad o sobre la gestión de los derechos humanos en la cadena de valor. INDRA informa que promueve entre sus empleados el respeto de los DDHH, aspecto contenido en el Código de Conducta Profesional y entre sus proveedores a través de los Principios Marco de Relación con Proveedores, sin

embargo no hay información que evidencie la existencia de procedimientos, ni de niveles de cumplimiento.

No se evidencia información de cómo se selecciona a los proveedores, o si se les realiza auditorías de evaluación, o cuales son los procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos, sociales, laborales y medioambientales. Hay una evidente falta de indicadores en este sentido pese a estar adherido al Pacto Mundial y realizar el informe de progreso (no disponible en el momento del análisis). Esto no permite evidenciarse la existencia de un sistema de gestión implantado en esta materia.

Puede interpretarse como una incoherencia o una visión transversal en la gestión de su RSC la ausencia de explicación de cómo gestiona sus "tradeoffs" o tensiones entre sus expectativas de crecimiento comercial en el sector de seguridad y defensa en mercados con un elevado riesgo de vulneración de los DDHH con su compromiso con el respeto a los DDHH en su esfera de actividad.

La memoria ha sido verificada externamente, pero dicho informe sólo certifica que los sistemas de recogida de información son fiables, que 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.

Respecto al formato del informe, se considera que la información se muestra de forma clara y la redacción comprensible para el lector. Hay que destacar la tendencia a dejar de presentar las memorias en formato papel y prueba de ello es que INDRA sólo ha impreso un pequeño resumen de la Memoria Anual 2007, estando disponible en su web. Sobre los contenidos y el tono se considera que prevalece la información sobre los impactos positivos frente a los negativos, y hay ausencia de voces de las partes interesadas en sus contenidos, por lo que un año más no se puede afirmar que se haya respetado el principio de neutralidad en su redacción y selección de contenidos.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

INDRA, con independencia del informe anual de gobierno corporativo enviado a la CNMV, ha elaborado otro con formato y estructura que INDRA ha considerado conveniente para informar a sus accionistas y al mercado en general, y en el que se ofrece un resumen de la información contenida en el de la CNMV.

Como consecuencia de la aprobación por la CNMV del Código Unificado de Buen Gobierno y la obligación de ser tomado como referencia para el informe relativo a 2007, el Consejo de Administración propuso una serie de modificaciones a los Estatutos Sociales, al Reglamento de la Junta General y la revisión completa con un nuevo texto íntegro del Reglamento del Consejo de Administración. Dichas modificaciones fueron aprobadas en 2007 y han sido los documentos de referencia para el análisis del eje de gobierno corporativo el cual ha experimentado una mejoría con respeto al año anterior, pero la calidad de la información aportada sigue siendo *incompleta.*

Un aspecto que en el año 2006 no se hacía referencia y en que en 2007 se ha

incluido, es la previsión del establecimiento y supervisión del funcionamiento de un procedimiento que permita a los empleados comunicar de manera confidencial a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de, las irregularidades, especialmente financieras y contables, que puedan advertir en el funcionamiento de la sociedad. No obstante no se aporta ninguna información (número y tipo de denuncias, acciones acometidas) que evidencie su implantación. Por el contrario, no existe evidencia de la existencia o previsión de la puesta en marcha de canales de comunicación con clientes y proveedores.

En el informe de gobierno corporativo que se presenta a los accionistas se explica la gestión de los riesgos de una manera muy general, de hecho, para conocer dicha gestión hay que remitirse al informe presentado a la CNMV. En dicho informe INDRA identifica los siguientes riesgos genéricos asociados a su actividad: técnicos y operativos, financieros, tecnológicos, del capital humano, protección del conocimiento y sobre el cumplimiento regulatorio, en éste último integra los derivados del cumplimiento de su Código de Conducta Profesional, los riesgos laborales y los medioambientales. Se informa sobre riesgos debidos a retrasos y desviaciones de costes de algunos proyectos, se informa que se quiere hacer en el 2008 especial incidencia en el seguimiento del control de riesgos de la Sociedad, con base en el Mapa de Riesgos elaborado por la misma.

Para los riesgos identificados se establecen procedimientos y cómo se gestionan. Hay que destacar que para los riesgos sobre el cumplimiento regulatorio sólo informa de procedimientos a través de los planes de prevención de riesgos laborales establecidos, y certificaciones ISO 140001 para los riesgos medioambientales. No explica procedimientos para el control de los riesgos derivados del incumplimiento de su Código de Conducta Profesional.

Se informa de los responsables de Responsabilidad Social Corporativa tanto en el Consejo de Administración como en Alta Dirección.

En relación al Consejo de Administración, la composición del mismo ha variado con respecto al año 2006. Si bien cumplen con las recomendaciones de Buen Gobierno, la representación se ha modificado aumentando el porcentaje de los dominicales (de un 17% pasa a representar el 40% del Consejo) y la disminución porcentual de la representación de los independientes (en el 2006 representaban el 58% del Consejo siendo en 2007 un 46%), pese a seguir siendo 7.

Entre las modificaciones producidas y de mención especial se encuentran:

- Cambio de denominación de la Comisión Ejecutiva, pasando a ser Comisión Delegada.

- La Comisión de Auditoría es el último año que informa sobre las competencias relativas a gobierno corporativo pasando a ser responsabilidad de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

- Modificación de las competencias del Consejo, entre las que se menciona la responsabilidad relativa a las transacciones que puedan menoscabar la transparencia del grupo, como es el caso de la creación o adquisición de participaciones de entidades domiciliadas en paraísos fiscales.

Con respecto a la política de retribución informa de manera desglosada por concepto retributivo y por tipología de consejero. Se informa de dicha política a la Junta General

de Accionistas, pero no está contemplado que se vote como punto separado del día. Se informa de cláusulas indemnizatorias para 14 personas en caso de despido para la alta dirección reguladas por el Estatuto de los Trabajadores. Para el Presidente y Consejero Delegado se tiene prevista una cuantía mínima de 3 anualidades.
Los consejeros ejecutivos y directores generales de operaciones tienen compromisos de no competencia durante 2 años a partir de la finalización relación laboral y como compensación tienen entre 0,5 / 0,75 veces su salario por año de no competencia. Para conocer lo beneficiaros de dichas cláusulas hay que dirigirse al informe de la CNMV, aunque no ofrece la información de manera individualizada.

No se informa sobre la edad máxima de los consejeros, ni sobre el tiempo máximo en el cargo. En el Informe de la CNMV se recoge un tiempo máximo de 12 años para consejeros independientes, sin embargo no hay ninguna información recogida al respecto, ni en Estatutos Sociales, ni en el nuevo Reglamento del Consejo.

Otro avance con respecto al año anterior es la inclusión en el informe de la política de diversidad de género en el Consejo y como consecuencia de ello está la incorporación de otra mujer al Consejo, siendo 2 consejeras en 2007 y la aprobación de la incorporación de una nueva en 2008. Todas ellas son consejeras independientes y explican que esta situación es así por la capacidad del Consejo de incidir más en esta tipología de consejero que sobre los dominicales al poder tener en consideración un número más amplio de candidatas.

Los deberes del consejero de diligencia y lealtad han sido incluidos en el reglamento, a diferencia del año pasado que no se hacía mención.

Para conocer la información referente a asistencia de los consejeros y presidente a las reuniones o las evaluaciones de los mismos hay que consultar el informe de la CNMV.

Con respecto a la Junta General se ha modificado el artículo 12 del Reglamento de la Junta General para permitir a los accionistas el fraccionamiento del sentido del voto cuando represente a más de un accionista.

Un aspecto del que no se informa es sobre qué asuntos y decisiones se deben elevar a la decisión de la Junta General. En este sentido dentro de las regulaciones y competencias del Consejo de Administración se informa, de manera general, que se dará cuenta a la Junta General de aquellas decisiones que puedan tener una especial significación para la marca de la sociedad, y se someterá a su aprobación o ratificación

Sigue sin existir mención que evidencie el requisito de la asistencia del auditor externo a las reuniones de la Junta General de Accionistas y continúan existiendo restricciones estatutarias para la asistencia a la junta.

(TELEFONICA, S.A.)
(TELEFONICA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

TELEFONICA, S.A., ofrece a sus clientes productos y servicios de Telefonía fija, telefonía móvil, banda ancha, guías y directorios, Internet, televisión, contact centers, servicios de apoyo a la gestión empresarial, I+D, plataforma multicanal, producción y difusión de contenidos.

Alcance geográfico

Además de en España, El Grupo TELEFONICA informa que tiene presencia en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela, Alemania, Eslovaquia, Irlanda, Italia, Portugal, Reino Unido, República Checa, China, Marruecos y Estados Unidos.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2007, TELEFONICA S.A., informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- DowJones Sustainability

Normativa Internacional

Informa su compromiso con el respeto a los principios incluidos en la Declaración Universal de la Naciones Unidas, sobre la suscripción a la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, y sobre el cumplimiento de la Sabarnes Oxely Law (Estados Unidos de América)

Estándares voluntarios

TELEFONICA, ofrece la siguiente información acerca de los siguientes estándares e iniciativas relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC a los que se ha adherido voluntariamente:

Adhesión, desde el año 2002, al Pacto Mundial de Naciones Unidas y sobre la existencia de un Código Ético pactado por TELEFONICA y la Unión Internacional de Sindicatos (UNI), firmado en 2001 y renovado en 2007.

También informa sobre su participación en foros nacionales e internacionales sobre RSC:

En el ámbito medioambiental, participa en ETNO (European Telecommunication Network Operators), con presencia desde el 2002 en sus grupos de Medioambiente y Salud y Seguridad. En el mismo año se incorporó a la iniciativa GeSi (Global e-Sustainability Initiative) que, impulsada por la Oficina Medioambiental de las Naciones Unidas y la Unión Internacional de Telecomunicaciones, agrupa a fabricantes y operadores con el objetivo de promover el desarrollo sostenible. En julio de 2007, TELEFONICA suscribió, junto con 152 empresas más, el "Caring for Climate: The Business Leadership Platform", una iniciativa del Pacto Mundial, junto con el Programa Medioambiental de Naciones Unidas (PNUMA), y el World Bussines Council for Sustainable Development.

TELEFONICA es miembro fundador de LGB en España (London Benchmarking Group) organización consultora que impulsa la medición de las colaboraciones entre las empresas y las comunidades donde operan.

Participa, además, en los grupos de estudio de Responsabilidad Social y Anticorrupción de la International Chamber of Commerce (ICC), es Organizacional Stakeholder de Global Reporting Initiative (GRI) desde 2004, Colabora con AHCIET (Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicación) en materia de promoción de buenas prácticas de Responsabilidad Social Corporativa, miembro de la Comisión de Responsabilidad Social de la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales), del Grupo de Trabajo de RSC de la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y de la Comisión de Estudio de Responsabilidad Social Corporativa de AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas).

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe 2007 de Responsabilidad Social Corporativa	Versión ampliada online y en formato descarga
Informe 2007 de Responsabilidad Social Corporativa	Versión ejecutiva
Atlas de indicadores de RSC	Sólo disponible en web de TELEFONICA
Mapa de "Casos Prácticos" de RSC	Sólo disponible en web de TELEFONICA
Informe 2006 de Responsabilidad Social Corporativa	
Informe Anual de Gobierno corporativo 2007	
Informe sobre la Política de Retribuciones del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.	
Informe Anual 2007	
Informe Financiero 2007	
Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.	
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A.	

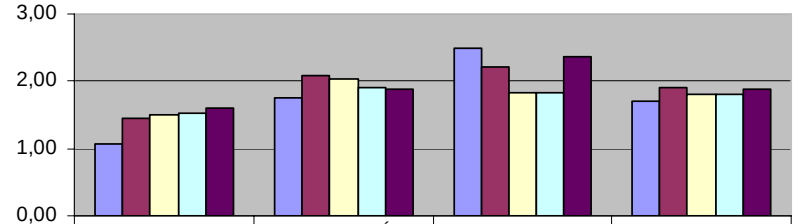
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2007
GRI	**1,81**
Indice&Perfil GRI	1,73
GRI Indicadores	1,76
Principios GRI	1,94
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,36**
ONU	**1,41**
AA1000	**1,77**
AA1000 Indicadores	1,60
AA1000 Principios	1,94
NEF	**2,00**
TOTAL	1,87

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

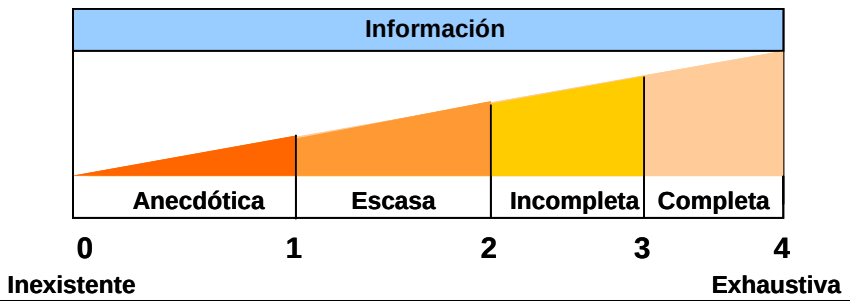
TELEFONICA



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,07	1,76	2,50	1,71
2004	1,46	2,09	2,21	1,90
2005	1,49	2,03	1,84	1,81
2006	1,52	1,90	1,84	1,81
2007	1,59	1,87	2,36	1,87

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,87**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,59**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,87**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,36**.

