Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa

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

Análisis del Ejercicio 2003

Presentación: Abril 2005

Fundación Economistas sin Fronteras

Subvencionado por:
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
Secretaría General de Empleo
Dirección General de la Economía Social, del Trabajo Autónomo y del Fondo Social Europeo

Observatorio

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

Coordinador del Estudio:

- *Carlos Cordero.*

Analistas:

- *Eva Pardo,*
- *Iliyana Hristova,*
- *Juanjo Cordero,*
- *Daniel Bezares.*

Otras aportaciones:

El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa y los miembros del equipo de trabajo que han realizado el presente estudio agradecen su colaboración a las siguientes personas:

- *Lorena Cabrerizo,*
- *Javier Díaz-Hevia,*
- *Beatriz Fernández,*
- *Eliseo Fernández,*
- *José Ignacio Morales,*
- *Al equipo de la Universidad Jaume I: María Jesús Muñoz, Andreu Arnau, Rosario Balaguer, Ángeles Fernández, Antonio Vico, Juana Mª Rivera, Carmen Pilar Martí, Aurelia Bengoche y María José Martín.*

Asimismo queremos mostrar nuestra gratitud a las personas y departamentos de aquellas empresas que han ampliado y facilitado el acceso a la información necesaria para la realización del estudio.

Adicionalmente, el equipo de trabajo quiere agradecer su esfuerzo y dedicación a todas las personas del Observatorio de RSC que han supervisado y contribuido a esta primera edición de "La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35".

Finalmente, también queremos dar las gracias al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales por la ayuda proporcionada para la elaboración del estudio.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 2

2. CONTEXTO Y ENTORNO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 4

2.1 El contexto de la Responsabilidad Social Corporativa 4

2.2 La Comunicación en el área de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa ... 5

2.3 Valores intrínsecos a la Responsabilidad Social Corporativa 6
2.3.1 Valores sustantivos 6
2.3.2 Valores del Sistema de Gestión 7

2.4 Visión de la realidad de la Gestión de la RSC: riesgos y problemas 8

2.5 Las políticas públicas como dinamizador de la Responsabilidad Social Corporativa 9

2.6 Agentes del mercado dinamizadores de la Responsabilidad Social Corporativa 10

3. OBJETIVO DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS 12

3.1 Objetivo 12

3.2 Metodología 12
3.2.1 Alcance del estudio 12
3.2.2 Fases del estudio 13
3.2.3 Herramientas de análisis 18

4. RESULTADOS DEL ESTUDIO 26

4.1 CONCLUSIONES GENERALES 26
4.1.1 Análisis de las valoraciones numéricas 29
4.1.2 Conclusiones de Contenido 31
4.1.3 Conclusiones sobre Sistemas de Gestión 33
4.1.4 Conclusiones sobre Gobierno Corporativo 36

4.2 CONCLUSIONES POR EMPRESA 38
4.2.1 Empresas del sector Bienes de Consumo: 38
4.2.2 Empresas del sector Bienes de Inversión: 54
4.2.3 Empresas del sector Comunicaciones y Servicios de Información: 69
4.2.4 Empresas del sector Construcción: 99
4.2.5 Empresas del sector Energía: 123
4.2.6 Empresas del sector Servicios Financieros: 172
4.2.7 Empresas del sector Servicios de Mercado 211

ANEXO I: BIBLIOGRAFÍA 238

ANEXO II: RELACIÓN DE EMPRESAS Y SUS CORRESPONDIENTES PÁGINAS WEB ... 240

1. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se ha evidenciado en el mundo económico, social, político y académico, una tendencia cada vez mayor a reflexionar sobre los aspectos relacionados con la incidencia de la empresa en su entorno. Conceptos como el de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Desarrollo Sostenible vienen siendo protagonistas en reuniones y estudios del sector público y privado. Se considera que esto no se debe a una moda o un efecto pasajero, sino que se trata realmente de un cambio de paradigma en la relación de las organizaciones con su entorno. Es obvio que ante un contexto diferente donde los protagonistas tienen papeles y funciones distintas a las consideradas tradicionalmente, las relaciones y las responsabilidades de cada uno se ven modificadas.

Aunque esta visión es una realidad cada vez más presente en las agendas de los distintos agentes socioeconómicos, el grado de avance en la gestión de la RSC de los distintos países, empresas y sectores ha sido y es muy variable, destacando algunas experiencias concretas, pero sin poder hablar de un progreso globalmente significativo.

Es cierto que se han creado foros, desarrollado herramientas para la gestión de la RSC y que incluso se han acordado normativas voluntarias para la misma, pero sin embargo, hasta el momento, los resultados observados, ya sea por su limitada implantación o por su escasa eficacia, no han sido los esperados en cuanto a la mejora de los impactos sociales en el entorno. No obstante, aunque consideramos que un análisis de la eficacia de las políticas y estrategias emprendidas en el ámbito de la RSC aportaría un alto valor añadido para la mejora de las mismas, éste no es el objeto del estudio.

El presente estudio se centra en los aspectos relacionados con la información sobre RSC suministrada por las empresas y la calidad de la misma. Uno de los déficits más significativos en el ámbito de la RSC es precisamente la escasez de análisis y estudios que permitan entender, evaluar y comparar, de forma objetiva, la adecuación técnica de las informaciones que se transmiten sobre aspectos de gestión de la RSC, y la coherencia, tanto entre las informaciones transmitidas, como de estas con las necesidades expresadas por las partes interesadas (grupos de interés o *stakeholders*[1]).

Es este déficit el factor que ha impulsado la realización del presente análisis, reconociendo en parte lo limitado del mismo, al no incluir actividades de evaluación que permitan verificar la certeza de los datos presentados por las empresas en sus documentos públicos.

Cabe remarcar también, que pese a establecer una metodología de análisis lo más objetiva posible, basada en herramientas internacionalmente reconocidas y sistemáticas que minimicen la incertidumbre de la medida, los resultados de la evaluación incluyen cierto grado de subjetividad inherente a la participación de distintos analistas y su diversa percepción.

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 de Responsabilidad Social Corporativa proporcionada en la documentación y memorias publicadas por las empresas que conforman el IBEX 35 referidas al año 2003. Con este fin se han medido tanto su grado de calidad técnica y su coherencia, como su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de información de las partes interesadas de la empresa mediante un modelo basado en las cinco herramientas descritas en la metodología del estudio. Por lo tanto, se

[1] *Stakeholders*, Grupos de interés o Partes interesadas: Cualquier individuo o grupo interno o externo a la organización que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de la misma. Se utiliza también la expresión: partes interesadas, para referirse a este mismo concepto.

busca analizar cómo las empresas responden a través de las memorias de RSC a la creciente demanda de información, y en qué medida se integran estas demandas y expectativas de los stakeholders en los datos corporativos suministrados por las propias compañías.

Los diversos grupos de interés están asistiendo a una tendencia positiva observada en los tres últimos ejercicios económicos, durante los cuales algunas empresas españolas han querido liderar el ejercicio de transparencia al publicar sus memorias anuales de RSC. Siendo ésta una decisión plausible es importante resaltar que, quizá debido a lo reciente de este tipo de iniciativas, algunas de estas memorias no se han realizado con la calidad esperada para que sean consideradas como herramientas eficaces en la comunicación con las distintas partes interesadas.

Pese a que el análisis tiene una naturaleza evaluativa, no se pretende que los resultados se interpretasen como una crítica a las iniciativas tomadas por dichas empresas que promueven la transparencia, y por tanto a la publicación de memorias de RSC. Por ello es necesario resaltar que el objetivo de este estudio es identificar las mejoras necesarias y posibles en la información sobre RSC suministrada en la actualidad por las empresas que cotizan en el índice español de la bolsa, desde un espíritu constructivo.

Este estudio pretende evaluar si las memorias de RSC, además de informar a los grupos de interés, realmente facilitan el uso de la información para la gestión y el control interno de las 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 gestión y control de los procesos centrales de negocio de la compañía.

Como se ha comentado anteriormente, la RSC ha suscitado un gran interés en los últimos años, lo que ha favorecido la aparición en nuestro país de informes[2] que se centran en el análisis de algún área relacionada con dicha disciplina. A través de estos informes se ha hecho patente la variabilidad en la calidad, coherencia y precisión de los documentos generados por las empresas para la comunicación en materia de RSC.

Pese a la existencia de diferentes informes, se considera que a día de hoy un estudio completo sobre la comunicación de la RSC basado en herramientas y metodologías sistematizadas de reconocido prestigio internacional que obtenga resultados objetivos y comparables, permitiría medir la calidad de dicha comunicación e identificar las posibles áreas a mejorar.

El primer estudio *"La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35"* nace con la vocación de convertirse en un documento de carácter anual. El informe comienza con un capítulo acerca del contexto de RSC, continúa con una descripción de la metodología utilizada y finaliza con las conclusiones finales, tanto globales como individuales por empresa.

Finalmente, es necesario remarcar, que el estudio tiene una actitud constructiva buscando ayudar al sector empresarial español a avanzar en el desempeño y comunicación de sus acciones e impactos en términos de RSC, a través de una valoración independiente y externa al sector.

[2] *Algunos informes relacionados en el ámbito de España: 1- Ester Uriol: "Análisis de la empresas del IBEX 35 en relación a la RSC y los derechos humanos" (2004); 2- José M. Moneva e Ingrid Lameda: "Análisis de la utilización de los criterios contenidos en la guía GRI por las grandes empresas españolas en las memorias 2002" (2004); 3- Garrigues Abogados y Asesores Tributarios: "Informe anual de gobierno corporativo y otros instrumentos de información de las sociedades anónimas cotizadas y otras entidades" (2004); Empresa y sociedad:"La responsabilidad corporativa y la acción social en el Memoria 2003 de grandes empresas españolas. Del si al cómo" (2004).*

2. CONTEXTO Y ENTORNO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA [3]

2.1 El contexto de la Responsabilidad Social Corporativa

Aunque muchas veces en el mundo empresarial se considera que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) únicamente incumbe a las propias compañías, en la actualidad existe un convencimiento profundo en otras organizaciones de la Sociedad Civil de que la RSC no es una cuestión limitada a ese ámbito puramente empresarial ya que es un cuestionamiento sobre qué tipo de Sociedad se quiere construir y cuál es el papel desempeñado por cada una de las partes que la conforman. Durante los últimos años se ha evidenciado el creciente impacto de las empresas en la transformación económica, ambiental y social de las comunidades donde actúan. El reconocimiento de este papel cada vez más relevante que las empresas desarrollan en la sociedad globalizada, así como de la importancia de los impactos generados, hacen que el concepto de RSC traspase el marco de las herramientas de gestión de las propias compañías.

La formalización de este nuevo papel de las empresas en la Sociedad provoca un replanteamiento de su función y de su responsabilidad en un entorno global, resaltando todo lo relacionado con los impactos y su percepción que generan en los distintos grupos que conforman la Sociedad.

Esta mayor relevancia de la empresa en la Sociedad y el entender las relaciones de ésta con la Sociedad hace que los distintos agentes que la conforman no sean ajenos, sino partes muy interesadas, en cómo se desarrollan e implantan los conceptos y modelos de RSC. Los estados, las organizaciones civiles, sindicales, de consumidores y usuarios, sociales y de otro tipo, cada vez reconocen con mayor frecuencia la RSC como una palanca para resolver o mitigar algunos de los problemas de la sociedad y de la economía globalizada.

Por ello, la comunicación en materia de RSC busca la generación y gestión de la confianza de las partes interesadas que están dentro del ámbito de actuación de las corporaciones o se ven afectadas por sus decisiones.

El concepto sobre la generación de la responsabilidad es uno de los pilares de la RSC. Dicho concepto se basa en que la responsabilidad se crea con cada decisión, tomada en libertad y con opciones a elegir, que provoca una acción o conjunto de acciones en las que se invierten recursos. Con estas acciones se producen resultados y externalidades de los que, a su vez, se derivan impactos positivos o negativos sobre las partes interesadas. Los grupos de interés perciben estos impactos de distintas formas, generando una reputación de la empresa o la marca, que influirá en la relación entre la compañía y sus *stakeholders*.

Por tanto la responsabilidad no es una elección ni una opción, sino que está intrínsecamente integrada en cada una de las decisiones y acciones de las organizaciones, a través de sus operaciones y sistemas de decisión y gestión. Por ello, se considera baladí la disquisición sobre el reconocimiento o no de la misma por parte de las corporaciones, pues la responsabilidad está implícita en la misma existencia de nuestras organizaciones sean empresariales o no.

---

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

2.2 La Comunicación en el área de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa

La comunicación es una de las bases fundamentales de la RSC junto con otros conceptos como el de multilateralidad (orientación *multistakeholder*; incluyendo a todas las partes interesadas), el de enfoque hacia los impactos producidos y sus percepciones, el de generación de responsabilidad, así como el de gestión de la confianza.

Centrándonos en el ámbito de la comunicación, debemos resaltar que uno de los más frecuentes errores que se producen en materia de RSC, es el de contemplar como sinónimos los términos '*comunicación*' e '*información*'. Es evidente que en ningún caso se deberían igualar estos términos, pero en el caso de la RSC es un fallo de mayor gravedad al emplear políticas de información unidireccionales y no participativas en la mayoría de los casos. Esta situación, sin duda más sencilla de ejecutar al no necesitar de la participación activa de los distintos grupos de interés, provoca en la mayor parte de las ocasiones, actividades de información que no se pueden catalogar como de comunicación al no integrar la visión "del otro", y por tanto ignorando sus intereses sobre los aspectos y contenidos de la RSC de la organización.

En muchas ocasiones se invierten esfuerzos y recursos en actividades de información por parte de la empresa que no producen los efectos deseados en los sujetos a los que se dirigen, pudiendo incluso generar los efectos contrarios.

El Área de Comunicación de las organizaciones es usualmente una de las áreas que más pronto ve la posibilidad de "sacar rendimiento" a los mensajes relacionados con la RSC, llegándose en algunos casos a actuar de una forma poco prudente, definiendo estrategias y acciones de comunicación que podrían considerarse como arriesgadas para la propia organización.

El concepto de RSC ha sido empleado en numerosas ocasiones de forma inadecuada creando confusión con conceptos relacionados pero distintos, en cuanto a su alcance y significado. Ejemplos claros son el empleo de los términos '*Acción Social*' y '*Marketing con Causa*' como sustitutivos al de RSC.

Es un hecho que en algunas definiciones empleadas de forma generalizada, se ha incorporado terminología incoherente con el mismo concepto sobre el que se sustenta la definición de RSC: *la responsabilidad*. Esto ha ocasionado un efecto contrario al deseado por las empresas al no generar confianza en las partes interesadas a las que va dirigido, ni en los mensajes ni en las estrategias de RSC implantadas.

El término '*comunicación*' en el ámbito de la RSC debe contemplar la involucración de los grupos de interés para generar una confianza y una legitimidad sostenible. Es difícil generar confianza sin unos procesos que para las partes interesadas sean claros, fiables, transparentes, ecuánimes, equilibrados, precisos, neutrales, verificables – auditables, comparables y sistemáticos.

2.3 Valores intrínsecos a la Responsabilidad Social Corporativa

Como valores intrínsecos a la RSC conviene enunciar tanto los valores sustantivos como los de sistema que deben ir implícitos en el mismo concepto de la RSC.

2.3.1 Valores sustantivos

Por valores sustantivos se entienden aquellos que inspiran los comportamientos de la empresa en diferentes áreas de RSC como son: medioambiente, derechos humanos, derechos sociales, derechos laborales, aspectos económicos y otros. A continuación enumeramos algunos grupos de valores sustantivos que se consideran básicos:

Desarrollo sostenible
Es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Las aproximaciones de la economía de la empresa basada únicamente en la maximización de beneficios al más corto período de tiempo, obviando los riesgos que esto implica a medio y largo plazo, tanto a la existencia de la propia empresa como de su entorno, son incompatibles con esquemas de RSC.

Derechos humanos y sociales
Carecería de sentido que el fundamento de un esquema de RSC no basara principalmente su definición en impulsar el respeto, la protección, el apoyo y la promoción de estos derechos, sin menoscabar las responsabilidades de las administraciones públicas, pero en este caso en el ámbito de las empresas. Son la piedra o el suelo básico e imprescindible sobre el que después se puede construir el edificio de la RSC.

Valores democráticos
Por ser los valores fundamentales sobre los que se asienta el esquema de convivencia en España y en la Unión Europea, recogidos en las dos Constituciones y en la arquitectura legal que de ellas se derivan, los valores democráticos deben prevalecer en cualquier estrategia de RSC. Un ejemplo puede ser el de primacía del "bien común o general" frente al "particular" en el caso de colisión entre ambos. El concepto *'social'* del término RSC se basa fundamentalmente en la inclusión de los distintos *stakeholders* en la gestión empresarial y en especial, en la gestión de sus impactos e influencias en la sociedad.

Alcance
Relacionar el alcance a la cadena de valor de la empresa u organización, debido a la relación con los impactos que produce. Por tanto cada empresa, ya sea por su tamaño, mercados donde opera, o sector debe tener distintas aplicaciones o soluciones a la gestión de su RSC.

Ética aplicada
La ética aplicada permite establecer un marco normativo de actuación que, más allá del marco jurídico, permita valorar la justicia de las acciones y decisiones en las organizaciones. Ofrece el marco de referencia común desde el que afrontar consciente y críticamente las consecuencias sociales implícitas en las actuaciones de la organización. Asimismo, asienta los principios generales y formales para justificar la consecución de los objetivos estratégicos fijados por las políticas de la organización en el ámbito de RSC.

2.3.2 Valores del Sistema de Gestión

Por valores de sistema entendemos aquellos valores que inspiran y enmarcan las políticas y procedimientos de gestión de los aspectos de la empresa relacionados con la RSC. A continuación enumeramos algunos de los valores de sistema que consideramos básicos.

Legal
Independientemente del resultado de las discusiones sobre la obligatoriedad o voluntariedad de las herramientas o modelos para la gestión de la RSC, el sistema resultante debe estar basado, integrado e impulsado por instrumentos dentro de la arquitectura jurídico-legal española, de la Unión Europea e internacional, para que tenga verdadera implantación e impacto en la sociedad en su conjunto económico y social.

Transparencia
El sistema de gestión de la RSC debe asegurar la transparencia tanto a la empresa que lo implante como al resto de *stakeholders* o agentes sociales, pero sobre todo a la sociedad en su conjunto.

Fiable
El sistema o esquema debe garantizar la definición y obtención de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.

Eficaz y eficiente
El sistema se debe definir de tal manera que asegure el logro de los objetivos en RSC acordados, y que para ello se emplearán únicamente los recursos necesarios.

Ecuánime y justo
El sistema de gestión debe ser definido de tal manera que asegure la ecuanimidad y la justicia tanto en su aplicación como en los impactos que el mismo produce sobre los distintos agentes sociales y *stakeholders*.

Sostenible
El sistema de gestión de la RSC debe ser definido de tal manera que se pretenda una visión de supervivencia del mismo a largo plazo.

Verificable
Los resultados del esquema deben producir evidencias que demuestren su aplicación y sobre los que se puedan realizar actividades de verificación o evaluación.

Participativo e incluyente
El esquema debe estar orientado, definido y gestionado con la participación de los grupos de interés más relevantes a través de procesos de diálogo y búsqueda del consenso. Así se evitará poner en peligro la legitimidad, intención y eficacia del sistema ante estas partes interesadas.

Calidad
Se deben establecer principios de evaluación de la calidad en la implantación de los sistemas de RSC, que permitan asegurar la eficacia de dichos sistemas. En este sentido, las organizaciones y modelos que han trabajado herramientas de comunicación e información como ***Global Reporting Initiative (GRI)***, ***New Economics Foundation (NEF) y Accountability (AA1000)***, insisten en estos principios fundamentales para la comunicación en materia de RSC. Los modelos emanados de estas organizaciones son algunos de los más reconocidos internacionalmente.

Casi todos los modelos y herramientas que se emplean en actividades de comunicación e información en aspectos de RSC, coinciden en los principios que deberían regir las políticas y procedimientos de las organizaciones informantes. Tal y como se explica en el apartado del informe sobre la metodología de análisis aplicada en este estudio, estas y otras herramientas han sido empleadas por el equipo de investigación, por lo que estos valores han sido variables importantes durante toda la evaluación de la documentación analizada.

2.4 Visión de la realidad de la Gestión de la RSC: riesgos y problemas

Durante los últimos años, los aspectos relacionados con la RSC han ido haciéndose cada vez más presentes en las agendas económicas, sociales y políticas de nuestro país y en nuestro entorno. Esto ha llevado a que la RSC sea motivo de múltiples congresos, ponencias, publicaciones, cursos, artículos periodísticos, así como el impulso para la formación de foros y organismos dedicados a su estudio, fomento y desarrollo. Todo ello ha propiciado la creación de departamentos o áreas, en algunas empresas, donde se busca una coordinación unificada de la gestión de los distintos aspectos de la RSC.

El interés e importancia adquiridos por la Responsabilidad Social Corporativa han suscitado también la aparición de informes relativos a la RSC o a algún área relacionada con ella. Se ha hecho patente que la calidad, coherencia y precisión de muchos de los documentos generados es muy variable, no habiéndose elaborado hasta la actualidad un estudio completo y comparativo de los mismos. Sobre todo, se considera que todavía no se ha realizado un análisis con herramientas y metodologías sistematizadas, de reconocido prestigio internacional que permita la obtención de unos resultados objetivos y comparables.

Aunque en los últimos dos años se observa un aumento de profesionalización y formación, todavía se evidencia un desconocimiento generalizado sobre los aspectos que engloba la RSC, así como sobre las principales herramientas y modelos para gestionarla.

Se debe reconocer que las partes interesadas que conforman la sociedad, han tenido, tienen y tendrán un papel importante tanto en la definición de estrategias de gestión de RSC de las empresas, como en las políticas que los estados apliquen para su regulación y promoción. También tienen un papel clave en la credibilidad de los sistemas de aseguramiento, escrutinio, verificación y transparencia de las políticas de RSC, así como en la percepción de los comportamientos sociales de las empresas y, por tanto, en la generación de confianza por parte de la opinión pública en dichas compañías.

Ante la pregunta de quiénes son las partes interesadas que conforman el entorno, con independencia del necesario análisis que cada organización debe hacer, se puede convenir que existen, entre otros, clientes, proveedores, administración pública, empleados, medios de comunicación… y unos agentes sociales organizados a los que llamamos Sociedad Civil organizada: sindicatos, organizaciones sin animo de lucro, ONGs, asociaciones de consumidores y usuarios, otras asociaciones y fundaciones….