El Grupo TELEFONICA ha obtenido para el ejercicio 2007 una puntuación que, si bien resulta superior a la obtenida en el ejercicio precedente debido a la mejora de la valoración de los aspectos relacionados con el Buen Gobierno de la Compañía, sigue situándose en el área de información escasa.

La preparación del nuevo Informe Responsabilidad Social Corporativa, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de TELEFONICA, los cuales también se designan como los encargados de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Se informa que, su elaboración, se ha llevado a cabo en conformidad con la guía GRI3 de Global Reporting Initiative en todo el perímetro de reporte definido por el Grupo y ha sido sometido a verificación externa, según dicho estándar y los principios recogidos en la Guía AA1000 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability), para las actividades desarrolladas por TELEFONICA en España, Argentina, Colombia, Chile, Perú, Brasil, México, Reino Unido, Irlanda y Alemania.

TELEFONICA, da continuidad a su compromiso con estándares internacionales a través de su adhesión al Global Compact de Naciones Unidas, del que incorpora el Informe de Progreso que debe remitir con carácter anual a la Organización, y con sus grupos de interés a través de la realización anual de paneles de diálogo en torno al contenido del informe del ejercicio precedente, en España, Argentina, Chile y Perú, recogiendo asimismo las conclusiones de ellos obtenidas.

Desde el año 2007, aplica además la metodología LBG (London Benchmarking Group) incluyendo la declaración de aseguramiento de la misma de Corporate Citizenship, para contabilizar las actividades de carácter social.

En cuanto al formato de reporte, considera TELEFONICA que la tendencia iniciada hacia el formato online posibilita el acceso a información adicional respecto a los aspectos descritos en el informe ejecutivo, lo cual no es completamente cierto desde

punto de vista de la exhaustividad, ya que dicho informe no existe una completa descripción de los procesos de gestión internos, así como de los indicadores marcados por Global Reporting Initiative (GRI) y no contiene asuntos "sensibles" para los grupos de interés. Sin embargo, como ya se señaló el año pasado, si añadimos a la baja tasa de penetración de la banda ancha en España y otros países donde TELEFONICA opera, la necesidad de ser usuario habitual de internet para poder acceder a esta nueva versión online limita la accesibilidad para muchas de las partes interesadas de la Compañía. La información en plataforma Web, por otro lado, se encuentra separada en distintas secciones y formatos (informe ampliado de RSC, Atlas de indicadores, mapa de casos prácticos, Informe Anual e Informe Financiero), no facilitando un análisis comparativo de los distintos resultados e indicadores sobre aspectos de la responsabilidad social recogidos, ni entre países, ni entre ejercicios, ni entre aspectos, por lo que el formato no propicia un análisis relacional de aspectos que permitan evaluar *tradeoffs* entre los ámbitos económicos, sociales y ambientales. Por otro lado la posibilidad de cambio de datos e información en tiempo real, siendo un gran avance respeto a la inmediatez del acceso, es una debilidad respecto a la rigurosidad en un ejercicio de rendición de cuentas sobre el comportamiento de una empresa en un periodo de tiempo, y un alcance definido.

A efectos de reporte, la aprobación, en el 2006 de los Principios Generales de Actuación del Grupo TELEFONICA (honestidad y confianza, respeto por la Ley, Integridad y Derechos Humanos) así como los que de los mismos se derivaron de cara a sus grupos genéricos de interés, (clientes, empleados, accionistas, comunidades y proveedores) marcó un hito en cuanto al proceso de desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa en la Compañía y fue determinante en el cambio de modelo de gestión que se plantea para el ejercicio 2007. Éste, está fundamentado en la aplicación de dichos principios, desplegándose a través de la visión, valores y procedimientos de gobernabilidad de la compañía, y se define eje articulador del reporte que TELEFONICA de su comportamiento económico, social, ético y medioambiental.

No obstante la empresa todavía tiene un amplio camino para la mejora de la información que presenta desde un punto de vista de rendición de cuentas sobre su comportamiento económico, social y ambiental, a sus partes interesadas. En este sentido la organización sigue presentando su desempeño desde un punto de vista desproporcionadamente positivo sobre la magnitud de sus impactos, de manera que los efectos negativos de sus operaciones son minimizados o simplemente obviados. Por otro lado, tampoco se desprenden avances significativos en cuanto a la asignación de personas concretas de la alta dirección con responsabilidades específicas en la gestión del modelo de RSC, ni en el desarrollo del análisis de riesgos derivados de impactos sobre aspectos de RSC. Los objetivos, e incluso el propio modelo de gestión cambian de un ejercicio a otro, dándose modificaciones o retrasos no justificados respecto a las políticas lanzadas en años anteriores. Tampoco se han apreciado avances en cuanto al diálogo con los grupos de interés, y definición de su importancia para el establecimiento de prioridades en su sistema de gestión de su responsabilidad social y la retroalimentación del sistema.

Del análisis se desprende que, la memoria, si bien debería describir de manera transversal la relación existente entre los asuntos de sostenibilidad y la estrategia organizativa, los riesgos y las oportunidades a largo plazo incluyendo los asuntos sensibles para los grupos de interés, describe más bien los asuntos que, relacionados con su estrategia organizativa, *reputacional*, comercial y de marca, pueden llegar a relacionarse con el contexto de sostenibilidad.

b. CONTENIDOS RSC

TELEFONICA afirma que, la información aportada acerca de los contenidos en materia de Responsabilidad Social ha sido elaborada según la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (GRI) versión 3.0 (G3) para el perímetro establecido por la compañía, e incluye los indicadores complementarios del sector de telecomunicaciones.

En este sentido, a pesar de afirmar que la memoria incorpora todas las entidades que cumplen los criterios de ser sujeto de control o de influencia significativa por parte de la organización, el alcance físico de la misma se sigue mostrando incompleto. Reporta acerca de 18 de los 25 países en los que opera, no ofreciendo asimismo datos de cada uno de ellos en todos los indicadores. No se refleja mayor información acerca de sus operaciones en Alemania, Reino Unido, Irlanda, Alemania y República Checa, que quedan en numerosas ocasiones fuera de reporte, al contrario de lo que cabría esperar tras la incorporación de O2, y la modificación significativa que, a través de la misma se ha producido en estructura del Grupo.. Respecto a los países de Latinoamérica, si bien en algunos aspectos se puede apreciar cierto grado de avance, resulta asimismo aún incompleto el alcance, como ya se viene reiterando en conclusiones de análisis anteriores.

Se desconoce el plazo en el que TELEFONICA tiene previsto alcanzar la cobertura completa, y tampoco se justifica de manera razonada la exclusión de las unidades de Telefónica de Contenidos (Telefe, Telefónica Servicios de Música o Telefónica Servicios Audiovisuales), Atento (sólo incluido en algunos indicadores relativos a la plantilla), Telefónica I+D o tgestiona que no se incluyen en el Informe, salvo que se mencionen explícitamente o se haga referencia al grupo. Esto es especialmente reseñable, ya que las operaciones de algunas de ellas pueden generar impactos significativos o resultar de especial interés para los stakeholders.

En cuanto al perfil de la Compañía, describe la existencia de tres unidades de negocio: España, Latinoamérica y Europa en torno a las que se articulan las operaciones de los países en los que opera. Cuenta para ello con 3 direcciones generales regionales correspondientes a estas tres unidades, que reportan directamente al Consejero Delegado. Cuenta asimismo con un Centro Corporativo responsable de Estrategia y Políticas globales. Además del Consejero Delegado, reportan al Presidente Ejecutivo Finanzas y Desarrollo Corporativo y dos secretarías generales (Jurídica y del Consejo y la Secretaría técnica de Presidencia).

Como ya se señaló en pasado, sigue sin presentarse un organigrama detallado de la Compañía. Las unidades de negocio se describen sólo genéricamente, y se enumeran algunas empresas de del Grupo. Lo que definen como estructura organizativa, se refiere sólo al Consejo de Administración y a las Direcciones generales, no se describen funciones, ni incluye departamentos o divisiones, ni se explica desde dónde se lleva la gestión de las operaciones en países como China, Marruecos o EEUU. Esto supone, que no se transmita la magnitud de la entidad informante, ni se ofrezca una idea clara de cómo se gestionan las operaciones por debajo de las Direcciones Generales. Esta información sigue resultando escasa para definir el perfil de un grupo como TELEFONICA, líder de mercado, con presencia en 25 países, más de 500.000 trabajadores entre plantilla directa e indirecta, y clientes en un número cinco veces la población de España.

Los indicadores de desempeño aparecen recogidos de forma diversa tanto en el informe anual, como en financiero, en el Informe de Responsabilidad Social

Corporativa (versión descargable y online), pero fundamentalmente en el Atlas de RSC (sólo disponible online) que ha presentado como novedad este año. Esto dificulta en gran medida el acceso a la información, no sólo por la necesidad de conexión de banda ancha, sino por la estructura del propio Atlas, organizado por países, con indicadores para cada uno de ellos, de manera que no es posible tener una visión global, ni comparable temporalmente, del desempeño de la compañía, respecto a los indicadores básicos de RSC. A esto, hay que añadir necesariamente que la información que sólo se presenta en formato online es susceptible de modificaciones continuas, lo cual debilita su robustez y, por tanto, el principio de fiabilidad de la misma, en un ejercicio de rendición de cuentas.

Por otro lado, a pesar de contar con gráficos y tablas ilustrativas, muchas de ellas carecen de títulos o leyendas de manera que, aunque se pudiera llegar interpretar las variables que representan, en general producen confusión.

Respecto a los propios indicadores, como se señaló en los análisis anteriores, se manifiesta aún falta de cobertura tanto por países como por áreas, así la como inconsistencia de algunos de los datos reportados, tanto dentro del propio informe como respecto a informes anteriores. No hay uniformidad, no reporta los mismos indicadores para todos los países, ni en los distintos soportes del informe, lo cual impide poder evaluar los impactos producidos en cada país, así como el peso de cada uno en los indicadores e impactos globales.

Reporta en su Balance de Gestión responsable ingresos por 56.441 millones de Euros pero, sin embargo en el apartado “Motor de Progreso” afirma haber ingresado más de 67.000 millones de euros de sus clientes y, en el Atlas, no ofrece datos sobre este concepto para todos los países (como el caso de España).

Respecto a las compras, ofrece porcentajes totales por categorías genéricas (no hay mención a las materias primas) y por países, pero no para todos ellos, ni con pesos relativos que permitan comparar entre los mismos. Sobre el gasto nuevamente reporta valores distintos en los diferentes formatos de informe (25.000 millones de Euros en Informe RSC, 32.000 en “Motor de Progreso” del Resumen Ejecutivo de RSC y 25.404 en Atlas de RSC).

Distribuye sus proveedores adjudicatarios por tramo de facturación de los mismos, difiriendo sin embargo significativamente, la suma total de éstos (19.025) de la cifra reportada en el balance de gestión RC 2007 (28.000).

No ha sido encontrada relación entre porcentajes de compra y el tamaño de los proveedores de manera que, aunque afirma que trabaja con todo tipo empresas y que el 70% de las mismas tienen un negocio inferior a los 100.000 euros del hecho de que sus principales suministradores en 2007 por volumen de adjudicación sigan siendo grandes multinacionales (Nokia, Ericsson, Sony Ericsson, Alcatel, Motorola Brightstar, Samsung, LG, Siemens, Nokia Siemens, Portugal Telecom) se deduce que es en el 5,39% de los proveedores (aquellos con compras facturación superior a los 2 millones de euros), donde se concentran fundamentalmente sus compras. Esto, sin una explicación que lo analice, puede resultar un tanto incoherente respecto a la afirmación de que TELEFONICA dinamiza la economía local en muchos de los países donde trabaja, ofreciendo oportunidades a todo tipo de proveedores, independientemente de su tamaño. Igualmente incoherente puede resultar la declaración de que “*TELEFONICA no se convierte en el cliente único de muchas de estas empresas, con lo que se eliminan riesgos para su sostenibilidad, en el supuesto de que TELEFONICA dejara de comprarles*”, cuando existen determinados grupos de

interés como subcontratas y trabajadores autónomos dependientes para los que éste es un aspecto de gran sensibilidad.[217]

En relación al impacto de un Grupo como TELEFONICA en los recursos públicos y, por tanto, en la capacidad de desarrollo de las sociedades, al igual que en el ejercicio anterior, informa acerca su compromiso de no utilización de sociedades radicadas en territorios calificados como paraísos fiscales. No obstante, a pesar de haber liquidado muchas de las empresas situadas en estos países, siguen apareciendo en el listado de sociedades participadas algunas como: Casiopea Reaseguradora, S.A. (Luxemburgo), Altaïr Assurances, S.A. (Luxemburgo), Terra Networks Panamá, S.A. (Panamá), Multi Holding Corporation (Panamá), BSC de Panamá Holdings, SRL (Panamá), TELEFONICA Móviles Panamá, S.A. (Panamá), Manx Telecom Ltd. (Isla de Man).

Respecto a la contribución social a través del pago de impuestos, recoge este indicador en el "Atlas de RSC", si bien no para todos los países, ni con comparativa interanual en todos los casos. Aunque se dan algunos datos en los distintos formatos de *reporting* sobre subsidios particulares de I+D+i, en general tampoco se da la cifra de subsidios recibidos por país, cuestión que dificulta la contribución neta a los recursos públicos de los países donde opera y tiene sus beneficios. Esto, unido a su presencia en paraísos fiscales, sin explicar si se debe a razones operativas o de ingeniería fiscal, puede poner en cuestión su aportación económica al desarrollo de políticas públicas que garanticen los derechos de las personas en las sociedades donde opera.

El informe de RSC, cuenta con un capítulo de "Progreso Responsable", en el que describe distintos aspectos de su desempeño en sociedad. TELEFONICA informa que los stakeholders opinaron en los paneles de diálogo sobre el informe del ejercicio 2006, que sería preciso diseñar instrumentos que permitan a la compañía explicar qué está haciendo por su compromiso con el desarrollo de las sociedades donde opera.

Informa este año, que ha avanzado algo en este sentido a través del Balance de Gestión RC 2007 y de la herramienta LGB. Sin embargo, el enfoque respecto a sus externalidades sigue siendo excesivamente positivo, en los informes sobre el ejercicio 2007. A pesar de que afirma impulsar todo tipo de actividades para el fomento del progreso responsable, a parte de la acción social y los proyectos en materia de accesibilidad, el resto de las iniciativas que describe no pueden ser consideradas como un aporte extra a la sociedad, sino más bien estrategias y compromisos de negocio. En este sentido proyectos tales como el Servicio Universal, el desarrollo de la banda ancha en zonas rurales, o la contribución a la reducción de la brecha digital, como ya se ha señalado en análisis anteriores, corresponden más a cumplimientos de normativa legal, estrategias comerciales y compromisos adquiridos con gobiernos, por los que recibe una contraprestación económica, que con un concepto de democratización de las telecomunicaciones.

En el apartado "Casos prácticos" de la Web, describe por ejemplo iniciativas como el proyecto de Extensión de la banda ancha en España según el cual lleva expandiendo desde el 2005 el ADSL, y que finalizará en Octubre del 2008, como la mejor solución disponible para llegar a distintas localidades españolas, de manera que muchas zonas rurales puedan disfrutar ya de la banda ancha en condiciones técnicas y comerciales similares a las existentes en las zonas urbanas. Sin embargo, estas condiciones,

[217] http://www.interior.ejgv.euskadi.net/r42-440/es/contenidos/informacion/resoluciones/es_resoluci/adjuntos/RESOLUCION-EBAZPENA.pdf ; http://www.diagonalperiodico.net/spip.php?article4582

según informes de asociaciones de consumidores no se encuentran totalmente garantizadas[218].

Afirma, que la inversión comprometida por TELEFONICA de España en infraestructuras y equipamientos para este proyecto, hasta diciembre de 2006, supera los 53 millones de euros. Sin embargo, y como ya se señaló el año anterior, sigue sin explicar qué parte de la inversión que afirma haber realizado para permitir el desarrollo de ADSL rural se trata de fondos proporcionados por la propia TELEFONICA y cuáles proceden de subvenciones y préstamos reembolsables recibidos del Estado (BOE 18/03/06 y BOE 52 de 1/3/2007, Resoluciones de de la Dirección General para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, por la que se publican las ayudas concedidas Programa de extensión de la banda ancha en zonas rurales y aisladas).

En cuanto a la libre competencia, TELEFONICA se compromete a competir de forma íntegra en los mercados. Describe la situación del contexto y del marco regulatorio en distintos países, lo cual supone un avance respecto al año anterior, pero no relaciona los programas que afirma estar implantando para el cumplimiento de la normativa de competencia con la situación de cada uno de ellos. Por otro lado, a pesar de que menciona que los mismos contienen una descripción detallada de las causas, objetivos y principales infracciones de la normativa *antitrust* (acuerdos colusorios y abusos de posición de dominio), así como el modo de detectarlas y prevenirlas, no da ejemplos que permitan apreciar el nivel de transparencia y control de la compañía en cuanto al grado de aplicación de las regulaciones en el sector de las telecomunicaciones, ni establece plazos para la implantación de dichos programas en todo el perímetro del Grupo.

Informa, en relación a ello, acerca de las sanciones recibidas por competencia, y excepto en lo que se refiere a la impuesta por la Comisión Europea por importe de 151 millones de Euros, la multa más alta puesta a un operador en Europa, lo hace de manera genérica (como "acciones contra el grupo, en curso y pendientes de resolución), sin especificar las causas, por practicas abusivas de competencia y dificultar la competencia en Internet, que instaron tales acciones, ni los riesgos financieros en cuanto a pago de sanciones que pudieran derivarse de las mismas[219].

Otro aspecto de la integridad, reflejado en el informe de RSC 2007, es el de la prevención de la corrupción y el soborno en su esfera de influencia. Informa, acerca de la formación en políticas y procedimientos anti-corrupción dentro del grupo, y describe las comisiones y unidades organizativas específicas para este tipo de control. Da en general buen detalle de este aspecto, mencionando además la realización de 1.400 trabajos de Auditoría Interna e Inspección, algunos de ellos relacionados con el cumplimiento de la Ley *Sarbanes – Oxley*, al cotizar en la Bolsa de Nueva York. En cuanto a las contribuciones financieras a partidos políticos, declara de nuevo su política de no financiar a los mismos, ni a entidades relacionadas. No obstante, la información acerca de la aportación de 400.000 euros durante el ejercicio 2007 a dos fundaciones españolas relacionadas con idearios políticos, no resulta coherente con el cumplimiento de la política señalada. Como ya se indicó en análisis anteriores, pese a considerar un ejercicio de transparencia positivo informar sobre la financiación a instituciones de incidencia política, en este caso fundaciones españolas, se debería dar una información más precisa indicando el nombre de las instituciones y la cantidad asignada a cada una, sobre todo por actuar en un sector muy regulado y donde el sector público es un actor fundamental de mercado.

[218] https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=2897&IdAmbito=21
[219] El País: La Comisión multa a Telefónica con 151 millones por dificultar la competencia en ADSL 4 de julio 2007

En cuanto a su desempeño medioambiental, TELEFONICA ratifica su compromiso con la protección del entorno y con el principio de precaución. Sin embargo, a pesar de la importancia de esta vertiente de su desempeño, no se han podido apreciar en el análisis avances significativos en la materia e incluso en algunos casos ha retrocedido en lo que a calidad de la información se refiere. De nuevo, en muchos indicadores no existe cobertura total del perímetro de reporte (papel, consumo de energía, residuos de baterías/electrónicos), los datos no concuerdan en las distintas partes del informe e incluso no coinciden respecto al 2006 con los que se reflejaron en el informe del año anterior (consumo de papel en España, combustible, por ejemplo.)

TELEFONICA reporta acerca de la incorporación de medidas para reducir impactos medioambientales. Sin embargo, se ha podido constatar que, para algunos indicadores, no sólo no se han reducido las cantidades sino que han aumentado significativamente (por ejemplo consumo de papel, combustible de vehículos, consumo eléctrico en las operaciones, agua, emisiones de CO2), sin aportar explicaciones al respecto. En otros casos, no se mencionan algunos índices básicos, como consumo indirecto de energía por fuentes primarias (recursos fósiles, energías renovables y otras fuentes), derrames de combustible (a pesar de tener 8.000 depósitos) o cantidad de residuos procedentes de oficinas.

En julio de 2007, TELEFONICA suscribió, junto con 152 empresas más, el “Caring for Climate: The Business Leadership Platform", una iniciativa del Pacto Mundial, junto con el Programa Medioambiental de Naciones Unidas (PNUMA), y el World Bussines Council for Sustainable Development.

Como parte de este proyecto, TELEFONICA se comprometió, de forma voluntaria, a trabajar activamente en la lucha contra el cambio climático, a través de acciones incluidas dentro de su política de Responsabilidad Social y como parte de su estrategia corporativa. En concreto, declaró su intención de aumentar la eficacia del uso de la energía y de reducir las emisiones de CO2, así como la de informar públicamente cada año de los logros realizados en esta materia.

Describe, en este sentido, algunas medidas de eficiencia y gestión energética y, sensibilización a empleados y clientes (factura electrónica y reciclaje de móviles) la utilización de servicios de telecomunicaciones en la lucha contra el cambio climático (gestión de flotas, mobile marketing y los sistemas de telecontrol y *domótica*), pero no acompaña estas iniciativas de datos cuantitativos que respalden los beneficios medioambientales que puedan derivarse de las mismas.

TELEFONICA considera además, su Grupo como parte de la solución al cambio climático, y elaboró en 2007 un procedimiento de trabajo interno que tiene por objeto establecer, a partir de estándares reconocidos (GHG Protocol, IPCC y la norma ISO 14064-1), la metodología para cuantificar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la Compañía. Tal consideración contrasta, sin embargo, con la gran subida a nivel mundial en sus indicadores de emisiones, sobre todo directas, ya que las toneladas de CO2 que reportan para el 2007 son más de un 30% superior a las del ejercicio precedente.

En lo que se refiere al impacto medioambiental de sus operaciones, hace mención genérica a los riesgos específicos derivados de algunas de ellas, sin incluir, por lo general, información sobre Europa. Expone algunas medidas encaminadas fundamentalmente a medir y controlar dichos impactos, pero no a su reducción. Continúa asimismo detectándose la falta de orientación de sus esfuerzos respecto a las expectativas de sus grupos de interés en materia de impacto ambiental en sus

operaciones. Así, en despliegue de redes afirma, igual que en años anteriores, que la planificación, construcción, mantenimiento y funcionamiento sus instalaciones llevan asociados aspectos ambientales tales como el impacto visual, la ocupación del suelo y el impacto acústico, entre otros. A la hora de extender sus redes, TELEFONICA tiene en cuenta opciones como la mimetización con el entorno, la reutilización de infraestructuras existentes (propias o compartidas con otras operadoras) o la reducción del tamaño de los equipos. Afirma realizar estudios de impacto medioambiental, si bien no reporta número de ellos para todos los países, no explica en qué consisten o qué parámetros contemplan, ni ofrece resultado alguno acerca de los mismos.

Se habla en general de número de emplazamientos de telefonía móvil, pero no da dato alguno de extensión total ocupada por los mismos, ni número de aquellos situados en zonas protegidas, no siendo tampoco encontrada información acerca de los impactos ocasionados sobre la flora y la fauna, a pesar de que estudios recientes afirman que las ondas electromagnéticas están provocando la desaparición de pájaros, abejas y otros insectos así como algunas especies de árboles[220].

Menciona, de nuevo, la existencia de una metodología propia para evaluar la fragilidad visual y para minimización de impactos y, si bien ofrece el dato sobre importe invertido en adecuación de emplazamientos (400 adecuaciones sobre más de 60.000 ubicaciones), esta cifra dato no incluye Europa, a pesar de ser ésta la unidad de negocio donde cuenta con más de la mitad de las ubicaciones.

No se ha encontrado mención alguna al control de emisiones de radiofrecuencias de las carcasas de los terminales móviles, ni a políticas y prácticas relacionadas con el Ratio Específico de Absorción (SAR) de las mismas. No informa acerca de inversiones realizadas en la investigación acerca de campos electromagnéticos y, sobre las estaciones base, afirma que las emisiones radioeléctricas de telefonía móvil, según La Organización Mundial de la Salud no tienen efectos adversos para la salud, lo cual contrasta con lo que afirman otras fuentes oficiales como Resolución del Parlamento Europeo, sobre la Revisión intermedia del Plan de Acción Europeo sobre Medio Ambiente y Salud 2004-2010 (2007/2252(INI))[221]

TELEFONICA, informa acerca de la garantía de seguridad de sus instalaciones de telefonía móvil a través del control y monitorización exhaustiva y continua de los niveles de emisión radioeléctrica de sus infraestructuras. Durante el 2007, se realizaron 15.167 mediciones de emisión radioeléctrica en sus emplazamientos (no incluye datos de Europa). Sin embargo no se especifica cuál es el criterio utilizado para realizar las mediciones. Por otro lado, teniendo en consideración el número de emplazamientos reportado, sólo se habrían realizado mediciones en una cuarta parte de los mismos.