En los últimos años se percibe con preocupación un desenfoque desde las empresas del concepto *multistakeholder,* concepto básico en el entendimiento de la RSC, que remarca la inclusión de todos los grupos de interés tanto en la gestión como en el diálogo. La sociedad civil puede estar percibiendo por parte de las organizaciones empresariales un fomento mayor de acercamientos basados en modelos cerrados, defensivos más que de sistemas participativos e inclusivos.

Otra de las debilidades del modelo de RSC en España, que desde la sociedad civil se considera inquietante, es el limitado diálogo sistematizado entre las empresas y la sociedad civil que se manifiesta en los procesos y políticas de RSC aplicadas, exceptuando las actividades centradas en colaboraciones de acción social y marketing social.

También se evidencia con preocupación cómo se ha producido, y en algunos casos fomentado, una confusión generalizada en la opinión pública entre la RSC y estas actividades de Acción Social o marketing social que pone en riesgo el prestigio y la confianza de los sistemas, estrategias y esfuerzos planteados por distintas organizaciones para gestionar adecuadamente su RSC. Se considera que esta situación puede llevar a resultados contrarios a los buscados en el campo de la percepción sobre las organizaciones, corporaciones y marcas, por parte de los distintos grupos de interés, así como de la opinión pública y la Sociedad en general.

Por último, otra preocupación que se plantea en muchos de los casos es que las empresas no desarrollan estrategias de RSC vinculadas a sus actividades y negocios clave, sino que se plantean como un área periférica a la gestión de las empresas, entrando en altos riesgos de incoherencias con la gestión, que tarde o temprano se manifiestan. Esto se considera debido, fundamentalmente, al posible desconocimiento sobre cómo gestionar y medir aspectos relacionados con la RSC (en especial con los derechos humanos y sociales) así como al posible desconocimiento técnico y práctico de cómo gestionar la RSC a través de la cadena y sistema de valor.

2.5 Las políticas públicas como dinamizador de la Responsabilidad Social Corporativa

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, tal y como se explicará en el apartado siguiente, 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 incentivos 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.

2.6 Agentes del mercado dinamizadores de la Responsabilidad Social Corporativa

Desde el punto de vista del mercado existen dos fuentes principales de presión sobre el compromiso de la empresa con la RSC. La primera es el poder de los consumidores y su capacidad de elección en el momento de comprar. La segunda son los inversores (tanto particulares, como institucionales) que valoren la Inversión Socialmente Responsable (ISR) como una herramienta adecuada para gestionar riesgos y apostar por beneficios más sostenibles.

El compromiso con la RSC de la empresa es una variable que influye en el proceso de generación de la decisión de compra o inversión, y que tiene mayor o menor peso de acuerdo a los principios personales o sociales con los que el individuo o el grupo se sientan más identificados.

Desde el punto de vista tanto del consumo como de la inversión en mercados organizados, los criterios basados en aspectos de RSC o ISR son agentes dinamizadores de los cambios sociales y de los principios y valores imperantes en las distintas sociedades. El poder de influencia y por tanto de condicionamiento desde la demanda es evidente que será distinto dependiendo no sólo de los distintos valores, sino también del poder de compra e inversión y en consecuencia, de influencia sobre los mercados.

En este sentido se evidencia que los mercados más sensibles a problemas con los valores fundamentales (derechos humanos, sociales, medioambientales, civiles…) son los mercados con rentas más altas y por tanto de poder de influencia más fuerte sobre la demanda.

Es por eso que tenga sentido hablar de una tendencia constante de crecimiento en la importancia de la responsabilidad vinculada con las empresas y sus marcas, y cómo ésta es valorada no sólo por los inversores, sino también por la opinión pública en general y en especial por los consumidores y usuarios.

En este sentido, recientemente la organización de consumidores CECU (Confederación Española de Consumidores y Usuarios) perteneciente al Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, presentó los resultados de una encuesta en la que se podía observar la creciente tendencia de incluir criterios de responsabilidad social en las decisiones de compra. Asimismo, en los resultados de la encuesta destaca la cada vez mayor importancia que para los consumidores tiene la información suministrada por organizaciones de la sociedad civil y ONGs sobre aspectos de la RSC, tanto por su incidencia como por su credibilidad.

A pesar de estos datos se puede evidenciar un desarrollo muy limitado, aunque en continuo crecimiento, tanto de las Inversiones Socialmente Responsables como del Consumo Responsable en España. Es cierto que ha aumentado el número de fondos éticos, pero pocos son los que dentro de su reglamento definen sistemas de selección de la cartera de valores de inversión con criterios de RSC, sino que se basan más en limitaciones genéricas de sectores en los que no invierten (p.ej.: tabaqueras o industria armamentística) y comisiones donadas a alguna organización no gubernamental. A pesar de la existencia de bases de datos con información sobre el comportamiento en RSC de empresas, tales como EIRIS y SIRI, éstas no están siendo generalmente utilizadas en España hasta el momento, exceptuando a señaladas gestoras.

El Consumo Responsable ha experimentado un crecimiento a través de algunas redes u ONGs de Comercio Justo (Intermón-Oxfam, Setem, Equimercado....) y gracias al esfuerzo de difusión que éstas han realizado. El papel del Consumo Responsable es significativo desde el punto de vista de sensibilización, pero marginal respecto a su incidencia en la demanda del mercado. Se prevé que los crecimientos más altos vendrán, como ha ocurrido en Europa, directamente relacionados con campañas, públicas o privadas, de sensibilización a la opinión pública y escándalos, denuncias o boicots desde organizaciones de la sociedad civil.

Por otra parte, no se puede hablar de una fuerte implantación ni relevancia de los indicadores de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en nuestro país, pues ni los inversores particulares, ni los institucionales, tienen cultura de ISR y por tanto no son de referencia. En la actualidad la ISR en España es absolutamente marginal en cuanto a volumen porcentual de capital en fondos gestionados con estos criterios. Se prevé que exista un crecimiento, aunque no se sepa ni cuándo, ni cuánto, y que probablemente vendrá más por el lado de limitar los riesgos derivados de campañas de sensibilización o denuncias contra comportamientos percibidos como poco responsables, que por el de búsqueda de alto y rápido retorno de la inversión.

La participación de empresas españolas en distintos índices de ISR (como el *Dow Jones Sustainability Index* y el *FTSE4Good Index* más conocidos fuera de nuestras fronteras que en España) se debe fundamentalmente a las exigencias de inversores, analistas o mercados extranjeros, y por tanto se limita a las grandes empresas que cotizan en bolsas fuera de España. No obstante, existe alguna excepción muy puntual por la gestión de algún fondo con características de ISR incluidas en sus criterios de decisión.

3. OBJETIVO DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS

3.1 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 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*'.

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. Tampoco se pretende valorar el desempeño de las empresas pertenecientes al IBEX 35 en los distintos ámbitos de RSC considerados.

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.

3.2 Metodología

3.2.1 Alcance del estudio

Con la finalidad de proporcionar homogeneidad al análisis, se decidió tomar como base las memorias del ejercicio 2003 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 el análisis individual por empresa se especifican qué documentos han sido considerados en cada caso.

Por motivos de representatividad y relevancia se decidió tomar como muestra las treinta y cinco empresas que a fecha 31 de diciembre de 2003 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores. Sin embargo, debido a la fusión por absorción de Grupo Dragados, S.A. por parte de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A., al finalizar el año 2003 el índice de referencia de las bolsas españolas estaba constituido tan sólo por treinta y cuatro empresas. Para poder considerar una muestra que incluyese las treinta y cinco empresas con mayor liquidez del mercado español se recurrió a la revisión del IBEX 35 realizada el 2 de enero de 2004.

3.2.2 Fases del estudio

A. Definición y desarrollo del modelo de análisis y evaluación

El estudio se inició definiendo un Modelo de Análisis que cumpliera 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 permitan dotar de objetividad a los resultados, faciliten la comparabilidad de los mismos y permitan 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.

Para ello se seleccionaron cinco herramientas, que son las siguientes:

- *Global Reporting Initiative* (*GRI*): Incluyendo las diferentes secciones: *Índice y Perfil GRI*, *Indicadores GRI* y *Principios GRI*.
- Gobierno Corporativo: se ha tomado como referencia las recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el *Código Aldama*, parte de las cuales se han incluido en la llamada *"Ley de Transparencia de las Sociedades Anónimas Cotizadas"*. Es importante señalar que en ningún caso estos resultados deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.
- *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU*. (*Normas ONU sobre DDHH para empresas transnacionales*).
- *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).

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 enfoques de análisis (Contenido, Sistema de Gestión y Gobierno Corporativo).

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 estableció previamente contacto telefónico y a través de correo electrónico con las compañías analizadas, aclarándoles el objetivo del estudio y solicitando su colaboración en el envío de información.

El nivel de respuesta de las empresas fue razonablemente elevado recibiéndose, en algunos casos, documentación complementaria a la que se disponía a través de Internet (principal medio de obtención del grueso de la información). Asimismo, en la Oficina del Inversor de la Bolsa de Madrid se facilitaron algunas de las memorias incluidas en el estudio.

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 en base al ***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* se construyó utilizando una plantilla basada en hojas de cálculo. Así, para cada empresa de la muestra se creó un *'libro'* propio en el que, a su vez, se incluyó una *'hoja'* para cada sección de las herramientas (*Índice y Perfil GRI, Indicadores GRI, Principios GRI, Normas ONU 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 ONU 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: una diferenciando por herramientas y estándares (Tabla 1) y otra en función de los tres principales campos de análisis considerados en el presente estudio (Tabla 2).

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	

TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

La Tabla 2 se presenta con la siguiente estructura:

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	

Como se puede observar, en esta tabla los resultados se enfocan en función de tres campos de análisis:

- **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 la ONU* (incluyen derechos humanos, derechos laborales, medioambiente, desempeño económico, desempeño social, etc.)

- **Sistemas de Gestión**: analiza la información relativa a los procesos y sistemas de gestión implantados en materia de RSC conforme a lo promulgado 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 desarrolladas por las empresas según las recomendaciones del Código Aldama, parte de las cuales se recogen en la llamada "Ley de Transparencia de las Sociedades Anónimas Cotizadas". Como se ha indicado anteriormente, es importante señalar que en ningún caso estos resultados deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.[4]

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

Información						
	0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva	

[4] *Las razones para que Gobierno Corporativo se presente como un campo 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.*

0 — **Inexistente**		No se ha encontrado información relacionada con los aspectos evaluados en la documentación analizada.
	Anecdótica	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 25% de los requisitos considerados. La información es mayoritariamente anecdótica y de escasa relevancia frente al alcance de actividades, productos y/o ámbito geográfico de la empresa.
1		
	Parcial	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 50% de los requisitos considerados. La información es bastante limitada, y/o no es significativa frente al alcance de actividades, productos y/o ámbito geográfico de la empresa.
2		
	Incompleta	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 75% de los requisitos considerados. La información no se podría considerar todavía completa, y/o no cubre completamente todo el alcance de actividades, productos y ámbito geográfico de la empresa.
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*' descritos anteriormente, se elaboró 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.

E. Agregación de los datos y redacción del informe final

Posteriormente se agruparon 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.

Para una mayor claridad y comparabilidad de los resultados, las empresas analizadas se han agrupado en función de la clasificación sectorial vigente en el mercado bursátil español en el momento de realización del presente estudio.

F. Diálogo con las empresas objeto del estudio

Los informes individuales se remitieron 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 estableció un diálogo constructivo con las compañías a través de entrevistas personales, conversaciones telefónicas y correos electrónicos. Es altamente reseñable y plausible el esfuerzo de retroalimentación y apoyo mostrado por ciertas empresas al presente estudio. Entre ellas cabe destacar a: Iberdrola, Red Eléctrica Española, Endesa, Grupo Telefónica, BBVA, Grupo Ferrovial, Gas Natural, Indra, Repsol, Corporación Mapfre, Acciona y Sogecable.

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, hacen 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 coordinador 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.

3.2.3 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)

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 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.
  - 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.
- Desempeño social - responsabilidad de producto
  - Salud y seguridad del cliente.
  - Productos y servicios.
  - Publicidad.
  - Respeto a la intimidad.

Finalmente, la sección ***Principios GRI*** recoge los fundamentos sobre los que la organización informante debe basar su comunicación en materia de responsabilidad social. 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.-** 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.

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

- **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.-** Implica evitar sesgos en la selección y exposición de los datos presentados, mostrando de forma equilibrada la actuación de la organización informante.

- **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.

- **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

Como se ha indicado anteriormente, en el análisis de la información facilitada sobre Gobierno Corporativo se ha tomado como referencia las buenas prácticas recogidas en el Código Aldama, parte de las cuales se han incluido en la llamada *"Ley de Transparencia de las Sociedades Anónimas Cotizadas"*.

Estas recomendaciones 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. Por lo tanto, en la categoría *"Gobierno Corporativo"* no se evalúa el cumplimiento de la legalidad vigente en esta materia por parte de las compañías analizadas.

En concreto se han incluido los siguientes principios y aspectos:

- Principio de transparencia:
  - Propiedad de la sociedad.
  - Blindaje.
  - Gestión de riesgos.
  - Informe anual de gobierno corporativo.
- Principio de seguridad de los derechos de los propietarios.
- Principio del deber de diligencia de los administradores.
- Principio del deber de lealtad de los administradores:
  - Políticas sobre el principio de lealtad.
  - Evitar conflictos de intereses.
  - Exclusividad frente a la competencia.
  - Confidencialidad de la información frente a intereses privados.
  - Uso indebido del puesto.
  - Información sobre cambios significativos.
  - Información sobre operaciones vinculadas e intragrupo.
- Principio de diligencia de los órganos de gobierno:
  - Existencia de reglamento de Junta o Asamblea General.
  - Información disponible para la Junta o Asamblea General.
  - Representación externa en el Consejo de Administración.
  - Desempeño de las labores de los consejeros.
  - Representación de la propiedad en el Consejo.
  - Independencia entre consejeros y administradores.
  - Publicación de remuneraciones del Consejo.
  - Subcomisiones 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 la ONU las ***Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU*** (Normas ONU), 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 la ONU 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 la ONU, 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 la ONU. También se identifica la ausencia de evidencias en el sistema de RSC respecto a los contenidos recogidos en las Normas.

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 la ONU*), 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.- C**onducta 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.

4. RESULTADOS DEL ESTUDIO

4.1 CONCLUSIONES GENERALES

Es importante subrayar que el estudio *"La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35"* se ha realizado en un contexto en el que tanto la comunicación como la implantación de sistemas de gestión y actuaciones en RSC por parte de las empresas españolas están en un estadio inicial. Pese a que las compañías analizadas se encuentran inmersas en un proceso originado hace no más de tres años, en este periodo algunas de ellas ya han comenzado a publicar memorias e informes en los que incluyen sus actuaciones en materia de RSC. Sin embargo, no puede considerarse una actuación generalizada.

Por lo tanto, y dado que la implantación de estrategias de gestión de RSC ha de plantearse en horizontes a medio o largo plazo, los resultados obtenidos en este estudio deben interpretarse en el contexto descrito. Este hecho permite suponer que hace apenas cuatro años los resultados del análisis hubiesen sido cero en todos los campos/herramientas considerados y que para alcanzar actualmente una puntuación de tres, las organizaciones deberían tener implantado y comunicar con éxito un sistema completo de gestión de RSC, lo cual no sería quizás adecuado plantearlo en el marco temporal recorrido hasta la fecha por las empresas del IBEX 35.

Destaca que durante los últimos años las empresas españolas han ampliado el contenido en RSC de sus memorias e informes, así como su alcance geográfico y de producto. Con ello se constata una evolución positiva al respecto, aunque con significativas diferencias entre empresas y todavía muy alejada de satisfacer los requisitos planteados por las herramientas base del presente estudio.

Como evidencian los resultados obtenidos en el análisis realizado, la regulación posee una gran importancia como agente dinamizador para la implantación en las organizaciones de sistemas de gestión de RSC. Este el caso de aquellos aspectos legislados a nivel nacional o europeo, como Gobierno Corporativo, Riesgos Laborales, Cuentas Anuales, Protección de datos y Prácticas Medioambientales. Áreas en las que las calificaciones son superiores a las obtenidas en otros ámbitos de responsabilidad social y en las que se evidencia la existencia generalizada de procedimientos de gestión.

A pesar de que la mayoría de las compañías de la muestra incluyen aspectos relativos o específicos de RSC en la documentación analizada, todavía existen empresas que no los incorporan en sus informes. Así, se ha detectado un significativo porcentaje de casos (17%) en los que la entidad no presenta una memoria sobre temas vinculados con la RSC ni incluye información relacionada con los mismos en su Informe Anual del año 2003. Estas empresas son: Amadeus, Acerinox, FCC, NH Hoteles, Sogecable y Zeltia.

Respecto a la accesibilidad a las memorias y al resto de informes de RSC, destaca que las compañías facilitan a través de sus páginas Web corporativas su disponibilidad pública. Aunque la mayor o menor facilidad de acceso difiere entre corporaciones, en general, estos documentos suelen tener una ubicación visible. En cuanto a la accesibilidad a datos concretos, pese a que el formato y la redacción suelen presentarse de forma atractiva, con buena calidad de diseño y fotografía, su localización dentro de de las memoria es, en ocasiones, dificultosa.

La documentación analizada suele ofrecer únicamente un enfoque positivo de las actuaciones de la organización informante, centrándose en mostrar los logros alcanzados en el ámbito de la RSC y los impactos más favorables asociados a su actividad. Esto impide una correcta y efectiva comunicación a los *stakeholders* del desempeño real de la compañía.

Antes de detallar las conclusiones más relevantes obtenidas con el análisis es necesario recordar que las puntuaciones reflejan la calidad, según la metodología anteriormente definida, de la información aportada en los documentos considerados. Por lo tanto, podría existir alguna organización con políticas y sistemas de gestión de RSC implantados que, al no comunicarlos adecuadamente en la documentación analizada, obtenga resultados bajos no acordes con su realidad.

El riesgo de la subjetividad inherente a la participación de distintos analistas y a su diversa percepción, se mitiga a través de una metodología de análisis objetiva basada en herramientas internacionalmente reconocidas y con sistemáticas de trabajo en grupo que buscan la homogeneidad minimizando la incertidumbre.

Finalmente, y con objeto de ubicar el entorno del análisis, resalta que, de las 35 empresas analizadas pertenecientes al IBEX, el 54% son firmantes del Pacto Mundial (*Global Compact*)[5]. Por otro lado, en la página Web de *GRI* se califica como "en conformidad con GRI" ("*in accordance with GRI"*) al 22% de las memorias incluidas en el presente estudio.

Esta opción de elaborar memorias "en conformidad" con las directrices de la Guía GRI constituye una opción dirigida a informantes dispuestos a alcanzar un alto nivel informativo e interesados en destacarse como líderes en el sector. El creciente número de empresas con métodos sólidos de elaboración de memorias demuestra la capacidad de numerosas entidades para adoptar esta opción. En el momento de elaboración del presente estudio, *GRI* no certifica alegaciones de conformidad ni valida explicaciones acerca de información omitida. *GRI* no verifica que los informes que las propias compañías declaran como "en conformidad" con GRI, cumplan con todos los requisitos necesarios y solamente comprueba si la memoria contiene un índice de contenidos y si aparece la firma del Presidente o Consejero Delegado, de acuerdo con las condiciones de la Guía.

[5] Los datos concernientes a la adhesión al Pacto Mundial, han sido actualizados a partir de la información que figura en la página web www.pactomundial.org a fecha 21 de enero de 2005.

CONCLUSIONES-Tabla 1: Valoraciones totales y Compromisos (Pacto Mundial y GRI)

SECTORES/ EMPRESAS	TOTAL	Pacto Mundial*	GRI
Bienes de Consumo			
ALTADIS	0,96	No	No
INDITEX	1,42	Sí	Sí
ZELTIA	0,46	No	No
MEDIAS DEL SECTOR	**0,95**		
Bienes de Inversión e Intermedios			
ACERINOX	0,35	No	No
ARCELOR	0,71	Sí **	No
GAMESA	0,60	Sí	No
MEDIAS DEL SECTOR	**0,55**		
Comunicaciones y Servicios de Información			
INDRA	0,94	Sí	No
PRISA	0,50	No	No
SOGECABLE	0,28	No	No
TELEFONICA	1,71	Sí	Sí
TELEF. MOVILES	1,13	No***	No
TPI	1,12	No***	No
MEDIAS DEL SECTOR	**0,95**		
Construcción			
ACCIONA	0,51	No	No
ACS	0,65	No	No
FCC	0,33	No	No
FERROVIAL	1,06	Sí	No
MEDIAS DEL SECTOR	**0,64**		
Energía			
ENAGAS	1,09	Sí	No
ENDESA	1,59	Sí	No
GAS NATURAL	1,52	Sí	Sí
IBERDROLA	1,78	Sí	Sí
REE	1,62	Sí	Sí
REPSOL YPF	1,17	Sí	No
UNION FENOSA	1,53	Sí	Sí
MEDIAS DEL SECTOR	**1,47**		
Servicios Financieros			
BANCO POPULAR	0,57	No	No
BANCO SABADELL	0,64	No	No
BANESTO	0,66	No	No
BANKINTER	0,78	No	No
BBVA	1,36	Sí	Sí
BANCO SANTANDER	1,09	Sí	No
CORP. MAPFRE	0,31	Sí	No
MEDIAS DEL SECTOR	**0,77**		
Servicios de Mercado			
ABERTIS	0,93	Sí	No
AMADEUS	0,42	No	No
IBERIA	1,55	Sí	Sí
METROVACESA	0,68	No	No
NH HOTELES	0,48	Sí	No
MEDIAS DEL SECTOR	**0,81**		
MEDIAS GENERALES	**0,88**		

* Los datos concernientes a la adhesión al Pacto Mundial, han sido actualizados a partir de la información que figura en la página web www.pactomundial.org a fecha 21 de enero de 2005.
** La empresa Arcelor no figura en la página web del Pacto Mundial en España, sin embargo, sí figura en www.unglobalcompact.org, como empresa de Luxemburgo.
*** Telefónica Móviles y TPI indican haberse adherido al Pacto Mundial a través de la adhesión del Grupo Telefónica.