En cuanto a las denuncias y reclamaciones recibidas sólo se hace mención a la existencia de 179 casos que clasifica genéricamente en distintos tipos (ruido, falta de licencia de obras, ocupación de dominios públicos…), pero sin asignar a cifras a cada uno de ellos, ni porcentaje alguno que permita establecer la importancia o reiteración de cada una de ellas. No recoge tampoco las derivadas de la ubicación de antenas si bien, como puede contrastarse con otras fuentes, no significa que no existan[222].

[220] http://www.avaate.org/rubrique.php3?id_rubrique=60&debut_page=10
[221] http://www.avaate.org/article.php3?id_article=1522
[222] http://www.avaate.org/recherche.php3?recherche=Telef%F3nica&debut_page=60

Finalmente, se constata de nuevo que, a pesar de todas las iniciativas descritas y de las políticas que está implantando en el ámbito medioambiental, afirma en su Informe Financiero que los gastos e inversiones realizadas en este sentido son de importes no significativos.

Respecto a los indicadores de prácticas laborales, comenzando por su plantilla, realiza una distribución de la misma según país, edad y género (no para todos los países). Como se señaló en el ejercicio anterior, ofrece cifras con y sin Atento, lo cual genera cierta confusión acerca de la condición de "plantilla" de los empleados de esta línea de negocio, que suponen la mitad del personal contratado por la Compañía.

No han sido encontrados datos por país respecto a la duración de los contratos. Informa que el 90% de la plantilla sin Atento posee un contrato fijo frente al 30% de esta última. Atendiendo a esto, si se realiza un cálculo de los datos en el que se incluyan los trabajadores de las actividades de *teleoperación*, el 90% reportado cae hasta 60%. Afirma, por otro lado, que la temporalidad de atento presenta situaciones distintas país a país, debido fundamentalmente a las alternativas de contratación y a la flexibilidad laboral[223] de cada uno. Por otro lado, TELFONICA argumenta que Atento, además de ofrecer igualdad de oportunidades por género, ayuda al primer empleo porque el promedio de edad es de 27 años. Estas afirmaciones resultan poco fundamentadas y serias, desde un punto de técnico de la RSC, para un aspecto directamente relacionado con la precariedad laboral, de gran sensibilidad para ciertos grupos de interés[224]

Ofrece asimismo datos de personal discapacitado, pero sólo para algunos países. En este sentido, cabe señalar que, considerando que el número de empleados para España es de 53.300, cuenta con un porcentaje de plantilla discapacitada de un 0,79%. Si bien expone su proyecto "telefónica accesible" según el cual está desarrollando distintas iniciativas orientadas a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y a su inclusión social, bien sean clientes, empleados, proveedores o sociedad en general, y a pesar de afirmar incluso que las personas con discapacidad pueden desarrollar casi cualquier trabajo, el porcentaje antes señalado dista bastante del 2% establecido por la LISMI, ley de aplicación en España y, sin embargo, no se ha encontrado mención alguna a este aspecto o a las medidas y plazos previstos para su cumplimiento. Tampoco se informa sobre el grado de cumplimiento de leyes de integración laboral a personas con alguna discapacidad en otros países, si las hubiera.

En lo que a la incorporación de la mujer se refiere, reporta datos de género por países para el total de la plantilla y sólo porcentaje anual (excluido Atento) de mujeres en puestos directivos y mandos intermedios. Declara, por otro lado, la igualdad salarial entre hombres y mujeres, según el salario medio de ambos géneros, pero no respalda tal aseveración con dato cuantitativo alguno, ni especifica la composición de dicho

[223] Termino referido a los distintos niveles de cobertura de derechos laborales relacionados con la capacidad de despido y cantidad de la indemnización que se definen en cada país

[224] http://www.elpais.com/articulo/Galicia/Atento/rechaza/negociar/plan/futuro/evite/despidos/elpepiautgal/20070321elpgal_13/Tes
http://www.ugt.es/actualidad/2007/marzo/a15032007.html
http://www.elpais.com/articulo/economia/Atento/empresa/telemarketing/TELEFONICA/despide/120/trabajadores/preaviso/elpepueco/20070312elpepueco_12/Tes

salario, teniendo en cuenta que es en los complementos salariales y extrasalariales en los que se producen los índices de discriminación más frecuentes.

TELEFONICA informa acerca de la creación más de 225.000 puestos de trabajo indirectos en España y América Latina, la mayoría correspondiente a subcontratación de actividades a empresas colaboradoras. Atendiendo al método de cálculo apuntado para la obtención de esta cifra (ratio entre el coste total de contratas en el ejercicio y el coste medio de empleado propio en plantilla), y teniendo en cuenta que las empresas acuden a la subcontratación para conseguir ahorros en costes de personal, la cifra podría ser superior a la reportada.

A pesar del elevado número de personas contratadas por esta vía (el equivalente a su plantilla directa), y de la importancia respecto a los colectivos de trabajadores(*), la información expuesta acerca de las condiciones laborales de este tipo de trabajadores es prácticamente anecdótica, limitándose a mencionar la realización de un conjunto de auditorías laborales en distintos países (no en todos) en las que, uno de los distintos aspectos analizados ha sido la relación entre las empresas de TELEFONICA y sus contratas. En este sentido hay numerosas noticias sobre conflictos respecto a este colectivo de trabajadores, que deberían hacer entender mejor los impactos y *tradeoffs* sociales que esta política de externalización puede producir[225].

No reporta acerca del número de auditorías realizadas a subcontratas, o de empresas que han sido analizadas, ni sobre quién las realiza, ni da resultado alguno sobre las mismas. No concreta qué aspectos se han tenido en cuenta (como, por ejemplo, aspectos formativos, medioambientales, de garantía de Derechos Laborales, de aplicación de los Principios de Actuación del Grupo, de mecanismos de garantía de salud y seguridad laboral, etc.). Sólo menciona genéricamente la aplicación de normativa legal, lo cual no resulta tampoco muy coherente con lo establecido, a través de la firma del nuevo Código de Conducta con la Union Network International (UNI), según el cual TELEFONICA se compromete a mantener los derechos sindicales y laborales en todas las operaciones, dando protección a todos los trabajadores del Grupo independientemente del país en el que trabajen.

En relación a los derechos sindicales, la información expuesta no refleja según el análisis, ningún avance significativo. Reporta número (pero no porcentaje) de empleados afiliados y personal amparado por convenios colectivos por países pero no para todos, dejando además fuera de cobertura a Europa. Se desconoce el número de representantes de los trabajadores, y siguen sin describirse procedimientos para la participación de los mismos en la toma de decisiones o en la gestión de la Compañía Respecto a los procedimientos de información, consulta y negociación sobre los cambios en las operaciones de la empresa tampoco parece que exista una política al respecto, ya que sólo informa de que, en cuanto a las condiciones mínimas de

[225] http://www.elcorreodigital.com/vizcaya/20070724/economia/trabajadores-autonomos-dependientes-TELEFONICA-20070724.html

http://www.diagonalperiodico.net/spip.php?article4582

http://www.interior.ejgv.euskadi.net/r42-440/es/contenidos/informacion/resoluciones/es_resoluci/adjuntos/RESOLUCION-EBAZPENA.pdf

http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/234345/06/07/Los-sindicatos-convocan-huelga-en-60-subcontratas-de-TELEFONICA-pedir-mejoras.html

http://www.cobas.es/spip.php?article76
http://www.cgtpv.org/CGT-TELEFONICA-informa-Contratas-y,959.html

preaviso por parte de la empresa en caso de cambios estructurales suele dialogar con los representantes de los trabajadores acerca de las distintas opciones existentes y los objetivos que pretende con dichos movimientos corporativos. Sin embargo, de lo que se puede constatar por fuentes externas no siempre aplica dicho mecanismo de diálogo con los trabajadores[226].

En relación a lo expuesto, respecto a las variaciones de la plantilla se desprende, por comparación con el ejercicio anterior, que el área con mayor crecimiento respecto a 2006 fue América Latina, un 15%, del cual un 85% (aproximadamente 18.000 empleados), corresponden a Atento. En España se han producido en paralelo reducciones de personal que justifica con el Expediente de Regulación de Empleo. Sin embargo, si se compara con el dato del año anterior, se puede apreciar una disminución en la plantilla de Atento España de alrededor de 1.600 personas, que no aparece explicada en el reporte. A pesar de que el año pasado incluyó, aunque de manera genérica el aspecto de la deslocalización de Atento, en el ejercicio 2007 no se ha encontrado mención alguna al respecto, a pesar de los impactos que la misma genera tanto en los países de origen como en el de destino[227], y su estrecha relación con la Responsabilidad Social Corporativa.

Como ya se señaló para el ejercicio anterior, y pese a la elevada cifra que alcanzan, no se aporta información sobre las demandas laborales, más 6.600 sólo de empleados del grupo (dato que no incluye las procedentes del personal contratado de manera indirecta). No establece tipología, de manera que se desconoce si se trata de demandas sindicales o de los propios trabajadores, si están relacionadas con despidos, acoso laboral (respecto al que, por otro lado no se ha encontrado mención alguna a lo largo del reporte), condiciones de salud o seguridad de los trabajadores, etc., y tampoco las distribuye por países en los que se han producido, resoluciones de las mismas o medidas tomadas al respecto. En cuanto a la conflictividad laboral, se ha podido constatar cierta mejora en el reporte mediante la justificación del 85% de las 35.000 horas que reporta con el conflicto gremial sucedido en Argentina. No obstante, no da explicación alguna de las 4.500 restantes.

En relación a la compensación de los trabajadores, TELEFONICA compromete a ofrecer paquetes retributivos competitivos y equilibrados basados en la equidad interna y externa, simplicidad y claridad. Dicho paquete está compuesto por una remuneración fija, una variable, más beneficios sociales y planes de pensiones. No se ofrece sin embargo explicación acerca de la distribución de estos conceptos salariales en función de las categorías profesionales, y a pesar de aportar como ejemplo del ratio entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local el ofrecido para las actividades de *teleoperación*, se desconoce si dicho ratio incorpora la remuneración variable que afirma han recibido el 95% la plantilla de Atento. Es necesario señalar de nuevo, en este sentido, que existen, según se ha mencionado anteriormente, aproximadamente el mismo número de empleados directos en plantilla a través de la subcontratación y no se ha encontrado mención a lo largo del reporte acerca del las garantías de pago de un salario justo a los mismos.

226

http://www.elpais.com/articulo/economia/Atento/empresa/telemarketing/TELEFONICA/despide/120/trabajadores/preaviso/elpepueco/20070312elpepueco_12/Tes
http://www.lavozdegalicia.es/hemeroteca/2007/04/02/5686373.shtml
http://www.elmundo.es/papel/2007/03/13/economia/2096714.html

227 http://www.ciaa-andalucia-algarve.eu/encuentros/documentos/PonenciadeslocalizacionUGT.pdf
http://www.lavozdegalicia.es/dinero/2007/12/08/0003_6385509.htm
http://www.diagonalperiodico.net/article3697.html

Finalmente, si bien las operaciones de TELEFONICA entrañan ciertos riesgos laborales, sobre todo en lo que se refiere a determinadas tareas peligrosas (instalación y mantenimiento de antenas, cables, o trabajo en alturas, exposición a campos electromagnéticos, etc.,) y a pesar de que éste fue un reto que ya dejó pendiente en el ejercicio 2006, sigue reduciendo su información en este sentido a la enumeración de buenas prácticas en algunos países. No cuenta aún con un método de registro y notificación de accidentes laborales homogéneo, a pesar de ser un objetivo que se viene planteado desde el ejercicio 2006, y no se han manifestado en el análisis avances en cuanto al sistema de reporte de los mismos, ni en calidad y en la homogeneización de la información. No ofrece cobertura para todo el perímetro, el formato de los datos difiere de unos países a otros, y no reporta acerca víctimas de accidentes, ni de absentismo laboral o de víctimas para ninguno. Tampoco menciona estos aspectos en relación al personal subcontratado a pesar de que es, en muchas ocasiones, el más susceptible de sufrir contingencias de este tipo.

TELEFONICA, como mayor operador integrado del mundo por número de accesos a clientes, informa sobre su compromiso de ser líder en índice de satisfacción de los mismos en todos los mercados a finales del 2009.

A pesar de que esta mejora de la satisfacción es un objetivo que se viene planteando ya desde el 2006, no se desprende de la información analizada para el ejercicio 2007 evolución significativa al respecto. De hecho, el índice mundial reportado en el Atlas es idéntico al del año anterior y, por áreas, se puede apreciar incluso el retroceso del mismo en España, sin que se ofrezca explicación sobre ello. Por otro lado, como se señaló en pasadas ediciones, se desconocen los parámetros (tipo de muestra, preguntas, ponderaciones) contemplados por las encuestas realizadas para la elaboración de dicho índice, que tampoco desglosa por países, ni por tipo de servicios prestado, de manera que la compleja herramienta propia utilizada para su cálculo, se muestra en la exposición de la información de manera excesivamente simplificada de cara a la *comparabilidad* y al análisis.

Para conseguir dicho objetivo de satisfacción, puso en marcha en el 2006 el proyecto "Experiencia Cliente", que trata de influir tanto en la propuesta comercial como en la mejora de los procesos de atención. Describe en el marco de este proyecto, distintos aspectos relacionados con el compromiso de una oferta de productos y servicios innovadores, confiables, que tengan una calidad y precio ajustado. Así, afirma haber desarrollado nuevas alternativas de productos y servicios más económicos y mantenido diálogo con asociaciones de consumidores usuarios acerca de la comprensibilidad de tarifas ofrecidas en las promociones y facturas. Como se señaló en el ejercicio anterior, TELEFONICA no contextualiza en este sentido el marco tarifario del resto de Europa, ni justifica la composición de los precios en nuestro país y las subidas producidas en el 2007, a pesar de las quejas recibidas de las propias asociaciones de consumidores, tanto para telefonía móvil y fija, como para el acceso a Internet[228].

[228] http://www.lavozdigital.es/cadiz/prensa/20070125/temas/operadora-movistar-eleva-hasta_20070125.html
https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=3191&IdAmbito=21
https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=1790
http://www.elmundo.es/mundodinero/2007/01/24/economia/1169639507.html
https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=1966&IdAmbito=21
http://www.noticiasdegipuzkoa.com/ediciones/2007/12/15/economia/espana-mundo/d15esp55.852348.php
http://diagonalperiodico.net/spip.php?article4486&var_recherche=telef%F3nica
http://www.20minutos.es/noticia/190180/0/TELEFONICA/sube/tarifas/
http://www.internautas.org/html/4578.html

Otro aspecto sensible respecto a los grupos de interés, es el referido a las reclamaciones de los clientes. TELEFONICA es consciente, por la información analizada, de que el aspecto peor valorado por la sociedad es la atención de las reclamaciones, y a pesar de ello no se ha percibido prácticamente avance alguno en la información expuesta al respecto.

El sector de las Telecomunicaciones el más cuestionado por los consumidores[229], lo cual supone un riesgo *reputacional* para la Compañía. Por otro lado en las conclusiones de los paneles de opinión de stakeholders acerca del ejercicio 2006, se destacó la necesidad de ofrecer mayor información sobre el tratamiento y resolución de reclamaciones, así como informar acerca del "Defensor al Cliente" y las Juntas Arbitrarias de Consumo.

Afirma haber recibido durante el 2007 cerca de 21 millones de reclamaciones Sin embargo, a pesar de mencionar la existencia de un Servicio de Defensa del Cliente en España y Brasil, sigue sin apreciarse prioridad en el reporte de este aspecto de la gestión. Como ya se señaló en el análisis anterior no ha establecido aún una tipología, cuantificación clara y precisa de las quejas y reclamaciones recibidas, así como de los procesos y tiempos empleados para su resolución, y los mecanismos de compensación previstos.

Dentro de lo que TELEFONICA describe como "Progreso Responsable" es importante señalar el avance alcanzado en cuanto a aspectos de relevancia como es la protección del menor y las distintas iniciativas expuestas para fomento de la accesibilidad.

TELEFONICA informa en este apartado, acerca de las sanciones (pero no de las denuncias) relativas a incumplimientos de normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización, sin concretar las razones de las mismas. Reporta asimismo acerca de las reclamaciones en relación a la protección de datos, pero no enumera las multas recibidas al respecto y, por último hace mención a las sanciones recibidas dentro el marco de las normativas sobre el Marketing y la Publicidad, si bien no hace referencia alguna a las denuncias de la Sociedad Civil por publicidad engañosa, aunque en el análisis se ha podido constatar la existencia de las mismas.[230]

Informa asimismo, acerca del uso responsable de las telecomunicaciones por parte de los clientes, recogiendo aspectos como la seguridad, el *spam*, la propiedad intelectual y la protección de datos. No obstante no se ha encontrado, mención a cuestiones que, relacionadas con las buenas prácticas contractuales y comerciales despiertan inquietud social como el requerimiento de permiso explícito a los clientes para el uso comercial o venta de sus datos personales, la transferencia de información personal de clientes a países con un nivel menor de protección respecto a Europa[231],, la renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas y al empleo de malas

[229] http://www.elpais.com/solotexto/articulo.html?xref=20080901elpepunet_3&type=Tes

http://www.elmundo.es/mundodinero/2008/05/22/economia/1211448304.htmlhttps://www.facua.org/es/noticia.php?Id=2643&IdAmbito=21

[230] https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=1751;
https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=2433&IdAmbito=21;
https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=2318&IdAmbito=21

[231] http://www.publico.es/dinero/012669/datos/personales/espanoles/americas
http://www.deslocalizacion.com/preguntas-y-respuestas-sobre-la-proteccion-de-datos-y-la-deslocalizacion-del-telemarketing/

prácticas comerciales y de retención (como el *spam* telefónico[232]),procedimientos más lentos, más caros y menos accesibles en las bajas de servicios[233].

En lo que se refiere a su desempeño en materia de Derechos Humanos, TELEFÓNICA recoge el Informe de Comunicación de Progreso del Global Compact de Naciones Unidas en el que refleja distintos aspectos relativos a sus principios de actuación, cadena de suministro, accesibilidad, etc.

Sin embargo, a pesar del compromiso a través del Pacto Mundial y de los Principios de actuación de TELEFONICA, sobre algunos aspectos relevantes en materia de DDHH no ha sido encontrado reflejo, o bien no con el suficiente desarrollo, información sobre algunos aspectos relevantes a lo largo del informe.

TELEFONICA no informa acerca de la realización de evaluaciones sobre los efectos de sus actividades y decisiones en los DDHH, con anterioridad a su ejecución, ni de cómo reconoce y respeta el principio del consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por sus proyectos de desarrollo.

No ha sido encontrada mención la realización de actividades de formación en materia de DDHH, ni siquiera en lo que al personal de seguridad se refiere, ni hay reflejo significativo en cuanto grado de información y aplicación, procedimientos ni sistemas de seguimiento, con referencia a los compromisos de no tolerancia respecto al trabajo forzoso, trabajo infantil, no discriminación, amenaza, coacción, abuso, violencia e intimidación en el entorno laboral, en su esfera de influencia.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Según explica la propia Compañía, el Informe de Responsabilidad Social Corporativa recoge los impactos sociales, económicos y medio ambientales del Grupo en el ejercicio 2007, evaluándolos y estableciendo retos de mejora para el año 2008, así como su estrategia de RSC y la forma de ejecutarla.

A pesar de que, del análisis se desprende la cobertura de la triple vertiente de la RSC, es necesario señalar que la misma no se produce de manera uniforme y equilibrada a lo largo de toda su memoria. TELEFONICA ha dado este año en el informe un mayor desarrollo a los contenidos en materia de sostenibilidad que a los sistemas de gestión de la misma, que por otro lado se han visto modificados significativamente. No se ha evidenciado asimismo, en todos los casos, coherencia entre los proyectos lanzados para el 2007 y los que corresponderían a un sistema de mejora continua, en el que se fijan objetivos y prioridades a través de la incorporación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. De nuevo, ha sido pospuesto el desarrollo de algunas políticas relevantes desde el punto de vista de la RSC cuya implantación resultaba ya un reto no cumplimentado en ejercicios anteriores. La exposición sigue mostrándose excesivamente positiva en relación a los impactos derivados de sus actividades a lo largo de una memoria, que articulada sobre distintos formatos ha

232
http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Cerco/telefonazos/basura/elpepusoc/20080815elpepisoc_2/Tes, http://www.elmundo.es/navegante/2008/08/15/tecnologia/1218792426.html , http://www.consumer.es/web/es/tecnologia/internet/2008/10/15/180305.php

233 http://www.laopiniondemalaga.es/secciones/noticia.jsp?pRef=2008031600_2_166883__Malaga-Darse-baja-morir-intento
https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=1698

seguido creciendo en cuanto a extensión y dificultad en el manejo y análisis de la misma, sin que por ello se haya visto mejorada la calidad de la información ofrecida.

En la carta del Presidente se encuentra recogido en primer lugar el compromiso con la sostenibilidad del Grupo TELEFONICA.

Toma como punto de partida la incorporación de la RSC, como parte de la estrategia de las operaciones, a través de la aplicación de la visión "Espíritu de Progreso" en sus tres unidades de negocio.

El eje fundamental de la exposición del Primer ejecutivo de la Compañía es la aplicación de los Principios de Actuación aprobados en el ejercicio 2006, que durante el 2007 se han ido extendiendo a todas las actividades del Grupo, garantizando la adecuación entre procesos y estándares éticos mediante la puesta en práctica de normativas asociadas a los mismos.

Sin embargo, el objetivo marcado de que TELEFONICA se convierta en un aliado estratégico del progreso económico, tecnológico y social de los países en los que opera se recoge, como ya se señaló para el ejercicio anterior, en un contexto de sostenibilidad incompleto, donde el desempeño medioambiental no encuentra un puesto significativo y, de hecho no se menciona prácticamente en la propia carta.

Por otro lado, afirma haber realizado un esfuerzo por impulsar iniciativas que permitan mejorar la vida de las personas o el desarrollo de la sociedad a través de la tecnología pero, sin embargo no manifiesta esfuerzo alguno efectuado en pos de la minimización de los impactos negativos de sus operaciones. Así, si bien menciona como otro de los pasos dentro de su estrategia de RSC, el incentivar el uso adecuado de las telecomunicaciones por parte de los clientes, sería de mayor relevancia para los grupos de interés que se aportara información sobre uso adecuado que esta Compañía del sector de telecomunicaciones hace respecto a sus clientes, trabajadores, medioambiente, etc.

Ha sido encontrada, en definitiva, una exposición que mezcla aspectos de distintos niveles (principios de actuación, políticas y normativas, información al cliente, despliegue de infraestructuras, informes de Sociedad de la información, acción social) sin un hilo conductor claro, donde no se reflejan los aspectos más destacados del contenido de la memoria, no se compara el desempeño con respecto a referencias tales como años previos, objetivos y estándares del sector, ni se mencionan fracasos o los principales retos de la organización para integrar las responsabilidades de actuación financiera con las desempeño económico, ambiental y social en conjunción con su estrategia comercial.

A pesar del compromiso asumido por la Cúpula de TELEFONICA, en cuanto a la incorporación de la RSC en la gestión de la Compañía, no se explica cómo se extiende dicho compromiso a través de la asignación de responsabilidades concretas dentro del proceso. Sólo se define la Secretaría General de Reputación, Marca, RC y Principios de Actuación como responsable del contenido y preparación del Informe, y la Oficina de Principios de Actuación (integrada por las áreas de Recursos Humanos, Jurídico, RSC y Auditoría) como la encargada de impulsar que las diferentes normativas publicadas por las áreas funcionales consideren los Principios de Actuación dentro de su gestión, y a la unidad de Auditoría Interna responsable de realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas corporativas por parte de sus líneas de negocio. No se especifica la responsabilidad directa sobre el modelo global de gestión de la RSC. No señala responsables en el diseño, implantación, garantía de coherencia,

transversalidad y mejora continua de las políticas impulsadas dentro de un proceso complejo como el que se plantea.

El modelo de gestión expuesto por TELEFONICA tras la aprobación de los Principios de Actuación del Grupo, difiere significativamente del "Ciclo de RC en Telefónica" que, basado en cinco fases asociadas a cinco principios (gestión proactiva de riesgos, principio de diálogo con los grupos de interés, principio de creación de valor para los grupos de interés, principio de flexibilidad y adaptabilidad y principio de transparencia informativa) venía explicando hasta el ejercicio 2007. Así, se ha pasado a un modelo fundamentado en los Principios de Actuación que consta de tres pasos (implantación de los principios, establecimiento de políticas y normativas asociadas, y verificación de la implantación y cumplimiento de controles internos) sin que se ofrezca explicación alguna respecto a giro dado en la estrategia de RSC de la compañía. En este sentido, no se informa acerca de los parámetros sobre los que se ha construido el nuevo modelo, la implicación del mismo sobre los proyectos en proceso bajo el marco del antiguo, la continuidad en la aplicación de los principios que guiaban el anterior, etc.

Dentro de dicho modelo de gestión describe, en primer lugar, las acciones de comunicación y formación llevadas a cabo para ratificación (lograda para el 80% de las sociedades del la Compañía), y la difusión de los Principios en todo el grupo (han sido formadas 36.000 personas). Según esto, resulta incoherente que pueda dar por cumplimentado el objetivo de implantación del modelo de gestión basado en los nuevos Principios de Actuación ("completado en un 100%" en el cuadro de hitos), sin que se hayan ratificado previamente para todo el perímetro, y habiéndose formado sólo un 15% de la plantilla.