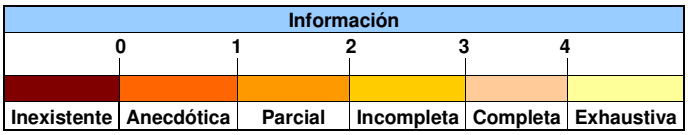
4.1.1 Análisis de las valoraciones numéricas

CONCLUSIONES - Tabla 2: Valoraciones por Ejes de Análisis, valoración total y medias por sector[6]

SECTORES/ EMPRESAS	CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO	TOTAL
			AA1000		NEF	GRI			
	Indicadores GRI	DDHH ONU	Principios	Indicadores		Principios	Indice y Perfil		
Bienes de Consumo									
ALTADIS	0,66			0,64				2,35	0,96
INDITEX	0,91			1,34				2,46	1,42
ZELTIA	0,00			0,00				2,29	0,46
MEDIAS DEL SECTOR	**0,52**			**0,66**				**2,37**	**0,95**
Bienes de Inversión e Intermedios									
ACERINOX	0,00			0,00				1,74	0,35
ARCELOR	0,55			0,68				1,05	0,71
GAMESA	0,38			0,54				1,20	0,60
MEDIAS DEL SECTOR	**0,31**			**0,41**				**1,33**	**0,55**
Comunicaciones y Servicios de Información									
INDRA	0,28			0,74				2,44	0,94
PRISA	0,18			0,15				1,92	0,50
SOGECABLE	0,00			0,00				1,41	0,28
TELEFONICA	1,07			1,76				2,50	1,71
TELEF. MOVILES	0,80			0,84				2,39	1,13
TPI	0,78			0,85				2,31	1,12
MEDIAS DEL SECTOR	**0,52**			**0,72**				**2,16**	**0,95**
Construcción									
ACCIONA	0,11			0,37				1,43	0,51
ACS	0,16			0,37				2,14	0,65
FCC	0,00			0,06				1,51	0,33
FERROVIAL	0,41			0,97				2,43	1,06
MEDIAS DEL SECTOR	**0,17**			**0,44**				**1,88**	**0,64**
Energía									
ENAGAS	0,71			0,66				2,74	1,09
ENDESA	1,24			1,50				2,55	1,59
GAS NATURAL	0,80			1,64				2,29	1,52
IBERDROLA	1,31			1,92				2,23	1,78
REE	1,17			1,65				2,48	1,62
REPSOL YPF	0,60			0,79				3,03	1,17
UNION FENOSA	1,08			1,46				2,53	1,53
MEDIAS DEL SECTOR	**0,99**			**1,37**				**2,55**	**1,47**
Servicios Financieros									
BANCO POPULAR	0,16			0,24				2,11	0,57
BANCO SABADELL	0,38			0,59				1,27	0,64
BANESTO	0,16			0,39				2,09	0,66
BANKINTER	0,19			0,31				2,87	0,78
BBVA	0,83			1,45				2,14	1,36
BANCO SANTANDER	0,50			0,78				2,79	1,09
CORP. MAPFRE	0,12			0,23				0,79	0,31
MEDIAS DEL SECTOR	**0,33**			**0,57**				**2,01**	**0,77**
Servicios de Mercado									
ABERTIS	0,47			0,63				2,34	0,93
AMADEUS	0,00			0,00				2,09	0,42
IBERIA	1,03			1,64				2,21	1,55
METROVACESA	0,18			0,24				2,64	0,68
NH HOTELES	0,00			0,00				2,40	0,48
MEDIAS DEL SECTOR	**0,34**			**0,50**				**2,34**	**0,81**
MEDIAS GENERALES	**0,45**			**0,67**				**2,09**	**0,88**

[6] La clasificación sectorial considerada es la que ha estado vigente hasta el 1 de enero de 2005 en la bolsa española. A partir de dicha fecha, los sectores se reducen a seis: "Petróleo y energía", "Materiales básicos, industria y construcción", "Bienes de Consumo", "Servicios de Consumo", "Servicios financieros e inmobiliarios" y "Tecnología y Telecomunicaciones".

Grados de calidad en la información



0 — **Inexistente**	No se ha encontrado información relacionada con los aspectos evaluados en la documentación analizada.
Anecdótica	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 25% de los requisitos considerados. La información es mayoritariamente de escasa relevancia frente al alcance de actividades, productos y/o ámbito geográfico de la empresa.
1 — **Parcial**	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 50% de los requisitos considerados. La información es bastante limitada, y/o no es significativa frente al alcance de actividades, productos y/o ámbito geográfico de la empresa.
2 — **Incompleta**	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 75% de los requisitos considerados. La información no cubre completamente todo el alcance de actividades, productos y ámbito geográfico de la empresa.
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.

Las principales conclusiones que se observan en esta tabla son las siguientes:

- Las valoraciones individuales de las empresas se concentran alrededor del grado de "*información anecdótica*" en todos los campos de análisis considerados (contenido, sistemas de gestión y gobierno corporativo). Esto implica que la calidad en términos de RSC de los documentos analizados publicados por las empresas del IBEX 35 es todavía muy baja.

- Las valoraciones individuales máximas en cada eje de análisis son:
  - Gobierno Corporativo: 3,03 *"información completa"*.
  - Contenido: 1,31 *"información parcial"*.
  - Sistemas de Gestión: 1,92 *"información parcial"* próxima al grado de *"información incompleta"*.

- Por grupos de actividad, el sector Energía tiene los valores más altos tanto de forma global donde alcanza el grado de *"información parcial"* con 1,47 puntos, como en cada uno de los tres campos de la RSC analizados.

- El sector Bienes de Inversión obtiene las puntuaciones más bajas tanto a nivel global, con una valoración de 0,55 (*"información anecdótica"*), como en cada uno de los tres ejes de análisis.

- El campo de análisis en el que la información en RSC publicada por las empresas del IBEX 35 obtiene una mayor valoración media es Gobierno Corporativo con 2,09 puntos, alcanzando el grado de "*información incompleta*". A continuación, aunque con gran diferencia, se encuentra el eje Sistemas de Gestión situando con 0,67 puntos en el estadio de "*información deficiente*". La puntuación más baja corresponde a Contenidos, situado también en el grado de "*información deficiente*" con una valoración de 0,45.

4.1.2 Conclusiones de Contenido

Los aspectos más significativos en el ámbito del *Contenido* en RSC de la documentación publicada por las compañías se sitúan en los grados de "*información anecdótica*", "*información parcial*" o, en la mejor de las situaciones, "*información incompleta*". Esto provoca que, en la mayoría de los casos, los indicadores sociales, económicos, laborales, de derechos humanos y ambientales no consigan transmitir al lector una imagen completa del desempeño de la empresa.

- **Incorporación reactiva de indicadores en las principales áreas de riesgo.**

En los documentos analizados, destaca que algunas empresas del IBEX 35 hayan incorporado en sus comunicaciones de RSC aspectos e indicadores vinculados con las áreas específicas de riesgo en las que han tenido que hacer frente a un mayor número de denuncias y presión por parte de los grupos de interés.

Como ejemplo, las empresas del sector Energía destacan por la mayor información proporcionada de temas medioambientales centrándose, en muchas ocasiones, en certificaciones medioambientales. En el sector Bienes de Consumo, Inditex expone de forma detallada indicadores en derechos humanos y laborales de su cadena de suministro, áreas en las que ha recibido mayor presión mediática y de la sociedad civil. Asimismo, las empresas del sector Servicios Financieros dan especial importancia en sus memorias a la comunicación relativa a la implantación de códigos de conducta internos, debido a la presión pública sobre sus comportamientos y decisiones éticamente cuestionables.

Estos hechos podrían poner de manifiesto una actitud reactiva respecto a los riesgos asociados a RSC que se le presentan a la empresa, no previendo ni diseñando la mayor parte de las empresas una estrategia completa de RSC con ánimo de gestionar anticipadamente potenciales impactos negativos producidos por la empresa.

Sin embargo, pese a la actitud reactiva observada en algunas compañías, un elevado número de empresas no aporta en la documentación analizada indicadores que reflejen los principales riesgos e impactos de sus áreas clave de negocio. Así, es reseñable la ausencia generalizada de información sobre actividades en "paraísos fiscales" en los informes del sector Servicios Financieros.

- **Escasa información de los principales impactos generados en los grupos de interés.**

Una de las carencias más evidentes en los informes analizados es la ausencia de datos que reflejen los impactos producidos sobre las distintas partes interesadas, exceptuando, en ocasiones, aquellos relativos a aspectos ambientales.

Este tipo de información suele ser descriptiva y, en muchos casos, *anecdótica*, no aportando datos relevantes que permitan comprender su comportamiento y la incidencia que supone para las partes interesadas y el entorno.

En los documentos considerados en el presente estudio se observa que los indicadores que ofrecen un mayor grado de detalle son los que, directa o indirectamente, pueden suponer un mayor interés en los accionistas.

- **Indicadores económicos con escasa significatividad en términos de RSC.**

Como consecuencia de la mayor relevancia otorgada a los accionistas como destinatarios principales de los documentos analizados, los indicadores económicos suelen mostrarse de

forma aislada, sin integrarse con las dimensiones social y ambiental del desempeño empresarial.

- **Información sobre impactos ambientales no completa.**

Los indicadores de desempeño ambiental reflejados en las memorias incluidas en el estudio se refieren, habitualmente, a los estudios de impacto realizados en las fases de diseño de nuevos proyectos y a algunos programas de restauración acometidos para minimizar los impactos causados. No obstante, no se exponen de forma clara y exhaustiva las externalidades provocadas con las operaciones de las compañías.

En este sentido destaca lo reducido de la información, tanto en cantidad como en calidad, incluida en los documentos de sectores con un alto impacto medioambiental como el de Construcción.

- **Ausencia de información estructurada sobre derechos humanos.**

Una de las áreas que se tratan con menor grado de detalle en los informes analizados es la de derechos humanos, tal y como refleja la baja calificación obtenida en la herramienta asociada a las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU*.

Pese a que un porcentaje significativo de las empresas del IBEX 35 desarrollan operaciones en entornos de riesgo desde el punto de vista de DDHH, las únicas alusiones a los mismos en un alto porcentaje de las memorias suelen centrarse en el plano de las declaraciones públicas, sin aportar datos concretos sobre su implantación y sus efectos.

Un ejemplo es la llamativa ausencia de información sobre políticas y procedimientos que ayuden al respeto y protección de los derechos de las comunidades indígenas en las publicaciones analizadas de empresas con fuerte presencia, por su actividad (extractiva, energética), en países y entornos en los que estas comunidades son muy relevantes.

Otro ejemplo es el relacionado con los grandes riesgos derivados de la subcontratación de fuerzas de seguridad o fuerzas del orden en países con entornos sociopolíticos inestables o en conflicto. Sorprende que existiendo empresas con una alta presencia en estos entornos que subcontratan esta clase de servicios, no se aporte, en general, información sobre procedimientos implantados para garantizar el respeto de los derechos humanos por parte de los servicios de seguridad contratados.

Por tanto se puede observar que, aunque existe un alto riesgo relacionado con los derechos humanos en las empresas españolas del IBEX 35 que desarrollan sus operaciones en países del Tercer Mundo, sobre todo en el entorno latinoamericano, africano y asiático, no se está haciendo ningún tipo de alusión al respecto, ni se aportan informaciones sobre su gestión.

Otro caso relevante y en el que hay muchos compromisos por parte de la comunidad internacional es la lucha contra la corrupción, cuestión de la que apenas se aporta información en las memorias y documentos analizados.

- **La información sobre derechos laborales no abarca todo el alcance geográfico de las organizaciones.**

También es llamativo que, en algunos casos, no se proporcionen datos significativos sobre otra de las áreas de la RSC más relevantes: los derechos laborales. Es habitual que los informes muestren indicadores genéricos relacionados con estos derechos, especialmente en lo referido a su actividad en España. Sin embargo, esta carencia se agrava en las actividades realizadas fuera de España o del entorno europeo.

No se han encontrado evidencias en los documentos analizados que reflejen la actuación de la empresa en cuestiones como el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la libertad de asociación, el salario justo o los malos tratos que permitan deducir la existencia de políticas, procedimientos y sistemas de control al respecto.

- **'*Acción social*' frente a '*responsabilidad social*'.**

Algunas compañías equiparan en sus memorias los términos '*acción social*' y '*Responsabilidad Social Corporativa*', a pesar de que este último es un concepto mucho más amplio en el que se engloba al primero. En este sentido, en determinados casos se alude a inversiones y proyectos de Responsabilidad Social Corporativa cuando realmente se habla de Acción Social.

4.1.3 Conclusiones sobre Sistemas de Gestión

La gestión de la RSC se articula como una estrategia transversal que debe implicar a todas las políticas y procedimientos de las organizaciones. El camino de la RSC ha de ser planteado a largo plazo pues supone cambios sustantivos en todo el funcionamiento de la organización. La mera decisión directiva no basta para implantar un sistema de gestión de la RSC. Sin embargo, en el estudio realizado se pone de manifiesto la urgencia de las empresas por aportar alguna información o por mostrar compromisos ante la sociedad en este ámbito. Este tipo de actuaciones están trayendo como consecuencia que las empresas presenten informes sobre RSC que aportan poca información pudiéndose interpretar por el lector que los sistemas de gestión pudieran ser débiles o casi inexistentes en lo referente a los aspectos de RSC.

- **La información incluida no abarca de forma completa los principales alcances de la organización.**

El alcance de las estrategias y actuaciones empresariales comunicadas en la documentación considerada no siempre incluye todas las actividades y zonas geográficas en las que actúa la compañía. Esta ausencia de información es especialmente relevante en aquellas regiones más sensibles situadas, generalmente, en países en desarrollo donde el riesgo de vulneración de derechos humanos, sociales y medioambientales es superior. En los documentos analizados tampoco se han hallado explicaciones que justifiquen estas carencias.

Desde el punto de vista del principio de *exhaustividad* se detecta que algunas empresas han incluido información significativa en sus publicaciones, aunque la mayoría de las ocasiones con un alcance limitado (geográfico o de actividades) en el que no se ofrecen todos los datos necesarios para una adecuada valoración de los resultados e impactos sobre sus *stakeholders*.

Asimismo es destacable que, con frecuencia, no se sigue el principio de *relevancia de la información*, ya que se aporta *información anecdótica* centrada, generalmente, en experiencias poco significativas para la gestión de la RSC, en detrimento de datos más completos sobre aspectos sociales y ambientales.

- **Escasa integración entre las dimensiones económica, social y ambiental.**

La información suele presentarse en las memorias de RSC diferenciada en los ámbitos económico, social y medioambiental. Únicamente en ocasiones puntuales se integran estas tres vertientes para ofrecer una visión global del desempeño empresarial.

- **No se aporta información relevante sobre políticas, procedimientos y planes para desarrollar los compromisos públicos de la organización en el ámbito de los Derechos Humanos (DDHH).**

El 54% de las empresas incluidas en el estudio son firmantes del Pacto Mundial, lo que implica su compromiso de implantar procesos y procedimientos que garanticen el respeto de los DDHH

(entre otros). Sin embargo la mayoría de las empresas (adheridas o no al *Pacto Mundial*) omiten en sus memorias datos sobre estructuras organizativas, procesos de gestión y evaluaciones de su desempeño en torno a los DDHH.

- **Escasa información sobre procesos y resultados que evidencien la aplicación de las políticas de RSC expuestas.**

En muchas de las memorias, tras las palabras introductorias firmadas por los Presidentes de las compañías sobre compromisos, valores y logros en el ámbito de la RSC, no suele aportase información adicional que profundice en su materialización en procedimientos y sistemas concretos. Con ello, los *stakeholders* pueden percibir cierta falta de coherencia entre las declaraciones de intenciones y las actuaciones y procesos desarrollados por las empresas, provocando una pérdida de confianza.

Asimismo, en algunas ocasiones se manifiestan situaciones de aparente incoherencia entre la información sobre las políticas de RSC definidas y sobre las políticas ligadas tradicionalmente a las actividades clave del negocio (como pueden ser compras, comercial, operaciones). Este hecho puede transmitir la impresión de que en casos de contradicción entre los objetivos de negocio marcados y los objetivos en RSC, sean estos últimos los que queden relegados.

- **Limitado tratamiento de la gestión de la relación con las partes interesadas (expectativas, necesidades, impactos, percepción, resultados y participación):**

La debilidad que más se repite en los documentos analizados relativa a los sistemas de gestión, es la escasa información proporcionada sobre la relación de las organizaciones con sus *stakeholders*. Este hecho provoca incoherencias entre las declaraciones, tantas veces repetidas por las empresas, sobre la importancia de diálogo con las partes interesadas y la falta de datos sobre mecanismos y procedimientos que supongan un verdadero compromiso con estos grupos de interés.

En primer lugar, no se ha encontrado información detallada de procesos de identificación de grupos de interés que permita obtener un mapa completo de las partes afectadas por la actividad.

A partir de este punto se desencadena un problema que, de acuerdo a la documentación considerada, arrastrarían los sistemas de gestión de RSC: si no se identifican adecuadamente los grupos de interés y sus expectativas, es imposible su implicación en el diseño, en la implementación, en la verificación y en las posibles mejoras del sistema. Además, sería difícil para las organizaciones implicar a sus *stakeholders* en un sistema que, desde el inicio, no haya tenido en cuenta sus expectativas.

- **Orientación hacia inversores y accionistas.**

Los documentos analizados no reflejan, ni por los contenidos ni por los aspectos tratados, un enfoque *multistakeholder* en los sistemas de gestión.

Desde el concepto de *materialidad*, se puede inferir que tanto los indicadores como la información sobre sistemas de gestión se enfoca fundamentalmente a los inversores y accionistas. Así, los datos y la información sobre procesos económico-financieros y de gobernabilidad son los más detallados. En los documentos analizados se evidencia, en la mayoría de la ocasiones, ausencia de información orientada a las necesidades y expectativas del resto de *stakeholders*.

- **Clientes: información centrada en sistemas de satisfacción. Escasos datos de quejas y reclamaciones.**

Se encuentran evidencias sobre políticas que buscan la satisfacción del cliente como estrategia comercial de diferenciación, aportando en algunos casos datos sobre el grado de satisfacción.

No obstante, apenas se aportan indicadores sobre el número y los temas de las quejas/reclamaciones, su resolución y los mecanismos de retroalimentación relacionados con la información suministrada por los clientes.

Esta situación podría resultar paradójica ya que las grandes empresas han desarrollado, en la mayor parte de los casos, sistemas y procesos muy evolucionados de gestión de su relación con el cliente.

- **Empleados: no está generalizada la presentación de información relevante sobre los sistemas de participación, y los datos mostrados no cubren completamente el alcance geográfico.**

En cuanto a la información relacionada con el compromiso con los empleados, el estudio evidencia importantes diferencias entre unas organizaciones y otras. Sin embargo, son pocos los casos en los que se alude la involucración de los trabajadores en el sistema de gestión de RSC.

Los documentos analizados suelen presentar a los empleados como receptores pasivos de la información, describiendo las políticas en estos aspectos trazadas desde la dirección. Así mismo, en algunas ocasiones, se describen los canales corporativos a través de los que esta parte interesada recibe la información corporativa.

Asimismo, en los informes se evidencia que en la mayor parte de los casos la implicación, consulta y negociación laboral está delegada en los representantes sindicales que se constituyen como el principal mecanismo de participación en las políticas y actuaciones de la organización. Sin embargo, no siempre se aporta información sobre el grado de cobertura de los empleados en estos procesos de participación ni sobre alcance geográfico de los mismos.

- **Comunidad y Sociedad: información centrada en programas de Acción Social y patrocinio sin aportar información sobre otros sistemas relacionados con la Sociedad.**

En los documentos empleados en el estudio, se infiere que las organizaciones informantes basan sus relaciones con la comunidad en la acción social y el patrocinio. Sin embargo, en casi ninguna memoria analizada se aportan explicaciones sobre los procesos de identificación y gestión de las necesidades y expectativas de las comunidades beneficiaria y sobre cómo se adaptan a ellas las actuaciones solidarias desarrolladas por las empresas.

Tras un análisis detallado de la información sobre las acciones emprendidas en este ámbito, se puede concluir que, en la mayor parte de los casos, las empresas se adaptan más a estrategias de comunicación e imagen de carácter coyuntural que a un plan de acción integrado y a largo plazo.

No se han hallado evidencias sobre procesos y foros de relación participativa que permitan evaluar los resultados y aportar mejoras al sistema y a los proyectos en este ámbito. Asimismo, en muy pocas ocasiones se incluyen como partes interesadas a las organizaciones no gubernamentales (ONG) y de la sociedad civil. En la mayor parte de los documentos revisados, estas organizaciones aparecen como agentes receptores de financiación o donaciones, pero no se les reconoce otras participaciones reales en al ámbito de la RSC.

- **Proveedores y subcontratistas: escasa información sobre procesos de gestión que incluyan aspectos de RSC.**

La documentación analizada apenas aporta información en este ámbito y la que se incluye suele basarse en exigencias operativas. En muy pocos casos se han encontrado evidencias sobre políticas o procedimientos que permitan a las organizaciones establecer un diálogo constructivo con sus proveedores en el que se pongan de manifiesto limitaciones, necesidades y expectativas en temas de RSC. Las empresas que ofrecen datos sobre procesos de diálogo suelen relacionarlo con la calidad y el nivel de servicio.

Por lo que se refiere al alcance de las alianzas con dichos grupos de interés, en la mayoría de las ocasiones no se incluye valoraciones de la actuación ambiental, social o en derechos humanos, limitándose a la exposición de intenciones. Los documentos del estudio en los que se aportan información y datos claros sobre sistemas de gestión de proveedores en los que se integran requisitos de RSC son puntuales.

La implantación generalizada de los aspectos de RSC mencionados 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 toda la cadena de valor.

- **Resultados en RSC poco contrastables.**

Las empresas analizadas con sistemas de gestión de RSC implantados, no aportan, generalmente, en sus informes datos concretos y cuantificables que permitan evaluar el desempeño en RSC y posibilitar la mejora continua del proceso.

- **Escasa información sobre procesos de verificación externa en RSC.**

En la documentación empleada en el presente estudio se cita en numerosas ocasiones la existencia de certificaciones en calidad y medioambiente según las normas ISO. Sin embargo, no se evidencia la existencia de verificaciones generalizadas sobre los sistemas de gestión de la RSC.

Por lo que se refiere a las actividades de verificación de las memorias con los requisitos establecidos en la Guía 2002 de GRI, este análisis se limita en la mayoría de los casos al estándar de información utilizado, no profundizando en la validez ni veracidad del contenido, ni en la adecuación del proceso de recolección y validación de la información incluida en el informe. Del estudio, observando las conclusiones de éste y según la metodología aplicada, se podría interpretar que algunas evidencias documentales aportadas en las memorias no contestaban a la información requerida por ciertos indicadores GRI así como a numerosos errores, incongruencias en los contenidos y el índice, en el que la empresa recoge la ubicación de la información GRI.

4.1.4 Conclusiones sobre Gobierno Corporativo

Puesto que el Gobierno Corporativo constituye una disciplina de RSC con unas características y grupos de interés específicos, y que en España es un área sujeta a legislación, se ha considerado relevante contemplar estos aspectos en un eje de análisis independiente.

Como se ha indicado a lo largo del estudio, la valoración de los aspectos de Buen Gobierno se ha realizado tomando como referencia las recomendaciones recogidas en el *Código Aldama*. Es necesario volver a señalar que en ningún caso estos resultados deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.

Asimismo cabe destacar las siguientes conclusiones:

- **Las puntuaciones obtenidas en este eje de análisis son sensiblemente superiores a los ejes de Contenido y de Sistemas de Gestión.**

- **No siempre se siguen las proporciones recomendadas en la composición del Consejo.**

Se observa que en algunas empresas no se respetan las proporciones entre consejeros ejecutivos y externos ni entre consejero dominicales e independientes aconsejadas en las buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Estos incumplimientos afectan, respectivamente, a la supervisión en la administración de la compañía y al principio de representatividad de los accionistas en el Consejo.

- **En algunos casos falta el desglose en las remuneraciones de los Administradores y la Dirección.**

Aunque es frecuente que en los informes analizados se dé información sobre las remuneraciones de los altos directivos y consejeros, en la documentación considerada no siempre se desglosan estas cantidades individualmente y por concepto de remuneración.

- **No se informa sobre la posible existencia de medidas de "blindaje" entre los miembros de la Dirección.**

Es habitual que en los documentos analizados las empresas no faciliten información sobre la existencia de medidas de blindaje entre los miembros del Consejo y de la alta dirección de las empresas informantes.

- **No se aporta información sobre la existencia de las Comisiones de Estrategia e Inversión.**

En la mayor parte de los informes incluidos en el estudio se identifican las distintas comisiones existentes en el Consejo de Administración, como son las de "Nombramientos", "Auditoria y Control" o la "Delegada". No obstante, se ha observado que habitualmente no se cita la existencia de una comisión de "Estrategia e Inversión", tal y como se aconseja en las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

- **No hay referencias explicitas a los procesos de gestión de los riesgos sociales.**

En la documentación de Gobierno Corporativo se indican las sistemáticas de control de riesgo utilizadas en la operativa empresarial. Sin embargo, la información suele enfocarse hacia los riesgos económicos, financieros, operativos o regulatorios, no incluyendo, en todos los casos, la gestión de riesgos sociales y medioambientales.

4.2 CONCLUSIONES 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.

4.2.1 Empresas del sector Bienes de Consumo:

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

ALTADIS, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Grupo Altadis centra sus actividades en productos tabaqueros (cigarrillos y cigarros) y en servicios logísticos: logística general (para sector farmacéutico, mensajería y paquetería, publicaciones, otros) y logística del tabaco.

Alcance geográfico (zonas)

El grupo desarrolla sus actividades en Europa (España, Francia, Bélgica, Luxemburgo, Polonia, Finlandia, Italia), EE.UU., América Central, Marruecos, Filipinas, Tahití, La Reunión.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de RSC suscritos por Altadis.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Altadis forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	Incluye Responsabilidad Social y Medioambiental
Informe anual de gobierno corporativo del ejercicio 2003	Está en el Informe Anual de 2003

II. TABLAS DE RESULTADOS

ALTADIS - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,76**
Indice&Perfil GRI	0,84
GRI Indicadores	0,82
Principios GRI	0,63
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,35**
ONU	**0,51**
AA1000	**0,57**
AA1000 Requisitos	0,48
AA1000 Principios	0,66
NEF	**0,63**
TOTAL	**0,96**

ALTADIS - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,66		0,64					2,35

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,96**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,35**.

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 **0,66**, situándose en el área ***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 **0,64**, situándose también en el área de *información **anecdótica***.

Para realizar el estudio, se ha analizado el Informe Anual de 2003 del Grupo, con énfasis en el apartado de Responsabilidad Social y Medioambiental y en el Informe de Gobierno Corporativo, incluidos en él.

Del análisis no se evidencia que Altadis haya seguido las recomendaciones del GRI u otra iniciativa a la hora de informar sobre su actuación social, ambiental y económica. La información dentro del apartado de RSC está orientada hacia cada grupo de interés identificado por la empresa. Se han puesto de manifiesto la escasa descripción de políticas y procedimiento concretos, así como la carencia de indicadores precisos y el limitado alcance de los datos, lo que obstaculiza la evaluación de la actuación real en aspectos de la RSC de la compañía. Destaca tan sólo la descripción de los planes de reestructuración y del proceso de certificación medioambiental.

b. CONTENIDOS RSC

La información ofrecida por Altadis en cuanto a contenidos es escasa.

Respecto al desempeño económico de la empresa, en el apartado de RSC prácticamente no se proporcionan datos financieros. Éstos se ofrecen a lo largo del Informe Anual, sin relación evidente con el ámbito de RSC. Además se presentan de forma agregada, sin un desglose geográfico adecuado que permita evaluar el comportamiento por países o regiones, excepto en los datos de cuotas de mercado y ventas.

A pesar de hacer referencia a varios aspectos ambientales, el grado de detalle de la información se considera inadecuado. La compañía ofrece pocos datos concretos acerca de cantidades consumidas y generadas de agua, CO_2, energía y residuos. Se menciona de forma genérica los impactos asociados a sus productos y servicios.

Altadis centra su información en la unidad de cigarrillos lo cual no permite formar una opinión completa sobre el comportamiento ambiental del grupo.

El grado de información sobre las prácticas laborales es *anecdótico* puesto que no ofrece datos sobre empleo (excepto número de trabajadores), salud y seguridad, ni sobre igualdad de oportunidades. Informa de manera *parcial* sobre las relaciones entre empresa y trabajadores puesto que no incluye información sobre sindicatos y convenios, pero sí describe la implicación de los trabajadores en el proceso de reestructuración de la empresa.

Por lo que se refiere a su actuación en la sociedad, Altadis manifiesta compromisos en los que da importancia a sus impactos en las comunidades locales, aunque con escasa exhaustividad, aportando información poco detallada.

A pesar de mostrarse consciente de la problemática de los productos tabaqueros, Altadis ofrece una información muy genérica en cuanto a responsabilidad del producto, haciendo mención breve al cumplimiento de directivas (Byrne), etiquetado y marketing sin exponer detalladamente su política al respecto. Asimismo, fuera del apartado de RSC, da datos sobre resoluciones judiciales favorables a la empresa sin especificar la totalidad de demandas existentes en España y en el resto de países.

En todo el Informe Anual no se hace mención explícita sobre los derechos humanos, limitándose la compañía a manifestar compromisos genéricos en este ámbito (por ejemplo el rechazo a la discriminación, al trabajo forzoso y abusos, al trabajo infantil, a la corrupción).

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El Grupo Altadis identifica un amplio abanico de grupos de interés: accionistas e inversores, empleados, consumidores, proveedores, medioambiente, comunidades locales, administraciones públicas y sociedad. Sin embargo, el apartado sobre RSC no evidencia que Altadis tenga un enfoque incluyente respecto a la detección de las expectativas y las necesidades de sus *stakeholders* y la alineación de las políticas con la visión de éstos. No se describe un diálogo activo, sino más bien una transferencia unidireccional de la información de la compañía hacia los grupos de interés.

En general, la información proporcionada por Altadis no evidencia la existencia de una estrategia clara de Responsabilidad Social Corporativa. Pese a que tanto en la declaración de los copresidentes del Grupo, como en el apartado específico del Informe Anual se manifiesta la intención de compaginar rentabilidad y responsabilidad, del análisis no queda claro el despliegue transversal y coherente de las distintas políticas hacia su integración en un sistema de Responsabilidad Corporativa. En realidad, la información analizada ofrece una descripción genérica de las iniciativas de Altadis, que en su mayor parte consiste en una declaración de compromisos, pero no en unos procedimientos implementados, con una línea de responsabilidades identificadas. Las únicas medidas que se concretan son los planes de reestructuración del empleo y el sistema de certificación medioambiental.

Asimismo, no se evidencia la existencia de políticas de seguimiento y verificación interna/externa de los procesos y de sus resultados que se hayan llevado a cabo. La compañía tan solo menciona las auditorías externas realizadas para obtener la certificación medioambiental (ISO 14.001).

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información recogida en el Informe de Gobierno Corporativo de Altadis tiene la estructura del modelo de informe propuesto por la CNMV y abarca con cierto detalle los principios de actuación y el funcionamiento de los órganos de gobierno, tal y como recomienda la legislación en esta materia.

En relación con el principio de transparencia, Altadis describe la estructura de la propiedad social centrándose en el número total de acciones y en los accionistas significativos y no hace mención acerca de los accionistas minoritarios. Hay evidencia documental de la existencia de cláusulas de blindaje autorizadas por el Consejo de Administración y que se aplican a 14 miembros de la alta dirección de la compañía, aunque en el Informe de Gobierno Corporativo la naturaleza de dichas medidas de blindaje no se explica. En cuanto a la gestión de riesgos, la información proporcionada no es exhaustiva, limitándose principalmente a la descripción genérica de los riegos financieros y operacionales típicos de cada unidad de negocio o país de actuación.

En el Informe se describe la composición del Consejo de Administración, su funcionamiento y los principios de lealtad y el deber de diligencia, aunque la empresa remite al Reglamento del Consejo donde se explican con más detalle. Sin embargo, la remuneración de los consejeros no se desglosa por cantidades recibidas por cada consejero.

Del análisis se evidencia la existencias de los siguientes órganos de administración: comisión ejecutiva, comisión de auditoría y control, comisión de nombramientos y retribuciones. En el Informe de Gobierno Corporativo se describe brevemente la estructura y funciones de dichas comisiones y se menciona, sin detallar, la modificación del Reglamento del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva en 2003 para incluir las competencias y normas de funcionamiento de estas comisiones en cumplimiento con las exigencias legales sobre gobernabilidad.

En cuanto a la Junta General, en su Informe de Gobierno Corporativo Altadis se compromete a aprobar en 2004 un texto íntegro de Reglamento de la Junta General.

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

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Inditex es una de las grandes compañías en el sector textil. Su negocio está definido en 8 cadenas diferentes en las que se ofrecen distintos productos: ropa, accesorios, cosméticos, mobiliario y complementos del hogar. Estas cadenas incluyen: Zara, Stradivarius, Pull and Bear, Massimo Dutti, Kiddy´s Class, Bershka, Oysho y Zara Home.

Alcance geográfico (zonas)

Inditex desarrolla su actividad comercial en 48 países: España, Portugal, México, Francia, Grecia, Bélgica, Inglaterra, Alemania, Venezuela, Israel, Arabia Saudí, Emiratos Árabes, Italia, Brasil, EE.UU., Turquía, Chipre, Canadá, Japón, Suiza, Kuwait, Holanda, Irlanda, Polonia, Líbano, Argentina, Chile, Jordania, Austria, Malta, Qatar, Dinamarca, Suecia, Luxemburgo, Finlandia, Andorra, Bahrain, Uruguay, Singapur, Malasia, República Checa, Eslovenia, Islandia, Rusia, Eslovaquia, Noruega, República Dominicana, El Salvador.

Asimismo, cuenta con 15 fábricas propias en España y con proveedores directos en más de 45 países, principalmente de Europa, América Latina y Asia.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU Inditex asume un compromiso de actuar de forma respetuosa y acorde con los derechos humanos y de promover su difusión. También declara compromiso con la Convención de DDHH de la ONU y los convenios de OIT en materia de proveedores pero sin concretar, en la documentación analizada, a qué convenios se refiere.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Desde 2002 Inditex forma parte de 2 índices de Inversión Socialmente Responsable: *FTSE4Good* y *Dow Jones Sustainability Index*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de gobierno corporativo INDITEX 2003	
Memoria de Sostenibilidad INDITEX 2003	

II. TABLAS DE RESULTADOS

INDITEX - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,37**
Indice&Perfil GRI	1,69
GRI Indicadores	1,01
Principios GRI	1,42
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,46**
ONU	**0,81**
AA1000	**1,08**
AA1000 Requisitos	0,95
AA1000 Principios	1,21
NEF	**1,38**
TOTAL	**1,42**

INDITEX - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,91		1,34					2,46

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,42**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** llega a la puntuación de **2,46** situándose en el área 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 **0,91**, situándose en el estadio de *información **anecdótica*** aunque casi alcanzando el nivel de *información parcial*.

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 **1,34**, situándose en el área de información ***parcial***.

El soporte del estudio en el caso de Inditex han sido la Memoria de Sostenibilidad y el Informe de Gobierno Corporativo de 2003. Hay que señalar que a diferencia de otras empresas, el ejercicio económico abarca el período comprendido entre el 1 de febrero y el 31 de enero del siguiente año natural.

La Memoria de Sostenibilidad de 2003 es la segunda que Inditex elabora. Del análisis realizado se pone de manifiesto su conformidad con las directrices del GRI aunque ciertos aspectos de la actuación de la empresa medidos por algunos indicadores no se han reflejado en ella de la forma más adecuada, no dejando evidencia clara de la satisfacción de la información requerida por ellos. El contexto de sostenibilidad que se plantea la empresa es amplio, los datos están estructurados por desempeño social, medioambiental y económico. Asimismo los grupos de interés de la compañía son los accionistas, empleados, proveedores, clientes, la sociedad y el medioambiente.

Por aspectos, en los contenidos se observa que Inditex pone énfasis informativo en la problemática asociada a su cadena de producción, en detrimento a la relacionada con sus empleados y clientes. En el sistema de gestión, aunque planteadas las bases de la estrategia de RSC, no quedan claras la integración y la coherencia de las políticas en las distintas áreas de negocio. En cuanto al Gobierno Corporativo, destaca la inclusión de temas de RSC dentro del ámbito de actuación y competencia de los órganos de gobierno (Consejo Social como órgano asesor en RSC y Código Ético de Conducta que contempla los derechos humanos).

b. CONTENIDOS RSC

En general, la información sobre los contenidos de RSC en los documentos analizados se considera poco exhaustiva.

En la Memoria de Sostenibilidad de 2003 se pone de manifiesto que Inditex intenta integrar la información económico-financiera dentro de la información de RSC. Pero del análisis se evidencia la *parcial*idad de los datos de desempeño económico, según criterios del GRI. Además, la empresa enfoca el desglose de esta información por cadenas de producción en detrimento del desglose por países o zonas geográficas lo

que no permite valorar su actuación y los impactos económicos directos e indirectos ahí donde opera.

Acerca de su desempeño medioambiental Inditex ofrece abundantes datos pero el grado de detalle por indicadores es desigual. Mientras que en la descripción de algunos consumos y emisiones atmosféricas es exhaustivo, en otros aspectos es genérico o simplemente no informa sobre ellos.

Referente a las prácticas laborales, se evidencian claras carencias de datos concretos y de análisis explicativo de las políticas en esta materia. Destaca el escaso grado de detalle y desglose de las características de empleo, de las relaciones entre empresa y trabajadores, de la situación y las medidas en materia de salud y seguridad laboral. También se pone de manifiesto una descripción genérica de su política de igualdad de oportunidades y diversidad de la plantilla.

Asimismo, se presenta de una manera *parcial* la información acerca de la actuación responsable de Inditex en la sociedad. Mientras describe con cierto detalle sus iniciativas en educación principalmente, otros temas como la repercusión directa e indirecta de las actividades de la compañía en las comunidades locales o la corrupción y las contribuciones políticas no se abarcan en la Memoria.

La naturaleza del negocio de Inditex determina la relevancia de la responsabilidad del producto ante los consumidores. Aunque, la empresa describe *parcial*mente su política de control de los impactos de sus productos sobre la salud y seguridad de los consumidores, no proporciona datos sobre otros aspectos de esta problemática como el etiquetado, la información sobre productos o la preservación de la intimidad del cliente.

Inditex manifiesta su compromiso formal en materia de derechos humanos a través de su adscripción al Pacto Mundial y con las declaraciones de apoyo a las Convenciones de derechos humanos de la ONU y las recomendaciones de la OIT, aunque no especifica claramente a qué convenios se refiere. No obstante, tanto los indicadores de GRI como las Normas de la ONU dejan claro el desigual trato informativo que da la empresa a los distintos ámbitos de aplicación de los derechos humanos.

En los últimos años la problemática en el sector textil se centra en la deslocalización y externalización de los procesos de diseño y fabricación de ropa hacia países menos desarrollados, que junto con la reducción de los plazos de pedidos, en ocasiones crean condiciones propicias para la violación de los derechos humanos de los trabajadores en las fábricas externas, tal y como se ha reflejado en un estudio de la ONG Intermón-Oxfam ("Moda que aprieta"). Por eso es destacable el esfuerzo de Inditex de aclarar en la Memoria de Sostenibilidad su política de introducción de criterios de derechos humanos en la cadena de suministros, recogidos en el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres externos, cuyo cumplimiento pretende verificar a través de auditorías sociales. Sin embargo, la explicación no es exhaustiva ya que la compañía no ofrece resultados concretos de la implementación de dichas medidas. Al mismo tiempo, se evidencia una llamativa carencia de información acerca de la gestión de la política de derechos humanos que Inditex tiene hacia sus propios empleados. En la Memoria la empresa sólo menciona su postura respecto a la no discriminación y los derechos de los trabajadores sin que quede claro si ésta se extrapola solamente a la cadena de suministros o si al contrario, también es aplicable a los empleados de Inditex.

Por último, la compañía describe de forma genérica sus iniciativas de apoyo a los derechos sociales y culturales, de protección del medioambiente y de difusión de los códigos éticos en las cadenas de producción a escala internacional (iniciativa BSCI).

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Del análisis se evidencia el compromiso de Inditex de integrar la Responsabilidad Social Corporativa dentro de su estrategia global. Sin embargo, la información de la Memoria de Sostenibilidad pone de manifiesto que el proceso no está completamente desarrollado e implementado.

Aunque este compromiso se asume a muy alto nivel, se identifican responsables para llevarlo a cabo y con regularidad se rinden cuentas al respecto, del análisis realizado no queda suficientemente clara la sistemática de gestión de la RSC por parte de Inditex. No se evidencia de qué forma las políticas en las distintas áreas operativas se entrelazan entre sí y se integran en una estrategia de RSC transversal. En este sentido, y teniendo presente la problemática asociada a las crecientes exigencias a los proveedores de rapidez y flexibilización de plazos a la vez que un respeto a los derechos humanos, la compañía no aclara las medidas reales que está tomando para dar coherencia a las existentes áreas de fricción como pueden ser los departamento de compras y la cadena de suministros.

Asimismo, se describen mecanismos de auditoría interna y externa en los talleres y fábricas externas, como parte del despliegue efectivo de la responsabilidad social de la empresa, aunque su funcionamiento y resultados no se explican con el detalle que permita valorar el grado de mejora del sistema de RSC empleado. Además, Inditex no deja claro si también lleva a cabo procesos de seguimiento de sus políticas internas. Asimismo, con el informe del auditor SGS ICS Ibérica se evidencia la verificación externa de la información recogida en la Memoria de Sostenibilidad de 2003, aunque la descripción del alcance y los métodos de la evaluación es poco exhaustiva, dificultando la valoración de los resultados reales de la misma.

En cuanto a los grupos de interés de la compañía (empleados, accionistas, clientes, proveedores, sociedad y medioambiente) su papel tanto en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, como en la gestión de la RSC no queda claro. Del análisis de la información no se evidencia que Inditex tenga un enfoque incluyente acerca de las expectativas y necesidades de los grupos de interés ni que se comprometa a detectarlas e incluirlas en sus políticas. Pese a la creación de un Consejo Social, integrado por personas del ámbito social, cuyo fin es aconsejar a la empresa en temas de Responsabilidad Social Corporativa, en su Memoria Inditex no da ninguna aclaración acerca de la actuación de dicho Consejo, ni de la representatividad de sus componentes. Por lo cual dicha herramienta no permite evidenciar la eficacia de esta iniciativa como ejercicio de diálogo activo con sus partes interesadas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe de Gobierno Corporativo refleja los compromisos que asume Inditex en cuanto a la transparencia en materia de Gobernabilidad.

La compañía explica con detalle el funcionamiento de los órganos de gobierno, proporcionando incluso información recogida en los Reglamentos para describir mejor los mecanismos y los principios en los que se basa.

Las principales insuficiencias se han detectado respecto al desglose poco detallado de la remuneración de los consejeros y la *incompleta* descripción de todos los principios de diligencia y el deber de lealtad que se les exige a los consejeros, remitiendo en este caso al Reglamento del Consejo de Administración.

Sin embargo, es reseñable la inclusión por parte de Inditex de temas de Responsabilidad Social Corporativa dentro del ámbito de actuación y de competencias

de los órganos de gobierno. En este sentido, se hace referencia a la constitución del Consejo Social como órgano asesor en materia de RSC y a la incorporación de los principios de respeto a los derechos humanos en el Código Ético de Conducta del Grupo Inditex.

Finalmente, añadir que la información acerca de la evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo por parte de Inditex no se detalla lo suficiente para poder valorar dicho cumplimiento.

ZELTIA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Grupo Zeltia opera en el sector farmacéutico a través de varia empresas: PharmaMar, Genomita, Zelnova, Xylazel, Promax y Neuropharma.

Alcance geográfico (zonas)

Las actividades del Grupo Zeltia se desarrollan en el mercado español.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de RSC suscritos por Zeltia.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia que Zeltia forma parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	
Informe anual de gobierno corporativo	

II. TABLAS DE RESULTADOS

ZELTIA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,00**
Indice&Perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,00
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,29**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Requisitos	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	**0,46**

ZELTIA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,00		0,00					2,29

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,46**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *inexistente*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,29**.

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 **0,00**, situándose en el área de *información **inexistente***.

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 **0,00**, situándose también en el estadio de *información **inexistente***.

Del análisis no se evidencia que Zeltia incluya en su Informe Anual de 2003, o en cualquier otro documento consultado, información sobre Responsabilidad Social Corporativa.

De forma aislada y puntual menciona actuaciones en materia medioambiental referidas a las inversiones realizadas por una de sus empresas (PharmaMar). Asimismo, Zeltia declara que en la producción sigue el principio de productos favorables al medioambiente.

Dada la inexistencia documental de información de RSC no es factible hacer comentarios acerca de contenidos y sistemas de gestión de RSC.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El análisis de la información sobre Buen Gobierno pone de manifiesto que Zeltia ha seguido el modelo de Informe propuesto por la CNMV para las sociedades cotizadas y además realiza una autoevaluación exhaustiva del grado de cumplimiento en materia de transparencia respecto a las recomendaciones del Código Olivencia y del Informe Aldama, como explica la propia empresa.