Describe asimismo una fase de autodiagnóstico de RC, que debe impulsar la mejora continua a través de un análisis de los riesgos y debilidades de modelo de gestión responsable frente a los grupos de interés, y cuyos resultados se utilizan en la fase de planificación de las actividades de Responsabilidad Corporativa. Describe etapas del proceso de autodiagnóstico ofreciendo resultados genéricos, sin explicar los aspectos concretos han sido evaluados, las personas implicadas en el mismo, riesgos y debilidades concretas detectadas, implicación de los stakeholders en el autodiagnóstico, ni la retroalimentación del sistema a partir de las conclusiones obtenidas, donde se observe una aplicación práctica en la gestión de su responsabilidad social.

Afirma, que los resultados del autodiagnóstico se sitúan entre el progreso, progreso considerable y casi completo. Si bien no resulta posible entender tal aseveración a la vista de las conclusiones que arroja la información analizada y entre las que destacan: que los procesos gestión de responsabilidad corporativa con menores valoraciones fueron el diálogo con grupos de interés y la identificación de riesgos, que existe posibilidad de mejora en áreas como la relación con la sociedad, medio ambiente y proveedores ya que están más avanzadas las relaciones con los clientes y los empleados y que, según afirma TELEFONICA, los resultados son mejores en Europa que en América Latina debido a que los conceptos modernos de la responsabilidad corporativa están asentados desde hace más años en la sociedad europea y en algunos entornos en el continente americano se asocia la responsabilidad empresarial a la filantropía.

No se deduce de esta exposición la coherencia entre las conclusiones como base para la planificación y los proyectos lanzados en el Grupo dentro del modelo de gestión de RSC durante el 2007, ya que sobre estos aspectos no se han apreciado en el análisis avances significativos. Según lo expuesto en el apartado de contenidos no se

desprende, ni que se haya dado para el ejercicio una cobertura adecuada a los aspectos relativos a clientes y empleados, ni que tampoco se haya mejorado significativamente la relación con la sociedad, medioambiente o proveedores. Siguen existiendo determinados aspectos básicos que son obviados, no existen en ninguno de los casos mecanismos bidireccionales de consulta con los stakeholders (exceptuando los paneles de diálogo sobre la memorias de RSC), ni se ha incrementado la reputación de TELEFONICA en la sociedad Latinoamericana sino que más bien ha sufrido un retroceso, sobre todo en países que, como Argentina o Brasil donde han sufrido conflictos laborales.

Por segundo año se ha hecho por parte de TELEFONICA una evaluación del cumplimiento de los hitos y retos planteados en el informe correspondiente al año 2006, lanzándose nuevas normativas en 2007 derivadas de los Principios de Actuación, volviéndose a plantear para el ejercicio 2008 una serie de objetivos a cumplir con cada uno de los principales grupos de interés identificados.

Sin embargo, sobre algunos de los objetivos que quedaron pendientes a cierre del 2006 no se ha vuelto a hacer mención alguna. Este es el caso del objetivo de verificación del Informe RC bajo la norma AA1000/AS en todos los países (que se había cumplido en 70%) la mejora de un 5% de la reputación de TELEFONICA en Latinoamérica en las dimensiones más débiles (incumplido por completo en el 2006), la realización de un Manual para entender la telefonía móvil para los clientes de Latinoamérica (cumplido en un 70%) o la Normativa de Gestión del Juego.

De los retos que se plantearon para el ejercicio 2007 sólo han sido cumplimentados algunos de ellos, como la mejora de satisfacción del empleado, el impulso a las "Nuevas formas de trabajo" y la consolidación de un Modelo de Universidad Corporativa.

Para otros, si bien describe distinto grado de cumplimentación, a pesar de la importancia de los mismos dentro de la Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa, se podido apreciar en el análisis que dicho grado de avance es relativo, y en algunos casos inexistente.

Así, respecto a los proveedores, informa que se ha diseñado un "Modelo de Responsabilidad de la Cadena de Suministro". Describe dentro del mismo la identificación de riesgos realizada en el 2006 para proveedores a los que el Grupo debe prestar mayor atención, basándose en criterios que podrían interpretarse más relacionados con su riesgo reputacional o de marca que con la propia responsabilidad social de la cadena de suministro (visibilidad de producto al cliente, asociación con la marca, visibilidad en los medios, etc.) y una fase de evaluación posterior. Esta última, informa que será iniciada en el 2008 y que, basada en la Norma de Principios de Actuación de la cadena de suministro, utilizará como herramienta un cuestionario en el que se recogerán distintos aspectos relacionados con la RSC, fase que vendrá asimismo acompañada de un plan de formación y difusión.

Según esto, y a pesar de que marca como completada la aprobación y publicación de una Política de Compras Responsables, se desconocen las acciones concretas llevadas a cabo para la materialización de la misma durante el ejercicio de reporte, el 2007. Se desconoce si con carácter previo se ha logrado la normalización y aplicación en todos los países, y tipos de productos y servicios, los principios mínimos exigidos en las Condiciones Generales de Suministro de Bienes de Telefónica (cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, de seguridad e higiene e impacto medioambiental) pendiente en el 2006. No queda claro grado en definitiva el grado

implantación actual, ni tampoco los sistemas de articulación, seguimiento y verificación en torno al sistema de gestión de proveedores y sus responsabilidad social.

TELEFONICA expone, por otro lado, distintos grados de cumplimiento en relación los objetivos planteados en torno a la gestión medioambiental, objetivos que se han ido posponiendo a lo largo del tiempo, desde que en el 2004 se aprobara la Implantación de la "Norma de Requisitos Mínimos de Gestión ambiental". Esta norma ha sido revisada en el 2007, y está pendiente de aprobación, por lo que, se puede entender que ha sido nuevamente pospuesta su aplicación al 2008. Para ello, plantea un esquema de modelo de actuación en el que se ha Constituido una Dirección Corporativa de Medioambiente. No se ha encontrado información sin embargo acerca de las funciones, ni de la línea de reporte de esta Dirección Corporativa, ni los cambios producidos en el modelo de gestión medioambiental, que por otro lado, por la documentación analizada, resulta idéntico al anterior.

El papel dentro del nuevo modelo de gestión los Comités Medio Ambiente por país, cuya creación fuera hito medioambiental para el ejercicio pasado, queda definido genéricamente como los órganos destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en material ambiental, y a la garantía del cumplimiento de las disposiciones vigentes y acuerdos adoptados. No está respaldada esta definición con datos, ejemplos o actividades concretas desarrolladas por los mismos en su primer año de actividad, ni se encuentran ubicados, en la información analizada, dentro de alguno de los niveles del esquema de gestión ambiental que ha diseñado.

TELEFONICA, afirma conocer los requisitos ambientales que le son de aplicación, tanto de carácter legal, como los derivados de compromisos adquiridos de forma voluntaria, y realizar, asimismo, un seguimiento de la legislación en vigor en material ambiental, así como facilitar el acceso y la comprensión de la misma a los responsables de las instalaciones y actividades. No describe sin embargo acciones formativas en este sentido, ni ha sido encontrada información acerca de cómo realiza seguimiento legal, ni en qué países, ni para qué tipo de instalaciones o actividades. Por otro lado, si bien habla de la realización de auditorías específicas, no las cuantifica, sólo menciona ejemplo alguno de ellas.

No se comprende, por otra parte, cómo dice haber completado el 80% del hito de definición de una Estrategia de Cambio Climático, cuando sólo describe como acciones cumplidas el establecimiento de un sistema para cuantificación de las emisiones de CO2 del Grupo, mientras que deja para el ejercicio 2008 aspectos tan ambiciosos como el diseño del modelo de compras bajas en carbono a través del análisis de ciclo de vida de producto, la comunicación a proveedores de obligaciones de cumplimiento ambiental, y el diseño de un Sistema de Gestión de Energía, con el fin de implantar medidas adecuadas de eficiencia energética en las operaciones.

Por último, a pesar de que la mejora en los sistemas de gestión de residuos del Grupo, fue otro de los retos planteando en el 2005 y si bien le asigna un grado de cumplimiento del 40%, no ha sido encontrado desarrollo alguno de este aspecto a lo largo del informe.

Como ya se señaló para el ejercicio anterior, no se han desprendido del análisis de la información avances en lo que se refiere a la identificación de los grupos de interés, que siguen resultando demasiado amplios y genéricos, al igual que la exposición acerca de los mecanismos de diálogo establecidos con los mismos. Dentro del nuevo modelo de gestión de los Principios de Actuación de RSC que se plantea, no se informa acerca de cómo son identificados los individuos o grupos que afectan y son

afectados por la organización o sus actividades. No se ha encontrado datos suficientes como para caracterizar dichos grupos, ni tampoco como para establecer algún tipo de clasificación dentro de las categorías que, genéricamente, presenta como sus stakeholders (clientes, empleados, sociedad, medioambiente, medios y proveedores). Para una compañía de la magnitud de TELEFONICA y, teniendo en cuenta los esfuerzos que realiza para dar desarrollo a su Sistema de Responsabilidad Social Corporativa, así como los recursos empleados en el mismo, dicha categorización resulta insuficiente.

Por otro lado, si bien la información contenida en la Memoria debería cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización, o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, como se señaló para el ejercicio anterior, no se encuentra la relación entre estos grupos y el contenido de la misma.

Se produce incluso la contraposición de lo que se podría considerar aspectos relevantes desde el punto de vista de la percepción de la Compañía en términos de "reputación" y lo que a "indicadores de impacto" se refiere desde el punto de vista de la RSC. Así, TELEFONICA ha optado en el reporte por priorizar aspectos como la satisfacción al cliente en lugar de cuestiones como la tramitación de reclamaciones y otras cuestiones sensibles (tarifas, publicidad, protección de datos, mecanismos de retención); indicadores de satisfacción laboral en lugar de otros como los referidos a la contratación indirecta, a la deslocalización de Atento, la negociación colectiva o al cumplimiento de la LISMI; Aspectos globales respecto a la lucha contra el cambio climático en lugar de cuestiones medioambientales como las emisiones electromagnéticas, y sus efectos tanto en las personas como en la fauna y la flora, retirada de antenas, etc. ; incluso mecanismos de diálogo unidireccionales y asociados a la clásica gestión empresarial (tales como encuestas a empleados, clientes y sociedad) en lugar de sistemas participativos en los que se cuestione el desempeño de la compañía respecto a los valores y metas establecidos, en base a la identificación conjunta de indicadores éticos y sociales, así como la revisión de futuros objetivos a través de la evaluación y el diálogo con los stakeholders, con el fin de mejorar la actuación de la organización.

Los procesos de inclusión descritos dentro del apartado "diálogo con los grupos de interés", no transmiten la idea compromiso continuado transversal y completo con los grupos de interés, porque a pesar de tratarse de mecanismos participativos y multidireccionales, en ellos no se evalúa el desempeño de la compañía en términos de procesos, resultados e impactos sociales económicos y medioambientales sino que se limita a dialogar acerca de la información contenida de sus memorias de RSC.

Según esto, de la información analizada no se desprende cómo son definidos los compromisos de TELEFONICA de cara a sus stakeholders en consonancia con aspectos de relevancia para los mismos, ni cómo las expectativas y opiniones de éstos hayan podido determinar, la revisión del Modelo de Gestión, el lanzamiento de nuevas políticas, así como los cambios en algunas de las que se venían desarrollando.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo TELEFONICA elabora su informe Anual de Gobierno Corporativo según el modelo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, e Incluye asimismo el Informe sobre la Política de Retribuciones del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos, y disponibles, además de en el Informe, en su página web, en el "Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.", Reglamento de la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A.", que han sido modificados en el 2007, en el Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores y en sus Estatutos Sociales.

La adaptación de los Reglamentos de la Junta General de accionistas y del Consejo de Administración a las recomendaciones establecidas por el Código de Buen Gobierno, ha dado lugar a una mejora significativa en la valoración realizada para este apartado.

TELEFONICA da cuenta de su estructura de capital y, según el principio de transparencia, se responsabiliza a través del Consejo de Administración de suministrar a los mercados información rápida, precisa y fiable, en referencia a la estructura del accionariado, modificaciones en la reglas de Gobierno u operaciones vinculadas de especial relevancia, y a la auto cartera.

Describe en apartado específico sus sistemas integrados de seguimiento y control de riesgo, que basados en los informes COSO (Commitee of Sponsoring Organizatios de la Comisión Treadway). Como ya se señaló para el ejercicio anterior, la descripción de este aspecto de su gestión no es suficientemente exhaustiva, y la clasificación de los riesgos, resulta genérica y demasiado amplia como para dar a entender cómo TELEFONICA pudiera verse afectada por aspectos relacionados con los procesos de negocio, la información o el entorno. No se encuentran prácticamente reflejados en dicho apartado riesgos que afecten a la sostenibilidad y, a pesar de que hace mención al medioambiente, y a la normativa de mínimos medioambientales en cuanto a sistemas de control de riesgos, como se mencionó en el apartado de gestión, la aplicación práctica de dicha normativa no se ha visto aún materializada. Por otro lado, sorprende que, aunque 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 financiera, crisis inmobiliaria, las hipotecas *Subprime* la crisis del consumo, y otros que le hayan afectado o pueden afectar TELEFONICA[234].