Sin embargo, la valoración obtenida en Gobierno Corporativo es 2,29, puntuación que, bajo los parámetros e indicadores utilizados, obtiene el estadio de información *incompleta*.

Referente al principio de transparencia, la empresa al explicar la estructura de la propiedad tan sólo se centra en las participaciones significativas y no hace ninguna mención a los accionistas minoritarios. Asimismo, se explica genéricamente el sistema de gestión de los riesgos inherentes a cada filial de Zeltia y los riesgos financieros y operacionales y las medidas de control adoptadas. Sin embargo, es reseñable la inclusión de información, aunque poco detallada, sobre riesgos medioambientales (principalmente gestión de residuos) y riesgos asociados al ciclo de investigación y

producción de nuevos fármacos y la posterior gestión de residuos generados (biosanitarios, vertidos industriales).

En cuanto al Consejo de Administración, Zeltia informa acerca de su composición y los principios de lealtad y el deber de diligencia, pero sólo frece un dato agregado sobre la remuneración de los consejeros. Asimismo, la empresa describe brevemente la composición y las principales funciones de los correspondientes órganos de administración: comisión ejecutiva, comisión de auditoría y comisión de retribuciones, cuya regulación se incluye en el Reglamento del Consejo de Administración.

Finalmente, en el Informe se detecta una *insuficiente* información sobre la Junta General. Sin embargo, en el propio documento se recoge la previsión para el año 2004 de modificaciones en el Reglamento de la Junta que permitirán mejorar el cumplimiento que en esta materia promulgan las recomendaciones de Buen Gobierno.

4.2.2 Empresas del sector Bienes de Inversión:

- *ACERINOX, S.A.*
- *ARCELOR, S.A.*
- *GAMESA CORPORACIÓN TECNOLÓGICA, S.A.*

ACERINOX, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Grupo Acerinox es uno de los principales fabricantes de aceros inoxidables, tanto de productos largos, como de productos planos y alambre de acero.

Alcance geográfico (zonas)

Acerinox tiene presencia en 5 continentes. Sus principales fábricas de productos planos, de productos largos y de alambre de acero inoxidable están ubicadas en España, EE.UU. y Sudáfrica.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia en la información analizada de compromisos públicos en materia de Responsabilidad Social Corporativa suscritos por el grupo.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia en la información analizada de que Acerinox forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	
Informe Anual de Gobierno Corporativo	

Para realizar el análisis de la información que proporciona Zeltia en materia de Responsabilidad Social Corporativa, puesto que no se ha encontrado un Informe de RSC, se han consultado el Informe Anual y el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondientes al año 2003.

II. TABLAS DE RESULTADOS

ACERINOX - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,00**
Indice&Perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,00
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,74**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Requisitos	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	**0,35**

ACERINOX - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,00		0,00					1,74

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,35**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** se puede resaltar por ser el único aspecto sobre el que se ha identificado información en la documentación analizada, llegando en este caso a la puntuación de **1,74**, situándose en el área de *información **parcial***.

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 **0,00**, situándose en el área de *información **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 **0,00**, situándose también en el estadio de *información **inexistente***.

b. CONTENIDOS RSC

No se ha encontrado evidencia sobre la existencia de contenidos de Responsabilidad Corporativa en el Informe Anual de 2003 del Grupo.

Solamente en el apartado de gestión de las sociedades del Grupo, se ha encontrado una mención genérica al desempeño ambiental de la factoría de Acerinox del Campo de Gibraltar y de la cantidad invertida por ella en medioambiente.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

No se ha encontrado informaciones o datos relacionado con un sistema de gestión de los aspectos de RSC, identificados en los estándares internacionales empleados en el análisis, por lo que en base a los documentos analizados no se obtiene evidencia de la existencia de ninguna actuación, política, procedimiento o proceso emprendida por parte de la compañía.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe Anual de Gobierno Corporativo de Acerinox muestra el compromiso asumido por la compañía a informar y ser transparente acerca de sus órganos de gobierno. Sin embargo, la valoración obtenida por Acerinox al respecto es 1,74, situándose en el estadio de información insuficiente.

El propio Informe pone de manifiesto que se han seguido las recomendaciones del Informe Aldama en materia de Buen Gobierno. Sin embargo, a pesar de abarcar varios temas relacionados sobre el principio de transparencia, sobre el Consejo de Administración y sobre la Junta General, la información se ofrece de una forma muy resumida y esquemática. Este hecho se evidencia sobre todo en lo relativo al deber de

lealtad y de diligencia que se exige a los consejeros. En cuanto a la Junta General, los datos también son escasos. Se declara la intención de modificar en 2004 el Reglamento de la Junta para adaptarlo a las exigencias normativas de Buen Gobierno.

Los datos del Informe Anual de Gobierno Corporativo referente a los órganos de administración: comité de auditoría, comisión de nombramientos y retribuciones, comité de alta dirección (no existe comisión ejecutiva) es puntual y se centra en la composición de cada uno de ellos. En cuanto a las normas de funcionamiento y competencias asignadas a cada comisión la empresa solamente hace mención al Reglamento del Consejo de Administración y los reglamentos específicos de cada una de ellas.

Por último, mencionar que la evaluación que hace Acerinox de su cumplimiento de las recomendaciones se presenta de una forma muy escueta y agregada por aspectos: principio de transparencia, principio de seguridad y deber de la lealtad, funcionamiento de la Junta y el Consejo, cuentas anuales y estados financieros. Este resumen no permite valorar con certeza el grado de cumplimiento de la empresa en materia de Gobierno Corporativo.

ARCELOR, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Grupo Arcelor es una de las principales compañías siderúrgicas. Sus líneas de actividad se definen en torno a la producción de Productos Largos y Productos Planos, Acero inoxidable y a la prestación de servicios de transformación y distribución. Sus productos de acero tienen aplicación en distintos mercados: automóvil, construcción, embalajes, electrodomésticos y la industria en general.

Alcance geográfico (zonas)

Arcelor desarrolla sus actividades en más de 60 países, principalmente en la Unión Europea, Norteamérica, resto de Europa y América Latina.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Arcelor asume compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos al adherirse al Pacto Mundial de la ONU en septiembre de 2003.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Hay evidencia que Arcelor forma parte del índice *FTSE4Good* desde marzo de 2004.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual Arcelor 2003	
Informe de Desarrollo Sostenible	Incluido en el Informe Anual
Informe del Presidente del Consejo de Administración relativo al gobierno corporativo y a los procedimientos de control interno	Incluido en el Informe Anual

II. TABLAS DE RESULTADOS

ARCELOR - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,67**
Indice&Perfil GRI	0,89
GRI Indicadores	0,63
Principios GRI	0,50
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,05**
ONU	**0,47**
AA1000	**0,72**
AA1000 Requisitos	0,65
AA1000 Principios	0,80
NEF	**0,63**
TOTAL	**0,71**

ARCELOR -TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,55		0,68					1,05

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,71**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **parcial*** con un valor de **1,05**.

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 el 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 **0,68**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

Para el presente estudio se han analizado principalmente el Informe de Desarrollo Sostenible y el apartado sobre Gobierno Corporativo, ambos incluidos en el Informe Anual de 2003 del Grupo Arcelor. Además, el resto de la información en el Informe Anual se ha consultado como soporte secundario para completar algunos aspectos.

En el Informe de Desarrollo Sostenible Arcelor ha enfocado la mayor parte de la información hacia su política medioambiental y de desarrollo sostenible, como su propio nombre indica, asumiendo en este ámbito aspectos de su responsabilidad social. No obstante en la documentación no deja claro su compromiso respecto al tratado de Kyoto sobre el calentamiento global y las emisiones atmosféricas ni la existencia de un plan para ayudar a cumplir con los compromisos derivados del protocolo tanto en Europa como en el resto de países donde opera. Sin embargo, la compañía sí manifiesta su preocupación ante el hecho de que sea Europa la única zona donde se establezca este compromiso y esto obligue a la compra de derechos de emisiones.

El alcance temporal del Informe no queda muy claro al hacer, en ocasiones, referencia a acontecimientos y resultados del inicio del año 2004. Los datos cuantitativos, aunque precisos, son escasos y agregados. Mientras que la información cualitativa, en general, es esquemática y poco detallada.

Asimismo, se evidencia un claro desequilibrio en cuanto al contenido: la información se centra principalmente en la problemática laboral y en el medioambiente, haciendo mención aislada al resto de grupos de interés identificados por la empresa: clientes, accionistas, proveedores y sociedad.

Respecto al sistema de gestión, quedan claros los objetivos que se fija Arcelor y los ejes principales de su estrategia de Desarrollo Sostenible, pero no se explica el grado de implantación real de dicha estrategia.

En cuanto a la transparencia y los datos sobre los órganos de gobierno, del análisis del Informe del Presidente del Consejo de Administración la información se evidencia *incompleta*. Sin embargo, cabe destacar que en este apartado de Buen Gobierno se ha incluido, aunque de forma puntual, información sobre el Desarrollo Sostenible y los Principios de Responsabilidad.

b. CONTENIDOS RSC

Del análisis se evidencia la escasez de indicadores acerca de los contenidos de RSC, su poca exhaustividad y un alto grado de agregación.

En cuanto al desempeño económico cabe destacar su escasa integración con el desempeño social y ambiental de la compañía. Los datos económico-financieros están incluidos en el resto de apartados del Informe Anual y en las cuentas anuales, donde se presentan sin el desglose necesario para una valoración a fondo de la actuación del Grupo.

El tema medioambiental es uno en los que más énfasis informativo pone Arcelor, sobre todo en definir sus compromisos y objetivos ambientales, pero sin describir detalladamente las políticas aplicadas. Al mismo tiempo, proporciona pocos datos concretos, principalmente acerca de emisiones, residuos y consumos, sin explicar suficientemente su alcance geográfico. También la descripción de los impactos ambientales de sus productos es genérica, enfatizando en los positivos. Sin embargo, destaca la información sobre el porcentaje de I+D destinado al Medioambiente.

El otro eje del Informe es la práctica laboral y en especial, la política de salud y seguridad en el trabajo. Tampoco en este apartado los datos son exhaustivos y desglosados, pero se evidencia la inclusión de varios indicadores asociados a la problemática de su actividad como son las tasas de siniestralidad, los trabajadores subcontratados o el diálogo social a través del Comité de Empresa Europeo y de la representación de los trabajadores en el Consejo de Administración. Sin embargo, no se describe la política de diversidad e igualdad de oportunidades, ni los programas concretos de protección y formación en materia de seguridad laboral.

La información sobre la actuación socialmente responsable de Arcelor en la sociedad es escasa y limitada a la explicación genérica de los impactos en las comunidades locales de los planes de reestructuración, a la mención de las consultas en temas ambientales y a ejemplos puntuales de acción social.

En cuanto a la responsabilidad del producto prácticamente no se ha encontrado evidencia documental sobre el tema de la seguridad de los clientes.

En materia de derechos humanos, Arcelor se limita a declarar su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, sin explicar la gestión de las políticas pertinentes y su grado de implantación y seguimiento dentro del Grupo. En realidad, en el Informe de Desarrollo Sostenible Arcelor ni siquiera menciona su postura acerca de cada uno de los principios de derechos humanos y solamente los define, tal y como lo hace la ONU. Es este un aspecto muy relevante para la empresa al desarrollar actividades en países con entornos donde los derechos básicos no están garantizados o son un factor de riesgo.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En el Informe de Desarrollo Sostenible, Arcelor identifica los siguientes grupos de interés: trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, sociedad, medioambiente, comunidades locales, aunque no les da el mismo trato informativo a todos. Sin embargo, declara tener un enfoque incluyente hacia ellos, considerando a sus necesidades y expectativas parte de la estrategia de Desarrollo Sostenible y al diálogo con los grupos de interés como una de sus prioridades. Pero, pese a los ejemplos puntuales de consultas, Arcelor no proporciona una descripción de los resultados obtenidos en la detección de sus necesidades y expectativas y cómo se han alineado las políticas con las visiones de los grupos de interés.

En cuanto a la información sobre sistemas de gestión de la RSC, Arcelor deja claro el marco y los ejes de su estrategia de Desarrollo Sostenible, identificando como responsables de desarrollarla a un Comité de la Dirección General, al frente del cual está la Dirección de Desarrollo Sostenible. Asimismo, evidencia el planteamiento de despliegue transversal de esta estrategia, enlazando las políticas de distintas áreas (principios de sostenibilidad en sus compras, colaboración entre departamentos, políticas de seguridad que abarquen desde los contratistas y trabajadores hasta las comunidades locales). Sin embargo, no se han hallado en el informe evidencias sobre los resultados obtenidos en el ejercicio, ni el grado de implementación real de esta estrategia. Los procedimientos que se describen son muy genéricos y esquemáticos para poder evaluar la fase en la que se encuentra el proceso.

Asimismo, tampoco se evidencia la existencia de medidas de verificación interna o externa y de seguimiento de los resultados (solamente menciona certificados de calidad). Sin embargo, Arcelor describe con claridad los objetivos que se fija para el siguiente período en base a los resultados del período analizado y cita planes de mejora continua en distintos ámbitos.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información sobre Gobierno Corporativo de Arcelor está incluida dentro del Informe Anual en el "Informe del Presidente del Consejo de Administración relativo al Gobierno Corporativo y a los procedimientos de control interno". En su elaboración, según la empresa, se ha seguido la legislación internacional.

En general, la información es *incompleta* y poco detallada, sobre todo la que se proporciona sobre la Junta General y su funcionamiento. En el Informe no se ha encontrado evidencia documental acerca de la existencia de un Reglamento de la Junta.

Sin embargo, se describe con más detalle el Consejo de Administración, aunque no se dejan claros todos los principios que rigen su actuación. Ni siquiera se han mencionado los deberes de lealtad y de diligencia de los consejeros, excepto algunos aspectos (conflicto de intereses, confidencialidad de la información). Asimismo, es poco detallada la información acerca de las comisiones y de la remuneración de los consejeros, que se presenta de forma agregada.

No obstante, hay que destacar la inclusión de la estrategia de Desarrollo Sostenible entre los asuntos tratados por el Consejo de Administración, aunque la información no se detalla más. Además, en materia de control interno se hace mención a los Principios de Responsabilidad validados por la Dirección General y difundidos entre los directivos.

GAMESA CORPORACIÓN TECNOLÓGICA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Grupo Gamesa integra varias empresas que operan en dos áreas: las energías de origen renovable y la aeronáutica. Gamesa Aeronáutica ofrece productos y servicios relacionados con estructuras y componentes aeronáuticos. Por su parte, Gamesa Energía se dedica a la construcción, promoción, gestión, mantenimiento y venta de parques eólicos y a la investigación eólica. Gamesa Eólica diseña y fabrica aerogeneradores, mientras que Gamesa Energía Servicios ofrece servicios técnicos en los campos de telecomunicaciones y electricidad.

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo Gamesa desarrolla sus actividades a escala mundial.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En la documentación analizada no se ha encontrado evidencia de la existencia de compromisos públicos de RSC firmados por Gamesa. Sin embargo, sí figuraba como empresa adherida el mismo en la página web del Pacto Mundial en España a fecha 21 de enero de 2005.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia que Gamesa forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	
Memoria de Sostenibilidad 2003	Sigue GRI sin estar en conformidad
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	

II. TABLAS DE RESULTADOS

GAMESA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,65**
Indice&Perfil GRI	0,73
GRI Indicadores	0,48
Principios GRI	0,75
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,20**
ONU	**0,27**
AA1000	**0,38**
AA1000 Requisitos	0,33
AA1000 Principios	0,43
NEF	**0,50**
TOTAL	**0,60**

GAMESA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,38		0,54					1,20

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,60**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **parcial*** con un valor de **1,20**.

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 **0,38**, situándose en el estadio 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***.

Para el estudio se han analizado la Memoria de Sostenibilidad de 2003 del Grupo Gamesa (la primera que elabora en temas de RSC), el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe Anual como soporte adicional para complementar datos cuando ha sido necesario.

Aunque la empresa afirma que en la elaboración de la Memoria de RSC se han seguido las recomendaciones del GRI, el análisis ha puesto de manifiesto un cumplimiento muy *parcial*, evidenciado solamente en el formato y la estructura de la información por desempeño económico, ambiental y social, pero no en cuanto a la precisión, exhaustividad y relevancia de los indicadores considerados por Gamesa. Los grupos de interés identificados: clientes, empleados, proveedores, comunidades locales y medioambiente reciben un trato informativo desigual y al mismo tiempo limitado en cuanto al grado de detalle. En la Memoria se le da una mayor relevancia a la problemática ambiental en detrimento al resto de *stakeholders*. Sin embargo una de las principales carencias es la ausencia de compromiso relacionados con los derechos humanos.

b. CONTENIDOS RSC

El estudio revela una clara escasez de contenidos de Responsabilidad Social Corporativa en la Memoria de Sostenibilidad de Gamesa en prácticamente todos los aspectos considerados.

La compañía ofrece pocos datos acerca de su desempeño económico, parte de los cuales están incluidos solamente en las cuentas anuales. Este hecho se contradice con la afirmación recogida en la Memoria sobre la integración la información económico-financiera con la actuación social y medioambiental. Asimismo, en contra de lo que pide GRI sobre un desglose de los datos, normalmente geográfico, Gamesa proporciona información agregada y en aisladas ocasiones desagregada por unidades

de negocio lo que dificulta una valoración apropiada de su desempeño en los países y regiones donde opera.

La mayor parte de la Memoria de Sostenibilidad está dedicada a la descripción de la actuación ambiental del Grupo y la información se desglosa por áreas de actividad. En cada caso las políticas y procedimientos medioambientales se mencionan de forma genérica, quedando en el nivel de declaración de compromisos. La compañía se limita a ofrecer algunos indicadores de materias primas, consumo de recursos y residuos, sin cubrir todo el alcance de actividades (no incluye datos de Gamesa Aeronáutica), en vez de explicar la implantación y gestión de iniciativas ambientales. Un ejemplo significativo es la insuficiencia de datos sobre las instalaciones presentes en hábitats ricos en biodiversidad o sobre los impactos que producen las estaciones eólicas en el paisaje y la fauna.

Las prácticas laborales es el otro tema al que Gamesa da mayor importancia en su Memoria. Sin embargo, la información es sumamente genérica, sin concretar el alcance geográfico o de actividades que abarca. No describe medidas concretas de políticas laborales y solamente ofrece datos cuantitativos, poco exhaustivos, de tasas de absentismo, número de trabajadores, horas de formación. Asimismo, menciona puntualmente la igualdad de oportunidades y la representación sindical sin proporcionar cifras concretas para poder evaluar la situación real en esta materia.

En cuanto a su actuación responsable en la sociedad la información es igual de escasa, limitándose a comentarios genéricos acerca de los impactos económicos positivos que tiene en las comunidades donde opera.

Es llamativa la inexistencia de cualquier dato que describa la responsabilidad asociada a los productos y servicios que ofrece Gamesa.

Otro aspecto del que no se ha encontrado evidencia documental es el de un compromiso formal de la empresa con el respeto a los derechos humanos, ni la existencia de políticas y procedimientos que los garanticen. Es este un aspecto muy relevante para la empresa al desarrollar actividades en países con entornos donde los derechos básicos no están garantizados o son un factor de riesgo. Tan sólo se hace mención, de forma muy puntual de la libertad de asociación, la no discriminación y la igualdad de oportunidades, sin que ello deje claro un compromiso real y los procedimientos para garantizarlo en todo el Grupo.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Gamesa en su Memoria de RSC enumera a sus grupos de interés, sin llegar a describir sus características o la relación que tiene con cada uno. Carencia que se pone de manifiesto especialmente en el caso de los clientes y los proveedores de la compañía. A pesar de hablar de diálogo activo con los *stakeholders* y de enfoque de las políticas hacia sus necesidades, no se evidencia cómo esto se lleva a la práctica por parte de la compañía, ni cuál será la consecuencia de la involucración de los grupos de interés en los procesos de la empresa.

En cuanto a una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de Gamesa, en el análisis de la información considerada no se evidencian su existencia ni implantación. Además de no identificar responsables a nivel directivo y operativo para llevar a cabo tal estrategia, las escasas políticas que se mencionan (en medioambiente y de empleo), siempre de forma genérica, no se manifiestan como parte de un proceso integrado y transversal, sino como actuaciones aisladas. Asimismo, la carencia de información acerca de procedimientos de verificación y seguimiento de los resultados, fortalecen la impresión de la inexistencia de una política de RSC como parte de la estrategia global del Grupo Gamesa.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

A pesar del compromiso con la transparencia en materia de Buen Gobierno, expresado por Gamesa con la publicación del Informe Anual de Gobierno Corporativo de 2003, y de los anteriores informes al respecto (según declara la propia empresa tales informes se publican desde el año 2001), el análisis pone de manifiesto importantes carencias en la información suministrada.

Por una parte, los principios en que se basan los deberes de lealtad y diligencia de los consejeros no se explican o se explican *parcial*mente en este Informe por no estar actualizado el Reglamento del Consejo de Administración en el año 2003 (según la propia empresa la actualización estaba en curso a la feche de elaboración del Informe objeto del presente estudio). En cuanto a la composición del Consejo no se manifiesta un equilibrio entre el número de consejeros dominicales y los independientes, 7 y 2, respectivamente, aunque prevalece claramente el número de consejeros externos frente los ejecutivos. Otro dato a destacar es la falta de desglose de la remuneración de los consejeros, imprescindible para conseguir la transparencia que se busca. Del análisis tampoco queda clara la posible existencia de cláusulas de blindaje aplicables a la alta dirección.

En relación con los órganos de administración, el Informe de Gobierno Corporativo deja clara la composición y funciones principales de 2 comisiones: la comisión de auditoría y cumplimiento y la comisión de nombramientos y retribuciones. Sin embargo, en el ejercicio 2003 Gamesa no había constituido una comisión ejecutiva.

Por otra parte, tampoco se informa con detalle el funcionamiento de la Junta Directiva, por no disponer la empresa de un Reglamento específico en 2003. Gamesa manifiesta tener prevista la aprobación de dicho Reglamento durante el ejercicio 2004 con el fin de adaptarse a las exigencias legislativas en materia de gobernabilidad.

Finalmente, la evaluación que hace Gamesa de su cumplimiento de las recomendaciones del Código Olivencia y el Informe Aldama, aunque de manera poco detallada, deja claro el grado de implantación de dichas recomendaciones.