Dentro de estos sistemas de control, menciona la existencia de un canal de denuncias para que cualquier empleado del Grupo TELEFONICA pueda hacer llegar, de forma totalmente anónima, si así lo desea, denuncias relativas al control interno de los estados financieros, la contabilidad o la auditoría de las cuentas. En relación a los proveedores y demás interesados, menciona la disponibilidades de "canales confidenciales" a través de los portales habilitados para la relación con los diferentes grupos de interés, pero no especifica su funcionamiento, el tipo de cuestiones que mediante los mismos se puedan plantear, ni los mecanismos para mantener su confidencialidad.

En cuanto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, sigue sin estar definido que en las Asambleas Generales se requiera la presencia del auditor externo. El nuevo Reglamento de la Junta ha dado, sin embargo, lugar a la reformulación en cuanto a la votación de las propuestas de acuerdos de manera que establece el voto separado para aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias. Afirma

[234] El País: Las empresas negaron la crisis que venía. Las cotizadas no admitieron problemas de 2007 a la CNMV

permitir por otro lado, si bien no explica el procedimiento, el fraccionamiento de voto para que, los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas pero que actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votaciones conforme a las instrucciones de éstos. Se someterán asimismo a la aprobación de la Junta las operaciones que entrañen una modificación estructural de la sociedad.

En lo que se refiere al establecimiento de restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado, continúa limitando al 10% del capital social el ejercicio de votos de los accionistas, con independencia del número de acciones de que sea titular.

El Consejo de Administración de TELEFONICA, está compuesto por diecisiete Consejeros, doce externos frente a cinco ejecutivos, superando de nuevo el límite de miembros recomendado tanto para el número total de miembros como aquellos, cuya cifra resulta superior a la de otros consejos de Administración.

Dentro de los consejeros externos, la relación entre el número de dominicales e independientes no refleja de la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por los consejeros dominicales y el resto del capital. De nuevo encontramos que los accionistas significativos (BBVA y la Caixa) con dos consejeros cada uno, tienen una representación en el Consejo de Administración muy superior a su participación real en el capital social de la compañía (11,73% entre ambas), de modo que, los consejeros independientes que deben representar los intereses de los accionistas minoritarios (o no significativos), con más de un 88% del capital social de TELEFONICA, no llegan siquiera a una representación del 50% en el Consejo.

En lo que se refiere a las medidas para asegurar la representación de un número adecuado de mujeres en el Consejo, TELEFONICA afirma que sus procedimientos de selección de candidatos a miembros del Consejo de Administración se basan exclusivamente en los méritos personales del mismo (´solvencia, competencia y experiencia´) y que la búsqueda deliberada de mujeres que reúnan el perfil profesional necesario es una cuestión de principio. El nombramiento, en Diciembre 2007, de una Vicesecretaria General y del Consejo de Administración de TELEFONICA supone un avance respecto a los ejercicios anteriores, pero sólo relativo, en tanto en cuanto el nombramiento apuntado no requiere la condición de ser Consejera.

En cuanto a la política de retribuciones del Consejo de Administración, de nuevo ha de señalarse que no es un aspecto sometido a la votación de la Junta General de Accionistas como punto separado del Orden del día. Tampoco se establece en este sentido que dicha retribución deba ser suficiente para compensar su dedicación y responsabilidad sin comprometer su independencia sino que, en el caso de TELEFONICA viene fijada según las condiciones del mercado. Por otro lado, si bien especifica la existencia de cláusulas de blindaje aplicables a los contratos de alta dirección que corresponden a miembros del Comité Ejecutivo, y se informa acerca de la cláusula indemnizatoria, no establece nombres de los potenciales beneficiarios de las mismas, ni las cantidades concretas asociadas a cada uno por este concepto. No informar públicamente sobre las cantidades y beneficiarios concretos de las cláusulas de blindaje podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

Los importes de las retribuciones percibidas en 2007 por los miembros del Consejo de Administración aparecen en el informe de forma agregada por concepto retributivo y beneficios adicionales, por pertenencia a la sociedad y a otros consejos de

administración y/o a la alta dirección de sociedades del Grupo. Se publican además de manera individualizada en el Informe de la política de retribuciones.

Para finalizar, el Consejo se estructura a través de las siguientes Comisiones, acerca de las que se informa de su composición y funciones:

- Comisión Delegada, donde la participación de las diferentes categorías de consejeros es similar a la del propio Consejo. Su Presidente es asimismo el primer ejecutivo de TELEFONICA, si bien carece de voto de calidad.

- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, donde la totalidad de sus consejeros externos son independientes. Cuenta, entre sus funciones, con la elaboración y propuesta al Consejo de Administración el informe anual sobre la política de retribuciones de los Consejeros así como la supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la Compañía

- Comisión de Auditoría y Control, constituida por consejeros externos, siendo el presidente un consejero independiente. Entre sus funciones se encuentran la supervisión y el control de los servicios de auditoría interna y externa, el conocimiento de la información financiera y de los sistemas internos de control el establecimiento y supervisión del canal confidencial de denuncias para empleados.

- Comisión de Regulación, compuesta por cuatro consejeros externos en su mayoría. Esta comisión se encarga del seguimiento de los principales asuntos de orden regulatorio que afectan a la Compañía.

- La Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial, que analiza la calidad de los servicios y los niveles de atención comercial.

- La Comisión de Asuntos Internacionales que, entre otras, tiene la función de evaluar los programas y actuaciones de las distintas Fundaciones de la Compañía así como los recursos que se utilizan en beneficio de su imagen y presencia social internacional

- Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa, que si bien tiene asignadas entre sus funciones, de manera genérica, el impulso del desarrollo del proyecto de Reputación y Responsabilidad Social Corporativa dentro del Grupo, dicha función así como la estructuración de sus competencias en este sentido no se encuentran específicamente reflejadas en el informe de Responsabilidad Social Corporativa de manera que, como se ha señalado a lo en los pasados informes, continúa sin reconocerse su de su implicación en la en la definición, gestión y seguimiento en la estrategia de RSC de TELEFONICA.

ANEXO I

BIBLIOGRAFÍA

En el presente Anexo se encuentran recogidas algunas direcciones de interés sobre las herramientas empleadas en el análisis, donde poder ampliar la información, así como actualizaciones y noticias relacionadas con la responsabilidad social corporativa.

I. GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

http://www.globalreporting.org

Global Reporting Initiative (GRI) es un proceso *multistakeholder* y una institución independiente cuya misión es desarrollar y difundir directrices para informar sobre sostenibilidad de aplicación global. Estas directrices son de uso voluntario para informar sobre los ámbitos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. Habiendo comenzado en el año 1997, se hizo independiente en el 2002, es un centro oficial de colaboración con el Programa Medioambiental de Naciones Unidas (UNEP) y trabaja en cooperación con el Pacto Mundial (Global Compact) del Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan.

II. CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO

CÓDIGO ALDAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

http://www.cnmv.es/publicaciones/informefinal.pdf

En 1998 se publica el Informe de la Comisión Especial para el Estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades, que cristaliza en un Código de Buen Gobierno (denominado “Código Olivenza”).

En el 2002 el Gobierno creó la Comisión Especial para el fomento de la Transparencia y la Seguridad de los Mercados, presidida por Enrique Aldama. A principios de 2003 presentó un informe que incluía recomendaciones de mejora sobre gobierno corporativo, a este informe es conocido como “Código Aldama”. Las conclusiones de esta comisión inspiraron posteriormente la denominada Ley de Transparencia, (Ley 26/2003, de 17 de julio) que ha supuesto la reforma del marco de las sociedades anónimas y del mercado de valores. Las empresas españolas han tenido que adaptarse a las exigencias previstas en la nueva ley en menos de un año. Este texto impone obligaciones de transparencia y un nuevo régimen de deberes de lealtad y fidelidad de los consejeros y directivos.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) es el organismo encargado de supervisar que se cumplan las exigencias sobre gobierno corporativo en las sociedades cotizadas, que deben publicar un informe anual de buen gobierno en el que expliquen el grado de cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno, la estructura de su consejo, la retribución de los consejeros, las operaciones de autocartera y los sistemas de control de riesgo. Las compañías que cotizan deberán elaborar reglamentos internos de la junta de accionistas y del consejo de administración, con las normas de funcionamiento de estos dos órganos.

La transparencia también afecta a los pactos entre accionistas, referidos a aspectos como el derecho de voto o su limitación y el nombramiento de los consejeros. Estos acuerdos deberán comunicarse como un hecho relevante a la CNMV e inscribirlos en el Registro Mercantil.

CÓDIGO UNIFICADO DE BUEN GOBIERNO "CÓDIGO CONTHE"

http://www.cnmv.es/

Por acuerdo de 29 de julio de 2005, el Gobierno creó un Grupo Especial de Trabajo para asesorar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en la armonización y actualización de las recomendaciones de los Informes Olivencia y Aldama sobre buen gobierno de las sociedades cotizadas, así como para formular las recomendaciones complementarias que juzgara precisas.

El Grupo Especial se constituyó el 16 de septiembre de 2005, con la composición que, a propuesta del Presidente de la CNMV, aprobó el Secretario de Estado de Economía. A los cinco expertos iniciales procedentes del sector privado se añadieron, con carácter permanente, los otros dos profesionales españoles, D. José María Garrido y D. Enrique Piñel, que asesoran a la Comisión Europea en materia de gobierno corporativo y reforma del Derecho de sociedades.

Tras varios meses de trabajo en 2005 y una breve fase de consulta con expertos del mercado a principios de 2006, el Grupo difundió el 18 de enero de 2006 y sometió a consulta pública un Proyecto de Código Unificado y de Recomendaciones complementarias, acompañado de algunas preguntas. El procedimiento de consulta se basó, por un lado, en actos de presentación del Proyecto en cada una de las cuatro Bolsas españolas -en los que se recogieron múltiples sugerencias orales-; y, por otro, en la recepción, hasta el 28 de Febrero, de observaciones escritas, que, previo el consentimiento de los interesados, se publicaron en la web de la CNMV.

El Grupo ponderó con cuidado las observaciones y críticas recibidas y, en consecuencia, introdujo numerosas modificaciones en el texto final del Código Unificado de Buen Gobierno, conocido popularmente como "Código Conthe" así como en las Recomendaciones complementarias.

III. NORMAS DE NACIONES UNIDAS:

http://www1.umn.edu/humanrts/links/Snorms2003.html

Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos, U.N. Doc. E/CN.4/Sub.2/2003/12/Rev.2 (2003). Aprobadas en su 22º período de sesiones, el 13 de agosto de 2003.

IV. ACCOUNTABILITY AA1000

http://www.accountability.org.uk/default.asp

Instituto para la Rendición de Cuentas sobre temas Sociales y Éticos (*The Institute of Social and Ethical AccountAbility*)

AccountAbility es un instituto profesional, internacional y sin ánimo de lucro, dedicado a la promoción de la rendición de cuentas en los ámbitos sociales, éticos y generales de la organización, condición previa para lograr un desarrollo sostenible.

Es una organización democrática y con miembros de todas la partes interesadas, con una estructura de gobierno inclusiva e innovadora que asegura que pueda funcionar de manera efectiva y responder a las necesidades y expectativas de sus miembros.

The Institute of Social and Ethical AccountAbility
Unit A, 137 Shepherdess Walk, London, N1 7RQ, United Kingdom
Tel: +44 (0) 20 7549 0400 / Fax: +44 (0) 207 253 7440
Email: secretariat@accountability.org.uk

V. NEF (NEW ECONOMICS FOUNDATION)

http://www.neweconomics.org/gen/

New Economics Foundation (NEF) es un grupo de pensamiento y acción que trabaja sobre buenas prácticas económicas. Trata de mejorar el nivel de vida de las personas a través de la promoción de soluciones innovadoras que propongan retos al pensamiento mayoritario sobre temas económicos, medioambientales y sociales. Fue fundado en 1998 por los líderes de La Cumbre de la Otra Economía (*The Other Economic Summit*, TOES) que presionó para incluir temas de deuda internacional en las cumbres del G-7 y G-8.