4.2.3 Empresas del sector Comunicaciones y Servicios de Información:

- ***INDRA SISTEMAS, S.A.***
- ***PROMOTORA DE INFORMACIONES, S.A. (PRISA)***
- ***SOGECABLE, S.A.***
- ***TELEFONICA, S.A.***
- ***TELEFONICA MOVILES, S.A.***
- ***TELEFÓNICA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN, S.A. (TPI)***

INDRA SISTEMAS, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Indra es una de las principales compañías en el sector de las Tecnologías de la Información. Sus áreas de actividad son tres:

- Tecnologías de la Información que incluyen servicios relacionados con transporte y tráfico, defensa y fuerzas de seguridad, telecomunicaciones y *utilities*, administraciones públicas y sanidad, finanzas y seguros, industria y comercio.
- Equipos Electrónicos de Defensa.
- Simulación y Sistemas Automáticos de Mantenimiento.

Alcance geográfico (zonas)

La compañía está presente en gran parte del mundo, destacando sobre todo España y el resto de la UE, América Latina, EE.UU. y Australia. También tiene presencia puntual en países de África y Asia.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En la documentación analizada no se ha encontrado evidencia de la existencia de compromisos públicos de RSC firmados por Indra. Sin embargo, sí figuraba como empresa adherida el mismo en la página web del Pacto Mundial en España (a fecha 21 de enero de 2005).

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Indra forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Actividades; Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión	
Volumen de Gobierno Corporativo	
Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	

II. TABLAS DE RESULTADOS

INDRA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,74**
Indice&Perfil GRI	1,21
GRI Indicadores	0,29
Principios GRI	0,71
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,44**
ONU	**0,27**
AA1000	**0,63**
AA1000 Requisitos	0,47
AA1000 Principios	0,80
NEF	**0,63**
TOTAL	**0,94**

INDRA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,28		0,74					2,44

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La **valoración de Gobierno Corporativo** alcanza una puntuación de **2,44**, situándose en el área 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 **0,28**, situándose en el estadio de *información **anecdótica*** y 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 **0,74**, situándose en el área de *información **anecdótica***.

En la memoria de RSC de 2003 se ponen de manifiesto de forma genérica las líneas de actuación que quiere seguir Indra una vez implantado el Plan de RSC previsto para 2004. El informe de Responsabilidad Corporativa se ha elaborado según las recomendaciones del GRI pero sólo en cuanto al perfil de la empresa y no hay evidencia de que éstas se hayan seguido en relación con los indicadores. La información se presenta en apartados por grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, medioambiente, sociedad, comunidades locales y una parte introductoria sobre visión y valores.

b. CONTENIDOS RSC

El análisis realizado evidencia la escasez de contenidos en materia de RSC tal y como demuestra la puntuación obtenida.

Respecto al desempeño económico Indra proporciona datos aislados y agregados, incluidos en el Informe de Actividades o en las Cuentas Anuales sin relacionarlos con su actuación socialmente responsable.

En materia medioambiental los indicadores son *inexistentes* y la empresa tan sólo se limita a la mención genérica de los impactos ambientales de sus productos y servicios.

También los datos sobre el desempeño social de Indra son *anecdóticos* puesto que no hay evidencia documental referente a la responsabilidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa; enumera brevemente sus actuaciones en la sociedad sin detallarlas y sobre las prácticas laborales proporciona información puntual en cuanto a empleo, representantes de los trabajadores y composición por género de la plantilla.

En el informe de RSC de Indra, y en la documentación consultada en general, no se manifiesta ningún compromiso explícito de apoyo y respeto a los derechos humanos. Tanto si se consideran los indicadores *GRI*, como las *Normas ONU*, los únicos aspectos en materia de derechos humanos a los que se hace alusión son la libertad de asociación de los trabajadores, la no discriminación, la protección del medioambiente y el progreso social.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Al analizar cómo trasmite Indra su estrategia y procesos de gestión de la RSC a través de su informe, hay que mencionar que la compañía prevé implementar en 2004 su Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa. Este hecho podría explicar tanto la visión sumamente genérica que se ofrece en la memoria de RSC en cuanto a políticas, procedimientos y sistemas de gestión, como la ausencia de resultados y medidas concretas de seguimiento, verificación y mejoras en este ámbito.

La información que se proporciona es poco detallada, difícil de auditar y comparar, excepto algunos datos cuantitativos aislados. Solamente ofrece una idea general acerca del contexto de responsabilidad social en el que la empresa quiere centrar su actuación.

Asimismo, se pone de manifiesto la intención de Indra de involucrar a los grupos de interés en todo el proceso de RSC, incluida la elaboración de memorias de Sostenibilidad y de considerar sus sugerencias y necesidades en el futuro. Sin embargo, la compañía no explica los métodos de detección que tiene previstos, ni cómo va a alinear sus políticas con las expectativas y las visiones de los grupos de interés.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Para el estudio de la información proporcionada por Indra acerca de los órganos de gobierno y de los principios de Buen Gobierno, en general, el soporte utilizado ha sido la documentación conjunta publicada por la empresa para el año 2003 en materia de Gobierno Corporativo.

Del análisis las principales carencias se han detectado en el cumplimiento del principio de transparencia. Por una parte, en el Informe de Gobierno Corporativo la estructura de la propiedad se presenta de forma muy resumida y agregada, no permitiendo una visión más allá de la que establece la ley de accionistas con una participación mayor al 5%. Además, la descripción del sistema de gestión de riesgos no se describe con el detalle necesario, dando una visión genérica de los sistemas de gestión empleados. Asimismo, no se ha encontrado evidencia de una evaluación exhaustiva por parte de Indra del grado de cumplimiento de las recomendaciones en materia de Buen Gobierno, limitándose en la Memoria de Actividades 2003 de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, en el apartado Evaluación de la eficiencia y cumplimiento de las regalas de gobierno de la Sociedad, a mencionar que se cumplen en su totalidad en el Informe anual sobre Gobierno Corporativo. Por otra parte no se ha encontrado ninguna información sobre la existencia o inexistencia de blindajes y compensaciones a Administradores y Directivos, así como de si existen políticas al respecto.

Por otra parte no se ha encontrado información relevante que se refiera a cómo la empresa establece políticas o procedimientos para garantizar el principio de seguridad, pese a que se da alguna información genérica en el Reglamento del Consejo.

Sin embargo, en la documentación conjunta se ofrece una información más completa acerca del Consejo de Administración, su composición, los principios de deber de lealtad y diligencia. Además se hace un desglose por persona de la remuneración correspondiente a cada consejero. Pese a que se aporta alguna información en el artículo 8 del Reglamento del Consejo, no se describe explícitamente cómo se intenta cubrir la mayor representatividad de los propietarios o accionistas en el Consejo.

Del análisis de los documentos de Gobierno Corporativo no se ha podido identificar si se ha establecido qué tipo de decisiones transcendentales para el futuro de la empresa y los intereses de los propietarios deben ser elevadas a la Junta General de Accionistas.

En cuanto a la Junta General, se describen los principios de actuación y funcionamiento incluidos en el Reglamento que ha sido modificado en 2004 para adaptarse a las exigencias legislativas.

PROMOTORA DE INFORMACIONES, S.A. (PRISA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Prisa es uno de los principales grupos de comunicación. Sus áreas de actividad son: prensa; radio; educación y formación; publicidad, impresión y distribución; eventos y música; otros.

Alcance geográfico (zonas)

Prisa realiza sus actividades principalmente en España y América Latina.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos de RSC firmados por Prisa.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia documental que Prisa forma parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual	
Informe de gobierno corporativo	Incluye apartado sobre RSC

II. TABLAS DE RESULTADOS

PRISA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,19**
Indice&Perfil GRI	0,22
GRI Indicadores	0,23
Principios GRI	0,13
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,92**
ONU	**0,13**
AA1000	**0,15**
AA1000 Requisitos	0,25
AA1000 Principios	0,06
NEF	**0,13**
TOTAL	**0,50**

PRISA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,18		0,15					1,92

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,50**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** alcanza una puntuación de **1,92**, situándose en el área de *información **parcial***.

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 **0,18**, situándose en el 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 **0,15**, situándose en el área de *información **anecdótica.***

Para hacer el estudio se analizaron el Informe de Gobierno Corporativo de 2003, al final del cual se incluye la información sobre Responsabilidad Social Corporativa y los apartados desglosados del Informe Anual de Prisa en su página web. Hay que añadir que, pese a que ha sido imposible acceder online y consultar el Informe Anual en su conjunto, el estudio de los apartados no evidenció ningún dato de desempeño social, ambiental o ético.

Del análisis se evidencia que la información sobre RSC proporcionada por Prisa es prácticamente *inexistente*. En el apartado de RSC solamente se limita a enumerar algunos de sus grupos de interés: accionistas, clientes, proveedores, empleados y sociedad. Asimismo, proporciona datos agregados de empleo y menciona una iniciativa de tecnologías de la Información, sin relacionar esta información con aspectos de RSC. La parte más considerable del apartado analizado es dedicada a la acción social y cultural del Grupo Prisa, lo que sugiere que la compañía asocia la Responsabilidad Social Corporativa con la acción social.

Tampoco hay evidencia de compromiso formal de Prisa con el respeto a los derechos humanos.

En conclusión, del análisis no queda claro que el Grupo Prisa tenga implantada una política de RSC y prácticamente no proporciona información de desempeño social y ambiental.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Del análisis del Informe de Gobierno Corporativo de Prisa la información sobre órganos de gobierno y cumplimiento de los principios de Buen Gobierno se evidencia *incompleta*. La estructura del informe es clara pero los datos se presentan con distinto grado de detalle.

En general, el Informe cumple con el principio de transparencia incluyendo datos sobre la gestión de riesgos de la compañía y acerca de la estructura de propiedad, aunque sin informar sobre los accionistas minoritarios o sobre la existencia de medidas de blindaje.

La actuación del Consejo de Administración y los principios del deber de lealtad y diligencia que se les exigen se describen de forma detallada. Sin embargo, los datos sobre remuneración no se ofrecen con el desglose adecuado. También informa acerca de las funciones y la composición de comisiones específicas: comité de auditoría y cumplimiento y comité de retribuciones y nombramientos, cuya regulación está incluida en el Reglamento del Consejo de Administración y en un artículo de los Estatutos Sociales.

En cuanto a la Junta General la información es más esquemática, centrándose en los cambios que se han aprobado en la última Junta y no en explicar su funcionamiento y el Reglamento por el que se rige.

Al final del Informe Prisa hace una evaluación no muy detallada de su cumplimiento en materia de Gobierno Corporativo, basándose en el Modelo de Informe propuesto por la CNMV.

SOGECABLE, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Sogecable es una compañía de comunicaciones cuyas actividades principales son la televisión de pago, la televisión digital, la gestión de derechos deportivos, la producción y distribución cinematográfica, servicios de comercio electrónico e Internet, etc.

Alcance geográfico (zonas)

De la información analizada no queda claro el alcance geográfico de las actividades de Sogecable y sus empresas participadas.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de RSC suscritos por Sogecable.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Sogecable forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual	
Informe sobre gobierno corporativo de Sogecable 2003	

Para realizar el análisis de la información que proporciona Sogecable en materia de Responsabilidad Social Corporativa, puesto que no se ha encontrado un Informe de RSC, se han consultado el informe sobre gobierno corporativo y el informe de gestión y las cuentas anuales correspondientes al año 2003 disponibles en la página web corporativa. Hay que mencionar que ha sido imposible acceder vía Internet al Informe Anual de 2003 lo que ha dificultado nuestro estudio.

II. TABLAS DE RESULTADOS

SOGECABLE - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,00**
Indice&Perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,00
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,41**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Requisitos	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	**0,28**

SOGECABLE - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,00		0,00					1,41

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,28**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *inexistente*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **parcial*** con un valor de **1,41**.

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 **0,00**, situándose en el área de *información **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 **0,00**, situándose en el estadio de *información **inexistente***.

El análisis realizado no ha evidenciado la existencia de información relacionada con aspectos laborales, sociales, medioambientales o de derechos humanos. Tan sólo se describe muy brevemente la acción social de la compañía.

Por eso, no se considera factible hacer comentarios sobre contenidos y sistemas de gestión de RSC.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La valoración de la información proporcionada por Sogecable en materia de Gobierno Corporativo es 1,41 e indica que los datos que se incluyen en el Informe sobre Gobierno Corporativo de Sogecable de 2003 son insuficientes si se quiere cumplir con el compromiso de transparencia.

El análisis revela una estructura desequilibrada de los contenidos del Informe.

La mayor parte de los datos se centran en el Consejo de Administración y más concretamente, en su composición y las características de los consejeros. Al mismo tiempo, la problemática del deber de lealtad y el principio de diligencia, se dejan al margen y tan sólo se cita la inclusión de unos valores en el Reglamento Interno de Conducta y la existencia de Estatutos Sociales, sin que se especifique con más exhaustividad. Asimismo, se da la cifra total de remuneración de los consejeros sin que se haga ningún desglose.

En cuanto a la Junta General, no queda clara la relevancia de toda la información proporcionada por Sogecable, ya que ésta se centra en la descripción de las Juntas Generales anteriores (años 2003, 2002, 2001) y solamente se hace un resumen del funcionamiento de la Junta y de los derechos de los accionistas. Respecto a la existencia de Reglamento de la Junta General, su aprobación y adaptación a las normativas estaba prevista para 2004.

Por último, se pone de manifiesto la escasez de datos sobre el seguimiento del grado de cumplimiento de las recomendaciones de Buen Gobierno que realiza Sogecable.

TELEFÓNICA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Grupo Telefónica opera en el sector de telecomunicaciones. Sus principales líneas de actividades son: telefonía fija (Telefónica Latinoamérica y Telefónica de España), telefonía móvil (Grupo Telefónica Móviles), Internet (Terra Lycos), guías y directorios (TPI), producción y difusión de contenidos (Telefónica Contenidos), plataformas multicanal (Atento). Además, se dedica a la innovación, a los servicios financieros (seguros, fondos de pensiones e inversiones) y a la acción social (Fundación Telefónica).

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo tiene una presencia significativa en 15 países de Europa (principalmente España), América Latina, (México, Guatemala, El Salvador, Puerto Rico, Venezuela, Perú, Chile, Argentina y Brasil) y Norte de África (Marruecos).

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Desde marzo de 2002 el Grupo Telefónica se adhiere al Pacto Mundial de la ONU. Además, firma acuerdo con *Union Network International (UNI)* como compromiso para promover el diálogo social en la empresa. También asume compromisos medioambientales con *ETNO (European Telecommunication Network Operators*). En 2002 se suma a la iniciativa *GeSI (Global e-Sustanability Initiative)*, impulsada por UNEP (ONU) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones con el fin de promover el desarrollo sostenible en actividades.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

En 2003 el Grupo Telefónica forma parte del índice *FTSE4Good*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2003	En conformidad con GRI

II. TABLAS DE RESULTADOS

TELEFONICA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,66**
Indice&Perfil GRI	2,20
GRI Indicadores*	1,12
Principios GRI	1,67
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,50**
ONU	**1,02**
AA1000	**1,60**
AA1000 Requisitos	1,63
AA1000 Principios	1,57
NEF	**1,75**
TOTAL	**1,71**

***** *incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector*

TELEFONICA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
1,07		1,76					2,50

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,71**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** alcanza una puntuación de **2,50**, situándose en el área 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 **1,07**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

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 **1,76**, situándose también en el área de *información **parcial***.

Se han analizado el Informe de Responsabilidad Corporativa, el Informe de Gobierno Corporativo y también el Informe Anual como soporte a la información principal. El Informe de Responsabilidad Corporativa está en conformidad con la Guía del GRI en cuanto a elaboración de memorias de RSC, tal y como se certifica en el informe de auditoría realizada por AENOR.

El análisis de esta memoria evidencia que la información requerida en algunos indicadores no cubre completamente el alcance de las actividades de la empresa, centrándose en muchas ocasiones en la actuación del Grupo en España. Asimismo, hay que destacar que el Grupo Telefónica ha incluido datos referentes al suplemento sectorial de indicadores de GRI específicos para las empresas de telecomunicaciones.

La memoria es accesible, pese a la ausencia de glosario y se encuentra disponible en la página web corporativa. Pero hay que añadir que no ha sido posible acceder al informe de auditoría de AENOR vía Internet, tal y como se afirma en la memoria de RSC.

El Grupo Telefónica identifica sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, sociedad, medioambiente, proveedores y medios y enfoca la información hacia cada uno de ellos. Asimismo, en el Informe de Responsabilidad Corporativa se hace constante mención, sin llegar a concretar, a la búsqueda de diálogo y al enfoque hacia las expectativas y las necesidades de los grupos de interés.

Aunque la compañía sitúa su actuación en un contexto amplio de RSC, conviene destacar la falta de exhaustividad y el limitado alcance de los datos sobre contenidos. Al mismo tiempo, la información sobre sistemas de gestión deja clara la existencia de una política de RSC planteada en la estrategia corporativa e implantada en las operaciones de Telefónica, que, sin embargo, no se describe de forma exhaustiva. Finalmente, el Informe de Gobierno Corporativo evidencia el esfuerzo de la compañía de informar y ser transparente en materia de Gobernabilidad.

b. CONTENIDOS RSC

El estudio de los contenidos de RSC, dada la naturaleza de las actividades del Grupo Telefónica, se basa no solamente en los indicadores de GRI y las Normas de la ONU, sino también en los indicadores sectoriales de telecomunicaciones. En general, la información se presenta *incompleta*, debido principalmente a que no ofrece siempre datos consolidados, por el grado de detalle y por el desglose inadecuado de algunos indicadores.

Del análisis se evidencia que el Grupo considera el desempeño económico-financiero parte de su actuación socialmente responsable. Sin embargo, los datos económicos son incompletos y poco detallados, dificultando una visión completa de dicho desempeño en los países donde opera. Además, no proporciona una información exhaustiva de las inversiones en infraestructuras de telecomunicaciones (informa sobre 6 países), ni de las cuotas de mercado de sus productos y servicios.

En materia de medioambiente la información es poco exhaustiva y su alcance geográfico y de actividades es limitado, no pudiéndose valorar por los datos aportados como información relevante. El Informe no deja clara la sistemática de gestión de la política medioambiental de Telefónica y no identifica explícitamente a los responsables de dicha gestión. Los datos de emisiones y consumo de recursos son incompletos puesto que no proporcionan información de todo el Grupo. La compañía se muestra sensible respecto a la problemática medioambiental asociada a sus productos y servicios pero la información acerca del impacto visual de sus instalaciones y las medidas de su reducción, su política de reciclaje y reutilización de los productos es *parcial*.

Asimismo, hay que destacar que la empresa no explica el impacto de sus instalaciones en la biodiversidad, ni concreta las zonas en las que éstas están ubicadas. Por último, la problemática de las emisiones electromagnéticas se refleja de forma genérica, con ejemplos aislados y poco precisos en cuanto al porcentaje de estaciones base cuyos niveles de emisiones han sido controlados por las autoridades correspondientes en 2003.

En el Informe se citan distintas prácticas laborales pero de forma *parcial* y poco exhaustiva. El Grupo deja claro su apoyo al diálogo social que se manifiesta con la participación de los representantes de los trabajadores en el plan de reestructuración en España y con las reuniones de la empresa con *Union Network International* para tratar asuntos laborales. En cuanto a la información relacionada con la Seguridad y la Salud se hace referencia a la existencia del Informe Anual de Actividades del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales. Sin embargo en los documentos analizados en el estudio, en el ámbito de la salud y la seguridad los datos cuantitativos son escasos y prácticamente no se ofrecen estadísticas y políticas relacionadas con la problemática de su negocio (por ejemplo la salud y seguridad de los teleoperadores o los trabajadores expuestos a las emisiones electromagnéticas en sus instalaciones exteriores). Además, no se evidencia el porcentaje en la plantilla de empleados por ETTs (empresas de trabajo temporal), ni los servicios subcontratados. No obstante, se ponen de manifiesto, aunque no de forma detallada, los mecanismos de detección de las necesidades de los empleados.

Del estudio queda claro que el Grupo Telefónica es consciente del impacto económico y social que tiene en la sociedad por la envergadura de sus actividades. Su desempeño se centra en impulsar la Sociedad de la Información y contribuir al desarrollo de las comunidades locales tanto con su acción social, como con su política de contratación de proveedores locales. Sin embargo, debería detallar más las opiniones expresadas por los representantes de las organizaciones sociales y culturales consultadas al respecto y no remitir simplemente a la Memoria Anual de la

Fundación Telefónica. En cuanto a la gestión de impactos asociados a la naturaleza de su negocio (reducción de la brecha digital, accesibilidad y disponibilidad de sus productos y servicios), la explicación no es completa, especialmente en materia de precios o competencia, de este último tema informa solamente para España y no describe la situación en América Latina o en el resto de países.

En cuanto a la responsabilidad del producto la información es *parcial* y basada en ejemplos puntuales de procedimientos y políticas. Informa genéricamente de la protección de la intimidad del consumidor y explica un caso aislado de información acerca del producto (incluye en el libro de instrucciones los niveles de SAR-ratio de absorción de los teléfonos móviles). Asimismo, Telefónica ofrece datos sobre encuestas de satisfacción de los clientes y sus resultados, sin explicar los motivos de satisfacción/insatisfacción, ni dejar claro cómo gestiona las quejas y reclamaciones, cuál es su naturaleza y alcance.

En materia de derechos humanos el Grupo Telefónica se adhirió en 2002 al Pacto Mundial de la ONU y de esta forma asumió compromisos de respeto y protección de los derechos humanos en su ámbito de actividad. Sin embargo, del análisis no se evidencia la existencia de una sistemática para implantar y gestionar estos temas dentro de la empresa. En el Informe de Responsabilidad Corporativa no se deja constancia de la existencia de responsables en materia de derechos humanos, ni cómo estos aspectos en DDHH son incluidos en la operativa, ni de programas de formación acerca de ellos. El Grupo Telefónica principalmente declara compromisos y tan sólo explica con poco detalle su política de no discriminación, de apoyo a la libertad de asociación, al progreso social y la protección del medioambiente. En cuanto a la no discriminación e igualdad de oportunidades, aunque explica las iniciativas de apoyo a la integración social de las personas con discapacidades a través de ATAM (Asociación Telefónica para Asistencia de Minusválidos), no deja muy clara su integración laboral dentro del Grupo Telefónica, dando datos únicamente de España.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Del análisis se pone de manifiesto la existencia de una política de RSC cuya implantación y sistema de gestión se encuentran en fase de desarrollo, tal y como se evidencia en la puntuación obtenida (1,76).

En el Informe de Responsabilidad Corporativa, el Grupo Telefónica identifica claramente sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas e inversores, sociedad, medioambiente, proveedores y medios y define la gestión de RSC "como el resultado de combinar el crecimiento económico con la satisfacción de las expectativas de todos sus grupos de interés". A pesar de intentar enfocar sus actuaciones hacia las necesidades y las expectativas de sus partes interesadas, en general la compañía no describe en detalle los mecanismos y los resultados de su detección y su integración real en las políticas existentes y en las futuras. Sin embargo, Telefónica se manifiesta abierta al diálogo bidireccional y activo con sus grupos de interés e incluso busca su implicación en la identificación de indicadores para la elaboración de la memoria, aunque la información al respecto es muy genérica, no describiendo ninguna sistemática o experiencia que canalice este dialogo.

A pesar del importante esfuerzo de Telefónica de aclarar el despliegue de políticas en el ámbito de RSC y su integración, la información no es completa. Aunque identifica un Comité de Responsabilidad Social Corporativa en el que participan representantes de las distintas áreas de la compañía, su actuación no se describe, lo cual no permite evaluar su desempeño y efectividad. Asimismo, en los órganos de gobierno y en el equipo directivo sí existen responsables directos en materia de RSC y de toma de

decisiones, pero la información sobre ellos se ha encontrado solamente en el Informe Anual y no en el de Responsabilidad Corporativa.

La descripción de los procedimientos y las políticas de RSC no deja claro su alcance global, ni cómo se entrelazan entre ellos puesto que una parte considerable de la información no es consolidada y no siempre tiene el grado de detalle adecuado. Además, Telefónica lleva a cabo una buena política de formación de sus empleados, pero los datos ofrecidos en el Informe no evidencian la inclusión intencionada de programas de formación en RSC o derechos humanos.
En cuanto la existencia de procedimientos de verificación hay evidencia de una auditoría externa, realizada por AENOR, que confirma la conformidad del Informe de Responsabilidad Corporativa con las recomendaciones de elaboración de memorias incluidas en la Guía de GRI de 2002, aunque el alcance y los resultados no son suficientemente detallados y explicados. Además dicha verificación se limita al Informe elaborado, sin entrar en la validación de las evidencias presentadas, ni la veracidad de las mismas. Tampoco deja claro que la verificación abarque el sistema de gestión de la RSC.

Asimismo, Telefónica menciona en su memoria la realización de auditorías internas acerca de su desempeño, pero la información es muy genérica y poco precisa y no describe los procedimientos concretos, su alcance y los resultados. Finalmente, Telefónica pone de manifiesto el cumplimiento de normas y la certificación externa de procesos de calidad y gestión ambiental.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe de Gobierno Corporativo de 2003 (el segundo que publica el Grupo) pone de manifiesto el esfuerzo de Telefónica de cumplir con la Ley de Transparencia, el Código Olivencia y las recomendaciones del Informe Aldama en materia de transparencia.

La información está bien estructurada, es accesible y abarca un amplio abanico de temas, aunque se centra en el Consejo de Administración y en la descripción de las Comisiones existentes: comisión de auditoría y control, comisión de nombramientos y retribuciones y buen gobierno, comisión de recursos humanos y reputación corporativa, comisión de regulación, comisión de calidad del servicio y atención comercial, comisión de asuntos internacionales. En cuanto a los principios de actuación de los consejeros -de lealtad y diligencia- éstos no se detallan en el Informe analizado, sino que se remite al Reglamento del Consejo de Administración. Además, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo no se ha encontrado evidencia documental de la posible existencia de cláusulas de blindaje aplicables a los miembros de la alta dirección de Telefónica.

Sin embargo, del análisis del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo Telefónica y de la descripción de las Comisiones se evidencia la existencia de un órgano de gobierno (Comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa) en materia de Responsabilidad Social Corporativa, aunque sus funciones y actuaciones al respecto no se especifican claramente.

Finalmente, la información acerca de la Junta General es detallada a pesar de la inexistencia de un Reglamento específico en el ejercicio 2003. En el Informe se plantea su inmediata aprobación y el cumplimiento de la Legislación Mercantil mientras tanto.

En resumen, se evidencia que el Grupo Telefónica cumple con su compromiso de informar y ser transparente acerca de sus órganos de gobierno.

TELEFÓNICA MÓVILES, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Grupo Telefónica Móviles se dedica a la prestación de servicios de telefonía móvil. En 2003 tiene más de 52 millones de clientes y unos ingresos de ventas de 10.070 millones de euros.

Alcance geográfico (zonas)

Su ámbito de operaciones incluye España, América Latina y la Cuenca Mediterránea donde actúa a través de distintas empresas operadoras, pertenecientes al Grupo Telefónica Móviles.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Telefónica Móviles se compromete a respetar los derechos humanos al adscribirse al Pacto Mundial de la ONU en marzo de 2002. En materia medioambiental destaca el compromiso promovido por ETNO (*European Telecommunications Networks Operators' Association*) y la iniciativa GeSI (*Global e-sustainability Initiative*) para impulsar el desarrollo sostenible.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia documental que Telefónica Móviles forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2003	Sigue GRI sin estar en conformidad

II. TABLAS DE RESULTADOS

TELEF. MÓVILES - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,94**
Indice&Perfil GRI	1,02
GRI Indicadores*	0,84
Principios GRI	0,96
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,39**
ONU	**0,77**
AA1000	**0,78**
AA1000 Requisitos	0,73
AA1000 Principios	0,83
NEF	**0,75**
TOTAL	**1,13**

*****incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector telecomunicaciones*

TELEF. MÓVILES - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,80		0,84					2,39

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,13**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** es de **2,39**, situándose en el área 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 **0,80**, situándose en el 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 **0,84**, situándose en el área de *información **anecdótica***.

El análisis que se ha llevado a cabo abarca el Informe de Responsabilidad Corporativa de 2003, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe Anual como soporte, cuando se ha considerado necesario.

En cuanto a la elaboración de su primera memoria de RSC, el Grupo Telefónica Móviles declara haber seguido las orientaciones del GRI, pero el análisis pone de manifiesto el incumplimiento de algunos indicadores y del formato propuesto en GRI. El informe está compuesto por capítulos dedicados a la problemática de cada grupo de interés identificado por la empresa: clientes, accionistas, empleados, sociedad, medioambiente, proveedores y medios. En general se evidencia que la información no cubre el alcance completo de las actividades, centrándose principalmente en los datos de Telefónica Móviles España y observándose además un claro desequilibrio en cuanto al grado de detalle de la información.

Por aspectos analizados, en los contenidos de RSC se evidencia la escasez de información sobre la problemática asociada a los productos y servicios de telecomunicaciones (emisiones electromagnéticas, posibles riesgos del uso de los teléfonos). En cuanto a los sistemas de gestión de la RSC, del estudio no se pone de manifiesto la existencia de una política de RSC implantada. Sin embargo, la compañía proporciona información relativamente completa acerca de sus órganos de gobierno.

b. CONTENIDOS RSC

Al analizar la información respecto a los contenidos, aparte de los indicadores básicos GRI, se han considerado los indicadores sectoriales correspondientes al sector de telecomunicaciones. Esto se ha considerado oportuno puesto que la empresa destaca en el informe su participación en la elaboración de dichos indicadores (como parte del Grupo Telefónica). Además proporciona información, aunque de una forma selectiva y genérica, contemplada en el GRI sectorial.

La información sobre el desempeño económico es *incompleta* y se recoge sólo *parcial*mente en el Informe de Responsabilidad Corporativa. Parte de los datos económicos está incluida exclusivamente en el Informe Anual (cuentas anuales) lo que

quizá evidencia una escasa vinculación con los aspectos sociales y ambientales. Además, algunos datos (por ejemplo salarios, impuestos) se presentan agregados y no siempre con el desglose geográfico pertinente.

En cuanto al desempeño ambiental se muestra una descripción *parcial* e *incompleta*, con pocos datos concretos, basada principalmente en la actuación ambiental de Telefónica Móviles de España y en ejemplos aislados de otros países. No queda totalmente claro el comportamiento en materia medioambiental de todo el grupo. Asimismo, se describe *parcial*mente el impacto visual de sus instalaciones y medidas aisladas en este campo. Tampoco se informa con la exhaustividad adecuada sobre las políticas de reciclaje y reutilización de los teléfonos.

La información referente a la problemática laboral consiste en datos cuantitativos aislados y poco exhaustivos sobre formación, empleo y diversidad, por lo que se muestra escasa Asimismo, se echa en falta de manera documental la postura de la compañía acerca de la representación de los trabajadores y los convenios colectivos. Si además se analizan tanto los indicadores sectoriales, como los básicos, se pone de manifiesto la escasez de información en materia de salud y seguridad laboral - aspecto de gran relevancia para la empresa analizada por la naturaleza de sus actividades. Dicha escasez se evidencia en la ausencia de datos de siniestralidad laboral, de enfermedades asociadas al trabajo o de una descripción exhaustiva de medidas de prevención y formación, enfocados a los trabajadores en estaciones base.

En cuanto a su actuación responsable en la sociedad, Telefónica Móviles describe con cierto detalle las iniciativas llevadas a cabo en las comunidades locales por algunas de sus empresas, principalmente para promover la Sociedad de la Información. Sin embargo, la información sobre problemática asociada a su negocio es sumamente genérica puesto que hace breve referencia a la brecha digital y en un caso puntual al acceso de sus servicios en zonas rurales. Además, en cuanto a la salud pública tan sólo cita cumplimiento de la normativa acerca de las emisiones electromagnéticas y la medición de tales niveles en 4 de los países donde opera.

Pese a la naturaleza de sus negocios, Telefónica Móviles proporciona escasa información sobre la responsabilidad del producto. Se evidencian pocas medidas para la seguridad del cliente sin que la empresa describa sus políticas referentes a la gestión de eventuales riesgos para la salud de los consumidores asociados al uso de los teléfonos móviles, a la información que se les proporciona sobre sus productos (incluidos los niveles máximos de absorción de las carcasas-SAR), la publicidad que elabora o la protección de su intimidad.

La información en materia de derechos humanos es genérica. Con la adhesión al Pacto Mundial, Telefónica Móviles se compromete formalmente a respetar y apoyar los derechos humanos. Pero del análisis no se evidencia la existencia de un sistema de gestión de las políticas y procedimientos pertinentes, ni su grado de implantación real. Aunque cita varios aspectos de derechos humanos, solamente expone genéricamente sus iniciativas en medioambiente y derechos sociales y culturales.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Telefónica Móviles identifica los siguientes grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, medioambiente, sociedad, proveedores y medios. En el Informe de Responsabilidad Corporativa no se ha encontrado evidencia documental de la existencia de un diálogo activo, ni de un enfoque de las políticas y de la información hacia la detección y satisfacción de sus expectativas y necesidades. Aunque en su informe Telefónica Móviles incluye una descripción excesiva de las consultas de satisfacción del cliente o del clima laboral según los empleados, dichas consultas no muestran tener relación alguna con políticas de RSC.

Del análisis realizado no queda clara la existencia de un sistema de gestión de la RSC implantado o por implantar dentro de la estrategia corporativa de Telefónica Móviles. El informe no especifica responsables de la gestión de RSC, ni líneas de actuación corporativa y de toma de decisiones en la materia. La información es escasa, poco exhaustiva y poco detallada en cuanto a políticas y procedimientos realmente implantados y su alcance De la información aportada no parece claro si son medidas o políticas integradas y transversales, como parte de un enfoque global y de RSC, o actuaciones aisladas en cada ámbito, orientadas a la promoción de los productos y marcas de la empresa.

Tampoco se evidencia la existencia de procedimientos de verificación interna y externa de los resultados, ni de la evolución de sus políticas, y más concretamente en materia de RSC. Además, el propio Informe de Responsabilidad Corporativa describe escasos objetivos y planes de mejora, principalmente orientados a la certificación de la gestión.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La elaboración del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003 muestra el compromiso de Telefónica Móviles con el principio de transparencia, pero la información acerca de los órganos de gobierno y de las medidas de Buen Gobierno implantadas no es *completa*. Además se aprecia cierta focalización en la información proporcionada hacia los accionistas y los inversores como usuarios principales de los datos publicados.

En la parte correspondiente al Consejo de Administración, se incluye una mención genérica sobre los principios de lealtad y diligencia que se les exigen a los administradores en sus actuaciones. Sin embargo esta información no se recoge de manera detallada y remite en varias ocasiones al Reglamento del Consejo de Administración y al Reglamento Interno de Conducta de la Alta Dirección. Asimismo, en cuanto a las comisiones específicas: comisión delegada, comisión de nombramientos y remuneraciones, comisión de auditoría y control, se describe su composición, funciones y las tareas realizadas en el ejercicio 2003, pero no hay evidencia de la inclusión de responsabilidades y competencias en materia de RSC.

Las carencias en la información proporcionada por Telefónica Móviles en su Informe incluyen la no evidencia documental de la posible existencia de medidas de blindaje de los directivos; la esquemática descripción de los riesgos y del sistema de gestión y control de los mismos (solamente se enumeran 3 tipos de riesgos: de información, del entorno, de los procesos de negocio). Sin embargo, la compañía deja claras las operaciones vinculadas y las intragrupo y los canales de comunicación con los mercados, los accionistas y los inversores.

Asimismo, se describe el funcionamiento de la Junta General de accionistas que en el período analizado se rige por la Legislación Mercantil vigente y los Estatutos Sociales, mientras que Telefónica Móviles se compromete a aprobar el Reglamento de la Junta General en cumplimiento de las exigencias normativas en materia de gobernabilidad.

Finalmente, el Grupo Telefónica Móviles evalúa con cierto detalle el grado de cumplimiento de la información que proporciona con lo establecido en la Ley de transparencia y otras recomendaciones como el Código Olivencia y el Informe Aldama.

TELEFÓNICA PUBLICIDAD E INFORMACIÓN, S.A. (TPI)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

TPI desarrolla sus actividades en el mercado de directorios de habla hispano-portuguesa. La compañía ofrece productos editoriales, información telefónica y productos online. Los principales son: Páginas Amarrillas (tanto en formato papel, como online), Páginas Blancas, Páginas Amarrillas de bolsillo, Europages, Páginas Habladas, etc.

Alcance geográfico (zonas)

El grupo opera en cuatro países: España, Brasil, Chile y Perú.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

TPI se adhiere al Pacto Mundial de la ONU con lo que asume compromisos de respeto y apoyo a los derechos humanos y además declara, sin especificar, su aceptación de las normas en la Carta de derechos humanos de las Naciones Unidas. También se suma a los compromisos de ETNO (*European Telecommunications Operator´s Association*) de protección del medioambiente y la salud de los trabajadores.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que TPI forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2003	Sigue los indicadores de GRI pero no está en total conformidad con GRI

II. TABLAS DE RESULTADOS

TPI - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,83**
Indice&Perfil GRI	0,86
GRI Indicadores	0,85
Principios GRI	0,79
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,31**
ONU	**0,72**
AA1000	**0,85**
AA1000 Requisitos	0,82
AA1000 Principios	0,87
NEF	**0,88**
TOTAL	**1,12**

TPI - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,78		0,85					2,31

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,12**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** alcanza el área de *información incompleta* con una puntuación de **2,31.**

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 **0,78**, situándose en el 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***.

El Informe de Responsabilidad Corporativa de 2003 es el primero en esta materia que elabora TPI. Según la propia empresa la información se presenta en cumplimiento con las orientaciones del GRI, aunque el análisis revela poca correspondencia con los indicadores y el formato propuestos por GRI. La estructura del Informe es clara, los datos se ofrecen para cada grupo de interés identificado por la empresa: empleados, accionistas, clientes, sociedad, medioambiente y proveedores. Sin embargo, la información es genérica, poco precisa y poco exhaustiva, lo que no permite tener una visión completa y exacta de la actuación del Grupo TPI. Además queda clara la poca neutralidad de la información puesto que en el Informe sólo se reflejan los aspectos positivos del comportamiento socialmente responsable de la compañía.

En conclusión, hay que destacar la escasez de datos en cuanto a contenidos de RSC, la falta de evidencia de una estrategia de RSC integrada en las actividades de la compañía y el relativamente alto grado de transparencia en materia de Buen Gobierno.

b. CONTENIDOS RSC

La información que ofrece TPI sobre el desempeño económico no evidencia su integración con el desempeño social y medioambiental. En el Informe de Responsabilidad Corporativa los datos económicos son escasos y agregados. La mayor parte de la información económico-financiera se incluye solamente en el Informe Anual de la empresa y concretamente, en las cuentas anuales.

En cuanto al desempeño ambiental TPI proporciona datos aislados, poco exhaustivos, principalmente de los insumos consumidos y parece infravalorar su impacto ambiental. Pero la empresa se compromete a implementar una política medioambiental. Pese a la problemática asociada a los productos editoriales, la compañía no ofrece información sobre su política de reciclaje. Tampoco explica con detalle si hace seguimiento y evaluación propia de la actuación de sus proveedores de materias primas, limitándose a citar que todos ellos poseen certificados

medioambientales. Además no especifica en qué países y zonas actúan sus proveedores lo que dificulta la valoración de su grado de impacto en la biodiversidad.

La información acerca de las prácticas laborales de TPI es genérica, con escasos datos concretos o adecuadamente desglosados en cuanto al empleo, la representación de trabajadores, la salud y seguridad laboral, la diversidad de la plantilla. Solamente describe con cierto detalle las prestaciones sociales que ofrece a sus empleados.

En cuanto a su actuación en la sociedad, TPI describe iniciativas aisladas en las comunidades locales, su apoyo a los discapacitados y menciona el impulso a la sociedad de la Información. Sin embargo la información es *incompleta* puesto que no deja claras su postura y actuaciones en temas sensibles como la corrupción, competencia y precios.

Dada la naturaleza de sus actividades, los datos que ofrece TPI sobre la responsabilidad asociada a sus productos y servicios son escasos. No se evidencian los procedimientos en seguridad y protección de la intimidad de los consumidores o su política referente a la información sobre productos/servicios y tan sólo declara cumplimiento de la normativa publicitaria.

En el Informe de Responsabilidad Corporativa se pone de manifiesto el compromiso formal de TPI de respetar los derechos humanos en consonancia con el Pacto Mundial y la Carta de las Naciones Unidas. Sin embargo, no se evidencia claramente el sistema de gestión de su política al respecto, ni los responsables de ello. Pese a mencionar varios aspectos de derechos humanos, tan sólo describe genéricamente su política en el ámbito laboral y declara exigir a sus proveedores, expresamente a las fuerzas de seguridad contratadas, el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, pero sin detallar los procedimientos asociados. Esto es especialmente reseñable en actividades y áreas geográficas de riesgo, como son países con entornos en los que los mismos no se encuentran garantizados.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En el Informe de Responsabilidad Corporativa los grupos de interés identificados por TPI son: clientes, accionistas e inversores, empleados, sociedad, medioambiente y proveedores. Aunque la información acerca de clientes, empleados y sociedad hace alusión a las necesidades de las partes interesadas y su satisfacción, la compañía no deja claro que éstas sean parte de un enfoque global en RSC. No hay evidencia de cómo se detectan las expectativas o cómo se alinean las políticas según ellas, ni de un diálogo activo multidireccional cuyo fin sea la involucración de los grupos de interés en los procesos de la empresa.

Del análisis de la información proporcionada no queda clara la existencia de una sistemática de implantación y gestión de una política transversal de RSC. Pese a incluir aspectos de responsabilidad social en la misión y en los valores de la empresa, TPI no describe responsables de RSC, ni mecanismos de toma de decisiones en este ámbito. Las políticas y procedimientos de desempeño económico, social y ambiental no ponen de manifiesto su despliegue enlazado como parte de una estrategia clara y coherente de Responsabilidad Corporativa, sino que se muestran como iniciativas separadas.

Asimismo, tampoco hay evidencia de un seguimiento continuo del cumplimiento de los objetivos, ni de la existencia de procedimientos de verificación interna o externa de todo el sistema de RSC o de los métodos de rendición de cuentas sobre ello. Solamente se citan las certificaciones obtenidas en temas ambientales.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003 evidencia el compromiso de TPI de informar acerca del Buen Gobierno y de cumplir con las exigencias legislativas, aunque pone de manifiesto el enfoque de dicha información hacia grupos de interés concretos: los accionistas y los inversores de la compañía.

La información abarca un contexto amplio de procedimientos y exigencias hacia los administradores y sin embargo, el grado de descripción es poco detallado puesto que remite constantemente al Reglamento del Consejo de Administración y a los Estatutos Sociales en cuanto al principio de lealtad y los requisitos de diligencia en general. Asimismo, no se ha encontrado evidencia documental referente a la posible existencia de medidas de blindaje de los altos directivos o de exigencias de exclusividad de los consejeros frente a la competencia.

En cuanto a los órganos de administración TPI describe la composición y las principales competencias de las siguientes comisiones constituidas: comisión delegada, comisión de auditoría y control, comisión de nombramientos y retribuciones.

Además, TPI explica de manera esquemática, sin detallar, el sistema de gestión y control de riesgos que tiene implantado, identificando 50 riesgos agrupados en 3 categorías: riesgos de los procesos de negocio, riesgos de información y riesgos del entorno

Asimismo, se evidencia una información poco exhaustiva acerca del funcionamiento de la Junta General por la inexistencia de un reglamento específico (está pendiente de aprobación en el período analizado).

Finalmente, TPI informa sobre la autoevaluación que hace, sin detallar del todo, acerca del grado de cumplimiento de las recomendaciones de Buen Gobierno basándose en lo contemplado en el Código Olivencia y el Informe Aldama.

4.2.4 Empresas del sector Construcción:

- *ACCIONA, S.A.*
- *ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS, S.A. (ACS)*
- *FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A.*
- *GRUPO FERROVIAL, S.A.*

ACCIONA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Acciona es un grupo empresarial constituido por sociedades que desarrollan actividades diversas, entre las que cabe destacar construcción, servicios inmobiliarios, concesión y gestión de infraestructuras, ingeniería, servicios urbanos y medio ambiente, generación de energía (fundamentalmente eólica), servicios logísticos y aeroportuarios, telecomunicaciones, medios y tecnología.

Alcance geográfico (zonas)

Además del mercado español, Acciona está presente en Canadá, Estados Unidos, Méjico, Cuba, Puerto Rico, El Salvador, Venezuela, Perú, Brasil, Argentina, Chile, Gabón, Mali, Guinea Bissau, Senegal, Etiopia, Egipto, Jordania, Australia, Hong Kong, Portugal, Andorra, Francia, Italia, Eslovenia, Bélgica, Alemania, Polonia, Reino Unido, Rumania y Bulgaria

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia en la información analizada de compromisos públicos en materia de responsabilidad social corporativa suscritos por Acciona.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia en la información analizada de que Acciona forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	En el que se incluyen: - un apartado sobre "Medio Ambiente, Calidad, Innovación e I+D", - un apartado sobre Recursos Humanos, - Informe Público Anual sobre el Gobierno Corporativo.