Trabaja con todos los ámbitos de la sociedad del Reino Unido y a nivel internacional – sociedad civil, gobiernos, individuos, empresas y mundo académico – con el objetivo de crear más consenso y estrategias para el cambio.

email info@neweconomics.org

ANEXO II

RELACIÓN DE EMPRESAS INCLUIDAS EN EL ALCANCE DEL ESTUDIO, Y SUS CORRESPONDIENTES PÁGINAS WEB CORPORATIVAS

EMPRESA	PÁGINA WEB CORPORATIVA
ABERTIS	http://www.abertis.com
ACCIONA	http://www.acciona.es/
ACERINOX	http://www.acerinox.es/
ACS	http://www.grupoacs.com/
AGBAR	http://www.agbar.es
ALTADIS	http://www.altadis.com
ANTENA 3 TV	http://www.antena3.com
BANCO POPULAR	http://www.bancopopular.es/
BANCO SABADELL	https://www.bancsabadell.com
BANESTO	http://www.banesto.es/
BANKINTER	https://www.ebankinter.com
BBVA	https://www.bbva.es/
BME	https://www.bolsasymercados.es/
CINTRA	http://www.cintra.es/
ENAGAS	http://www.enagas.es/
ENDESA	http://www.endesa.es/
FCC	http://www.fcc.es/
FERROVIAL	http://www.ferrovial.es/
GAMESA	http://www.gamesa.es/
GAS NATURAL	http://portal.gasnatural.com
IBERDROLA	http://www.iberdrola.es/
IBERIA	http://grupo.iberia.es
INDITEX	http://www.inditex.com/
INDRA	http://www.indra.es/
INM. COLONIAL	http://www.inmocolonial.com/
MAPFRE	http://www.mapfre.com
NH HOTELES	http://www.nh-hoteles.com/
REE	http://www.ree.es/
REPSOL YPF	http://www.repsolypf.com/
SACYR VALL.	http://www.sacyr.com
SCH	http://www.gruposantander.es/
SOGECABLE	http://www.sogecable.es/
TELECINCO	http://www.telecinco.es/
TELEFONICA	http://www.telefonica.es/
UNION FENOSA	http://www.unionfenosa.es

ANEXO III

INFORMACIÓN DE FUENTES EXTERNAS

A continuación se presenta un listado con las referencias de las diferentes fuentes externas utilizadas, agrupadas bajo los nombres de las empresas en cuyos informes individuales del Estudio, se ha citado dicha información externa.

Abertis:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte

- Denuncias de Derechos Laborales en Bolivia:
  - http://216.239.59.104/search?q=cache:caIQGe9yw0sJ:bolivia.indymedia.org/archive/2007/8/31%3Fpage%3D1221+sitrasabsa+2007+sindicato+democratico+y+combativo&hl=es&ct=clnk&cd=6&gl=es

- Oposición de los usuarios y la Cámara de Representantes, por la gestión de la autopista:
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/autopista/concedida/Abertis/desata/polemica/Pensilvania/elpepueco/20080824elpepieco_4/Tes

Acciona:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte

- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Acerinox:

- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Acs:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte

Agbar:

- Observatorio de Multinacionales en America Latina.(http://www.omal.info/www/)
  - El mal funcionamiento de la planta depuradora de Aguas Andinas repercute en la salud de los habitantes.

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.

- Business & Human Righs Center : (http://www.business-humanrights.org/)
  - Transnacional viola en el Coahuila el derecho humano al agua: http://www.jornada.unam.mx/2008/06/16/index.php?section=politica&article=018n1pol
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Banco Sabadell:

- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Bankinter:

- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Bbva:

- Setem (http://www.setem.org/)
  - Bbva: Vinculos financieros con empresas y proyectos controvertidos en el mundo. (http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf)
- Latinoamérica aporta el 44,4% de los beneficios del Grupo BBVA:
  - http://www.estrategiasdeinversion.com/view.php?id=51462

- Comfia. Servicios Financieros y Administrativos de CCOO (www.comfia.net)

Bme:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Enagas:

- Denuncias de las comunidades locales por la implantación de regasificadoras
  - http://www.asturiasverde.com/temas/regasificadora/

    1. Denuncias del sector hostelero por el corte de suministro.
  - http://www.diarioinformacion.com/secciones/noticia.jsp?pRef=2263_15_704833__Alcoy-hosteleros-Alcoy-ultiman-demanda-contra-Iberdrola-Enagas
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Endesa:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.
- El caso Aisén en Chile, TVE. Programa “En Portada”, emitido el 24 de febrero 2008.
  - http://www.rtve.es/FRONT_PROGRAMAS?go=111b735a516af85ccdc4135d9df82c2e123009d61eb00f778b60af793b191c31f8046a272f631c003142d307de6b77f95f4c33240aa9208961667d2933fa808c72f7f1e4714f90e1
- COMFIA (http://www.comfia.net/)
  - Denuncia sindical: Endesa se nieaga a negocias: http://www.comfia.net/internacional/html/4776.html
- PLADES: Programa Labora lde Desarrollo. Peru (http://www.plades.org.pe/)
  - Vigilancia social de las EMNS: http://www.plades.org.pe/publicaciones/pdf/informe-2006-2007/ENDESA-Edelnor-Edegel.pdf
- El ayuntamiento de Huelva recurre ante el T.S, la sentencia que autoriza una central de Endesa:
  - http://www.lexureditorial.com/noticias/0710/19194542.htm

- http://nuestronombre.es/mesadelaria/category/temas/endesa/

- El tribunal de la Competencia multa a Endesa por ofrecer revisiones de gas a través de una subcontrata.
  - http://www.diariodemallorca.es/secciones/noticia.jsp?pRef=1691_2_302299__Mallorca-Multan-GesaEndesa-90000-euros-ofrecer-revisiones-traves-subcontrata

Fcc:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.
- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Ferrovial:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Gamesa:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

Gas Natural:

- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.

Iberdrola:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

Iberia:

- El ayuntamiento de Algete multa a Iberia por sobrepasar los niveles de ruido:
  - http://www.eleconomista.es/mercados-cotizaciones/noticias/343028/01/08/Economia-Turismo-Iberia-afirma-que-recurrio-la-multa-del-Ayuntamiento-de-Algete-por-el-ruido-de-sus-aviones.html
- Denuncias de derechos laborales:

- http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/latin_america/newsid_6190000/6190312.stm
- http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/233913/06/07/Iberia-satisfecha-porque-se-demostro-que-no-hubo-discriminacion-en-Peru.html

Inditex

- FITEQA-CCOO
  - La evaluación sindical de la aplicación de los Códigos de Conducta y respeto de las Normas Fundamentales del Trabajo por parte de las principales empresas del Textil- Confección de España en su red de proveedores. http://www.intermonoxfam.org/cms/HTML/espanol/1650/060929_evaluacion_FITEQA.pdf
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Indra:

- Más de 300 delegados y delegadas de CC.OO. se concentraron en INDRA para exigir un protocolo de fusión
  - http://www.comfia.net/fusiones/txt/8262.html

Inmobiliaria Colonial:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.

Mapfre:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.
- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/
- Comfia. Servicios Financieros y Administrativos de CCOO (www.comfia.net)

-

Nh Hoteles:

- La Dirección de Desarrollo Urbano clausuróa ayer el Hotel NH Marina Morelos:

  - http://www.noticaribe.com.mx/cancun/2007/08/clausuran_obras_de_hotel.html
- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.
- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.

- Denuncias sobre la observancia de los derechos laborales por parte de lso proveedores.
  - http://www.el-universal.com.mx/estados/67202.html
- Tribunal Superior de Justicia ordenó ejecutar la sentencia que anulaba la licencia del hotel NH Alanda en Marbella
  - http://www.diariosur.es/20070813/marbella/tsja-ordena-ejecutar-sentencia-20070813.html
- Licencias ilegales y corrupción
  - http://www.noticaribe.com.mx/cancun/2007/08/ponen_inversion_bajo_sospecha.html

Repsol Ypf:

- Intermon Oxfam (www.intermonoxfam.org)
  - Repsol YPF en Bolivia: Una isla de prosperidad en medio de la pobreza.
  - Letra pequeña, grandes abusos. Por qué los contratos petroleros en América Latina son un obstáculo para el desarrollo.
  - Repsol YPF en el Chaco boliviano: El pueblo guaraní en el proceso de defensa de sus derechos
  - Pueblos sin derechos. La responsabilidad de Repsol YPF en la Amazonía peruana.
- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.
  - Colombia -Un laboratorio de guerra: Represión y violencia en Arauca
- Observatorio del a Deuda en la Globalización (http://www.debtwatch.org/)
  - REPSOL YPF Un discurso socialmente irresponsable
- Observatorio de las Empresas Transnacionales (Argentina) (www.inpade.org)
  - Programa de vigilancia social de las empresas transnacionales: http://www.inpade.org.ar/oet-documentacion%20y%20base%20de%20datos/oet-reportes/Reporte.03.Repsol-YPF.pdf
- 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

Sacyr Vallehermos:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)

  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.
- La constructora Somague, filial en Portugal de Sacyr Vallehermoso, ha sido hoy condenada por el Tribunal Constitucional luso a pagar una multa de 600.000 euros por la financiación ilegal al Partido Social Demócrata (PSD)
  - http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/368591/02/08/Economia-Empresas-Somague-condenada-a-pagar-600000-euros-de-multa-por-financiacion-ilegal-al-PSD.html
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/

Sch:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.
- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/
- Setem (http://www.setem.org/)
  - Banco Santander: Vinculos financieros con empresas y proyectos controvertidos en el mundo. (http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_Santander.pdf)
- Comfia. Servicios Financieros y Administrativos de CCOO (www.comfia.net)

Sogecable:

- Nueva sentencia condenatoria contra Catsa (SOGECABLE) por vulneración de derechos fundamentales de los trabajadores
  - http://ania.urcm.net/noticia.php3?id=22895&idcat=12&idamb=2
  -

Telefonica:

- Resolución del Tribunal de Defensa de la Competencia Vasco:
  - http://www.interior.ejgv.euskadi.net/r42-440/es/contenidos/informacion/resoluciones/es_resoluci/adjuntos/RESOLUCION-EBAZPENA.pdf
  - http://www.interior.ejgv.euskadi.net/r42-440/es/contenidos/informacion/resoluciones/es_resoluci/adjuntos/RESOLUCION-EBAZPENA.pdf

- Impactos en el medio ambiente AVAATE. (www.avaate.org)
  - http://www.avaate.org/rubrique.php3?id_rubrique=60&debut_page=10

- Derechos laborales
  - http://www.diagonalperiodico.net/spip.php?article4582)

- http://www.elpais.com/articulo/Galicia/Atento/rechaza/negociar/plan/futuro/evite/despidos/elpepiautgal/20070321elpgal_13/Tes
- http://www.ugt.es/actualidad/2007/marzo/a15032007.html
- http://www.elpais.com/articulo/economia/Atento/empresa/telemarketing/Telefonica/despide/120/trabajadores/preaviso/elpepueco/20070312elpepueco_12/Tes
- http://www.elcorreodigital.com/vizcaya/20070724/economia/trabajadores-autonomos-dependientes-telefonica-20070724.html
- http://www.diagonalperiodico.net/spip.php?article4582
- http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/234345/06/07/Los-sindicatos-convocan-huelga-en-60-subcontratas-de-Telefonica-pedir-mejoras.html
- http://www.cobas.es/spip.php?article76
- http://www.cgtpv.org/CGT-Telefonica-informa-Contratas-y,959.html

- Facua espera que la Comisión Nacional de Competencia concluya su expediente con la mayor sanción para Movistar
  - https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=3191&IdAmbito=21
  - http://www.lavozdigital.es/cadiz/prensa/20070125/temas/operadora-movistar-eleva-hasta_20070125.html
  - https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=1790
  - http://www.elmundo.es/mundodinero/2007/01/24/economia/1169639507.html
  - https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=1966&IdAmbito=21
  - http://www.20minutos.es/noticia/190180/0/telefonica/sube/tarifas/
  - http://www.internautas.org/html/4578.html

- Los derechos del consumidor bajo el sistema de quejas y reclamaciones:
  - Ihttp://www.elpais.com/solotexto/articulo.html?xref=20080901elpepunet_3&type=Tes
  - http://www.elmundo.es/mundodinero/2008/05/22/economia/1211448304.html
  - https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=2643&IdAmbito=21

- Denuncias de la Sociedad Civil por publicidad engañosa
  - https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=1751;
  - https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=2433&IdAmbito=21;
  - https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=2318&IdAmbito=21
  -
- Sobre el derecho de protección de datos:
  - http://www.publico.es/dinero/012669/datos/personales/espanoles/americas.
  - http://www.deslocalizacion.com/preguntas-y-respuestas-sobre-la-proteccion-de-datos-y-la-deslocalizacion-del-telemarketing/)
  - http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Cerco/telefonazos/basura/elpepusoc/20080815elpepisoc_2/Tes,
  - http://www.elmundo.es/navegante/2008/08/15/tecnologia/1218792426.html ,
  - http://www.consumer.es/web/es/tecnologia/internet/2008/10/15/180305.php,

Unión Fenosa:

- Confederación Sindical Internacional.(http://survey07.ituc-csi.org/)
  - Informe Anual sobre las Violaciones de los Derechos Sindicales 2007.
- Amnistía Internacional: (www.amnistiainternacional.org), (www.amnesty.org)
  - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte.
- Las empresas negaron la crisis que venía. El Pais.
  - http://www.elpais.com/articulo/economia/empresas/negaron/crisis/venia/elpepieco/20080804elpepieco_1/Tes/
- Observatorio de Multinacionales en America Latina (://www.omal.info/)
  - Unión FENOSA bajo el foco. Los impactos de la multinacional eléctrica en Colombia. http://www.omal.info/www/IMG/pdf/UF_Bajo_el_Foco_Final.pdf