II. TABLAS DE RESULTADOS

ACCIONA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,34**
Indice&Perfil GRI	0,60
GRI Indicadores	0,11
Principios GRI	0,29
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,43**
ONU	**0,10**
AA1000	**0,29**
AA1000 Requisitos	0,33
AA1000 Principios	0,24
NEF	**0,38**
TOTAL	**0,51**

ACCIONA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,11		0,37					1,43

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,51**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **parcial*** con un valor de **1,43**.

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 **0,11**, 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 **0,37**, situándose también en el estadio de *información **anecdótica***.

La baja calificación obtenida en estos dos conceptos se debe a que Acciona se limita a transmitir compromisos genéricos con escaso grado de detalle y pocos datos que los respalden.

No se han encontrado evidencias de que en la elaboración de estos informes, Acciona haya empleado criterios o indicadores de responsabilidad social reconocidos internacionalmente (*GRI, AA1000, NEF*,…).

Del análisis de la documentación, a la que el equipo ha tenido acceso, se puede observar que la comunicación de los aspectos de responsabilidad social se hace de una forma poco ecuánime, citando únicamente impactos positivos vinculados a sus actividades pero sin mencionar los impactos negativos, directos o indirectos que se derivan de ellas. En este sentido Acciona transmite que todas las actividades que desarrolla en el área medioambiental (gestión de residuos, limpieza urbana, etc.) son positivas en sí mismas para el entorno, no citando los riesgos que implican e impactos ambientales que se derivan de ellas.

En su enfoque de la RSC, Acciona, al igual que otras empresas del sector, incluye sus iniciativas de investigación, desarrollo e innovación como una de las principales aportaciones a la sociedad y el medio ambiente.

Aunque la compañía declara estar implantado sistemas de calidad y medio ambiente certificados según las normas ISO 9001 e ISO 14001, no hay evidencia de una integración generalizada de aspectos sociales, no incluidos en estas normas, en las políticas y procedimientos de la empresa.

Tampoco se aporta información sobre los resultados alcanzados en los aspectos de responsabilidad social corporativa como consecuencia de la implantación de las políticas de RSC por parte de la empresa.

Por lo que se refiere a la memoria, la organización no explica cuáles han sido los procedimientos empleados en su elaboración.

Respecto al grado de auditabilidad de la información social y medioambiental, éste se puede considerar como mínimo ya que sólo se incluyen algunos compromisos y procesos genéricos en aspectos de RSC, sin aportar la mayoría de las veces datos cuantificables o contrastables, que evidencien sus resultados en el ejercicio.

b. CONTENIDOS RSC

Acciona enfoca su estrategia corporativa hacia la maximización del beneficio de sus accionistas, citando puntualmente la necesidad de compatibilizarla con el servicio a otros grupos de interés, pero sin indicar qué sistemática emplea para garantizar el equilibrio al satisfacer las necesidades y expectativas de las distintas partes interesadas. Por otra parte no se muestran datos o se aporta información, que permitan deducir la existencia de un proceso de diálogo activo y multidireccional con sus accionistas, en el que se base la empresa para identificar estas necesidades.

El Informe Anual 2003 de Acciona no contiene indicadores o informaciones de responsabilidad social que reflejen o contesten a los principios y requisitos establecidos en el modelo del GRI y en las Normas de Naciones Unidas para Empresas Multinacionales.

Los datos son escasos en la mayoría de las categorías de responsabilidad social consideradas, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders*. Además, en algunos casos la información se llega a mostrar de una forma sesgada, dando unos datos y explicaciones que llegan a trasmitir una sensación optimista y autocomplaciente.

Pocas veces se ha incluido información significativa en el informe, y ésta la mayoría de las veces es *incompleta*, ya sea por referirse a una parte de la corporación, y no a todo el alcance (geográfico o actividades), ya sea porque no incluir todos los datos necesarios para hacer una adecuada valoración de los resultados e impactos sobre sus s*takeholders*. En la documentación analizada se observa información genérica de casi todas las áreas de actividad, pero no de todas las áreas geográficas, y especialmente sobre aquéllas con un alto nivel de riesgo, como la relacionada con las actividades realizadas en Estados con poca protección de los derechos básicos.

Así, pese al importante impacto ambiental asociado a las actividades de Acciona, sólo se citan de forma genérica las políticas y sistemas implantados en la compañía. No se muestran datos que ofrezcan al usuario de la información una imagen fiel y completa del desempeño ambiental de la compañía.

Tampoco se han encontrado indicadores relevantes que demuestren la actuación de la compañía en prácticas laborales, derechos humanos, responsabilidad social del producto e impacto en la sociedad.

También es importante reseñar que no se menciona ningún compromiso internacional específico sobre aspectos relacionados con derechos laborales, y de los pueblos indígenas.

La compañía enfatiza la aportación que suponen para la sociedad y el medio ambiente sus actividades en Investigación, Desarrollo e Innovación. En este sentido, se citan y describen los principales proyectos desarrollados pero sin dar datos concretos sobre su impacto, positivo o negativo.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información analizada no ha evidenciado que en Acciona exista un sistema global de gestión de la responsabilidad social, aunque sí se han detectado medidas enfocadas hacia el medio ambiente y la calidad.

Se podría deducir del análisis que Acciona, excepto en el caso de los accionistas, ha obviado las necesidades y expectativas del resto de los *stakeholders*, cuestión que también afecta directamente a la materialidad de la información suministrada. Este hecho se respalda en que la información está fundamentalmente enfocada a los accionistas como *stakeholder* destinatario, por lo que tanto la información económica como la de Gobierno Corporativo están más detalladas.

Sobre el sistema de gestión las conclusiones más reseñables son que no existe evidencia de que esté enfocado a los impactos producidos, ni que sea incluyente y participativo con las partes interesadas, ni que esté enfocado a satisfacer las expectativas y necesidades de estos grupos de forma equilibrada.

En los ámbitos de RSC considerados, la compañía muestra de forma detallada el grado de implementación en las empresas del grupo de sistemas de gestión medioambiental y de calidad conformes a las normas ISO 9001 e ISO 14001.

En cuanto a los contenidos de la información incluidos en los documentos, del análisis realizado, no se puede evidenciar que los posibles compromisos con los grupos de interés, o sus expectativas y necesidades, sean aspectos que esté considerando la empresa al decidir la relevancia de la información a incluir en las memorias, no evidenciándose una relación clara entre los aspectos a incluir basada en la orientación hacia sus partes interesadas.

En la estrategia corporativa de la compañía se incluye un compromiso genérico hacia el medio ambiente y otros grupos de interés declarando que «*intenta conseguir un equilibrio adecuado entres sus intereses empresariales y los del conjunto de la sociedad*[7]». Sin embargo, no se muestran las bases sobre las que Acciona establece esos intereses del conjunto de la sociedad. Para ello son fundamentales los procesos de diálogo con las partes interesadas, pero no hay evidencia de que la empresa fomente vías de comunicación bidireccionales con los *stakeholders* que le permitan identificar y actuar en concordancia con los intereses y preocupaciones de estos colectivos.

Finalmente, no se justifica el desarrollo de procesos de verificación o auditoría del proceso ni de los aspectos de responsabilidad social por una tercera parte independiente y capacitada que genere confianza a los grupos de interés.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de gobierno corporativo de Acciona describe los compromisos asumidos a este respecto por la compañía, sobre todo en lo relativo a la transparencia y diligencia de los órganos de gobierno.

En este sentido, se ofrece información sobre accionistas con participaciones significativas, sobre la inexistencia de relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los principales accionistas y la organización «*que tengan carácter relevante o que no se deriven del giro o tráfico comercial*

[7] Informe Anual 2003; Acciona; pág. 14.

ordinario»[8], sobre la composición y las comisiones de los órganos de administración y la remuneración de los consejeros. No obstante, es necesario mencionar que la mayor parte de datos y medidas facilitados se centran exclusivamente en el Consejo de Administración, dejando al margen al resto de cargos ejecutivos de la compañía.

Las principales carencias que se ponen de manifiesto en el "Informe Público Anual sobre el Gobierno Corporativo" de Acciona correspondiente al año 2003 están vinculadas con el principio de lealtad de los administradores, con la información sobre las medidas que aseguran la abstención de los administradores en aquellas cuestiones en las que tengan un interés particular y con la posible existencia de mecanismos que impidan la utilización de información no pública de la organización con fines privados. Asimismo, destaca la inexistencia de un Reglamento de Junta o Asamblea General. Posteriormente al informe analizado, con las modificaciones a los estatutos sociales aprobada en la Junta General de Accionistas de abril de 2004 se han subsanado algunas de estas carencias.

La única evidencia que se ha encontrado a lo largo del informe sobre aspectos de inclusión ética en la actuación del Consejo de Administración es la siguiente: «*El criterio rector de la actuación del Consejo de Administración es la maximización del valor de la compañía a largo plazo, con estricto respeto de los principios y valores éticos que impone una responsable conducción de los negocios*[9]». No hay evidencia de procesos directivos orientados a la supervisión, identificación y gestión de oportunidades y riesgos en materia de RSC.

[8] Informe Anual 2003; Acciona; pág. 74.
[9] Informe Anual 2003; Acciona; pág. 75.

ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIÓN Y SERVICIOS, S.A. (ACS)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Grupo ACS desarrolla un elevado número de actividades, entre las que destacan la construcción y servicios afines, la gestión y conservación de infraestructuras de transporte, servicios de saneamiento urbano y limpieza, el tratamiento de residuos, la gestión de servicios logísticos y portuarios, la construcción de plantas de producción y distribución de energía, la fabricación e instalación de elementos publicitarios, la distribución de energía eólica y otras energías renovables, el transporte regular de viajeros por carretera, la distribución de productos petrolíferos por carretera, la explotación y gestión de estaciones de autobuses, el transporte de paquetería urgente, la prestación de servicios de alumbrado, el mantenimiento urbano, limpiezas industriales y el mantenimiento integral de edificios.

Alcance geográfico (zonas)

ACS está presente en España, Argelia, Argentina, Canadá, Chile, Colombia, Francia, Irlanda, Israel, Italia, Panamá, Reino Unido, Sudáfrica, Uganda, Venezuela, Abu Dhabi, Alemania, Angola, Bélgica, Bolivia, Brasil, Camerún, China, Costa Rica, Ecuador, Egipto, Filipinas, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, India, Irán, Kuwait, Libia, Malasia, Marruecos, Mauritania, Méjico, Mozambique, Nicaragua, Noruega, Omán, Perú, Portugal, Rep. Dominicana, Senegal, Suiza, Uruguay, Vietnam y Jamaica.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de responsabilidad social corporativa suscritos por ACS.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que ACS forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	Incluye un apartado sobre responsabilidad social Incluye un resumen del Informe sobre Gobierno Corporativo

No se ha encontrado evidencia de que la compañía emplee en sus memorias indicadores o principios internacionalmente aceptados para comunicar aspectos de RSC.

II. TABLAS DE RESULTADOS

ACS - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,41**
Indice&Perfil GRI	0,49
GRI Indicadores	0,19
Principios GRI	0,54
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,14**
ONU	**0,12**
AA1000	**0,22**
AA1000 Requisitos	0,17
AA1000 Principios	0,28
NEF	**0,38**
TOTAL	**0,65**

ACS - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,16		0,37					2,14

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

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 Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza por ser el único que supera el nivel de *parcial*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información* ***incompleta*** con un valor de **2,14**.

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 **0,16**, 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 **0,37**, situándose en un estadio de *información* ***anecdótica*****.**

Cualquier persona interesada puede consultar, a través de la página Web de la compañía, el Informe Anual 2003 de ACS en el que se localizan fácilmente los apartados específicos sobre responsabilidad social y gobierno corporativo.

Esta facilidad de acceso no es óbice para que los principales destinatarios de la información sigan siendo los accionistas. Así y pese a que se menciona puntualmente el compromiso público de informar de forma «*veraz, fiable y accesible*[10]» a todos los agentes relacionados con el grupo, la mayor parte de los datos se refieren a la actuación financiera de la compañía ofreciéndose escasos indicadores laborales, medioambientales, sociales y relativos a los derechos humanos.

El Informe Anual 2003 de ACS, enfatiza únicamente aquellos aspectos positivos asociados al desarrollo de sus actividades y expone genéricamente una serie de compromisos sociales, éticos y medioambientales. Sin embargo, no se ofrecen datos concretos que reflejen el desempeño de la compañía y ratifiquen la puesta en práctica de sus compromisos.

En concordancia con todo ello, el Presidente dirige su mensaje hacia los accionistas describiendo los logros financieros obtenidos a lo largo del año 2003. También cita puntualmente la importancia del gobierno corporativo y las medidas adoptadas por ACS en este ámbito. La mención a otros *stakeholders*, aparte de los accionistas, se concreta en una frase de agradecimiento a clientes y empleados por su confianza.

Por lo que se refiere a los sistemas de gestión relacionados con la responsabilidad social, la empresa cita de forma *anecdótica* y genérica algunas de las medidas que ha realizado y declara la existencia de procesos basados en las normas ISO 9001 y 14001 de calidad y medio ambiente.

En la información analizada no se demuestra la existencia de un diálogo activo y multidireccional con las partes interesadas que permita a ACS integrar en su operativa

[10] Informe Anual Grupo ACS 2003; pág. 182.

y gestión las necesidades y prioridades de las personas y grupos que se ven afectados, directa o indirectamente, por la actuación de la empresa.

b. CONTENIDOS RSC

Como se puede deducir de la puntuación obtenida en el análisis de contenidos (0,16 puntos), los aspectos de responsabilidad social que incluye el Informe Anual 2003 de ACS son prácticamente *inexistente*s; limitándose a compromisos genéricos en temas de relaciones laborales, medio ambiente, calidad, investigación e innovación tecnológica y acción social.

La información se ofrece de una manera sesgada y con un escaso grado de neutralidad y precisión (principios contemplados en las herramientas empleadas), ya que sólo incide en aquellos aspectos sociales, ambientales y laborales de su actuación que implican una mejor percepción de la imagen corporativa de ACS. En este sentido, las citas a los potenciales riesgos sociales y medioambientales del sector (destrucción del medio ambiente, altos grados de siniestralidad laboral, baja calidad en el empleo,….) son escasas, poco relevantes y no transmiten adecuadamente su importancia y criticidad.

Aunque ACS declara disponer de indicadores que «*resumen extensos datos medioambientales en una cantidad limitada de información clave*[11]», en el informe no se ha encontrado ningún dato que permita evaluar su comportamiento medioambiental. El alto impacto ecológico implícito en las actividades de ACS (gestión de residuos, construcción, infraestructuras, emisiones relacionadas con su actividad o indirectas y que tengan impacto sobre los compromisos del protocolo de Kyoto etc.) hacen que este tipo de indicadores sean fundamentales para demostrar que la empresa actúa en consonancia con los compromisos hechos públicos y que éstos no son simples declaraciones de intención.

En el apartado "Recursos Humanos" se exponen de forma escueta aspectos relacionados con la contratación y la formación. Pese a la elevada siniestralidad existente en el sector y al gran peso que ACS tiene en el mismo, destaca no haber encontrado en la información analizada indicadores sobre accidentalidad. La única mención relacionada con este aspecto se encuentra en un epígrafe titulado "Políticas de Prevención", en el que ACS habla de su compromiso con la prevención de riesgos, sin mencionar accidentes o siniestros. La información incluida sobre derechos laborales se puede valorar como *anecdótica* y muy limitada en cuanto al alcance geográfico. Un ejemplo claro es que no se indican políticas para proteger y respetar estos derechos y actividades sindicales, ni cobertura de convenios colectivos en la mayoría de los países donde ACS tiene actividades.

ACS muestra su compromiso con la sociedad a través de sus actividades de investigación e innovación tecnológica y de los proyectos de acción social que realiza. Al igual que en el resto de aspectos ya analizados, la información es breve, genérica y se centra sólo en impactos positivos.

Por lo que se refiere a los criterios establecidos en las Normas de Naciones Unidas para empresas multinacionales, sólo se han encontrado compromisos genéricos relacionados con el respeto a los derechos humanos, el medio ambiente, la cultura y la creación de empleo digno y justamente retribuido. La mayor parte de estos compromisos se establecen en frases puntuales, sin que existan explicaciones posteriores en las que se indiquen datos más concretos, sin que se especifique cómo se garantiza su cumplimiento y sin proporcionar indicadores que lo justifiquen.

[11] Informe Anual Grupo ACS 2003; pág. 193

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Sobre el sistema de gestión, la información analizada no respalda que esté enfocado a los impactos producidos, que sea incluyente y participativo con las partes interesadas, ni que esté enfocado a satisfacer de forma equilibrada las expectativas y necesidades de los grupos de interés. Tampoco hay evidencias de su verificación o auditoría por una tercera parte independiente y capacitada que genere confianza a estos grupos.

En este sentido, ACS no transmite que en sus políticas y actuaciones esté considerando activamente las demandas de otras partes interesadas aparte de los accionistas. Únicamente se citan de forma genérica y puntual a los grupos de interés habitualmente aceptados (clientes, medio ambiente, proveedores,...) sin mostrar una identificación completa de los mismos y sin transmitir la inclusión de sus intereses en la gestión de la compañía.

ACS inicia su informe de responsabilidad social declarando que uno de los objetivos estratégicos de su actuación es el «*desarrollo de una sociedad cada día más dinámica, económicamente más competitiva y socialmente más justa*[12]» y que «*este principio se traduce en la aplicación de unas determinadas políticas y sistemas de gestión en el ámbito económico y en aquellos campos relacionados con los recursos humanos, las actuaciones medioambientales y la acción social del Grupo*[13]».

Sin embargo la documentación analizada no muestra la existencia de un sistema que gestione los aspectos de responsabilidad social ni su desarrollo más allá de medidas puntuales sobre medio ambiente y relaciones laborales.

Lo más destacable en la gestión medioambiental es la existencia de procesos acordes con la norma ISO 14001, aunque no se detalla el alcance, funcional y geográfico, ni el grado de implementación, ni se dan datos concretos sobre el sistema implantado o los resultados del mismo. Asimismo ACS cita genéricamente la existencia de un «*proceso de gestión interna que mediante la utilización de indicadores, proporciona información que permite comparar la evolución del comportamiento medioambiental de la empresa en función de los criterios establecidos en el sistema*[14]», pero no se reflejan datos sobre dichos indicadores, sobre las implicaciones del análisis de los mismos e influencia en la operativa del grupo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La mayor parte de la información proporcionada por ACS en los documentos analizados se refiere a sus órganos y políticas de gobierno. Así, en el Informe Anual se incluye un apartado de gobierno corporativo en el que se reflejan de forma clara algunos de los datos incluidos en el informe independiente que la compañía elabora sobre gobernabilidad. Sin embargo, aunque los datos incluidos en el Informe Anual se presentan de forma más clara y comprensible que en el informe independiente de gobierno corporativo, algunos aspectos importantes para el usuario de estos informes sólo se muestran en el documento específico. Entre las ausencias más destacables en el Informe Anual se encuentran las consideraciones sobre el grado de seguimiento de Recomendaciones de Buen Gobierno promulgadas por el Código Olivencia o el Informe Aldama.

En conjunto, los datos proporcionados sobre gobierno corporativo pueden calificarse como incompletos (puntuación entre 2 y 3), pero adecuadamente orientados hacia la

[12] Informe Anual Grupo ACS 2003; pág. 182.
[13] Informe Anual Grupo ACS 2003; pág. 182.
[14] Informe Anual Grupo ACS 2003; pág. 193.

seguridad de los accionistas, la diligencia de los órganos de gobierno y los administradores y hacia la lealtad por parte de estos últimos. En la mayor parte de los aspectos e indicadores incluidos en el análisis se informa genérica o puntualmente sobre los principales procesos adoptados, sin citar en muchos casos de forma exhaustiva los mecanismos y obligaciones que respaldan los comportamientos puntuales que se citan.

Entre los aspectos más reseñables, destaca, en primer lugar, la escasa representación externa en el Consejo de Administración, ya que de los 18 consejeros que lo componen, únicamente 6 son externos independientes. Asimismo es necesario citar, por su importancia en la gestión de la RSC, la consideración explicita en el informe de buen gobierno del grupo ACS de los riesgos medioambientales, de calidad y laborales en el desarrollo de sus actividades.

FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A. (FCC)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Entre los servicios prestados por Fomento de Construcciones y Contratas, S.A. (FCC) destacan los de saneamiento, limpieza, mantenimiento, depuración y distribución de aguas.

Fomento de Construcciones y Contratas es, a su vez, la empresa matriz del Grupo FCC que desarrolla actividades en diversos segmentos, entre los que cabe destacar construcción, recolección y eliminación de residuos sólidos, limpieza de vías publicas, abastecimiento de agua a poblaciones, mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas potables y residuales, fabricación de cemento, promoción inmobiliaria, aparcamientos, mobiliario urbano, transporte de viajeros, inspección técnica de vehículos, *handling* de aeropuertos.

Alcance geográfico (zonas)

Aunque FCC centra su actividad en el mercado español, también realiza operaciones en Estados Unidos, Méjico, Guatemala, Colombia, Venezuela, Brasil, Chile, Argentina, Reino Unido, Bélgica, Francia, Italia, Portugal, Marruecos y Egipto.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de responsabilidad social corporativa suscritos por FCC.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que FCC forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Cuentas Anuales. Informe de Gestión. Informes de Auditoría 2003	
Informe Anual de Gobierno Corporativo	

No hay evidencia de que la compañía publique informes o apartados específicos de responsabilidad social o sostenibilidad aparte del Informe de Gobierno Corporativo. Por lo tanto el presente análisis se ha realizado en base al Informe Anual 2003 de FCC, en el que se incluyen el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, la memoria financiera y el informe de gestión, y al Informe Anual de Gobierno Corporativo.

II. TABLAS DE RESULTADOS

FCC - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,03**
Indice&Perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,00
Principios GRI	0,08
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,51**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Requisitos	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,13**
TOTAL	**0,33**

FCC - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,00		0,06					1,51

Grados de calidad de la información

Información					
0		1	2	3	4
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

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*****,** casi *inexistente*.

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 *inexistente*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información* ***parcial*** con un valor de **1,51**.

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 **0,00**, situándose en el estadio de *información* ***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 **0,06**, situándose en un área cercana el estadio de *información* ***inexistente***.

Se puede deducir que FCC dirige estas comunicaciones a los accionistas, tanto por los soportes empleados (cuentas anuales e informe de gobierno corporativo) como por la ausencia en estos documentos de un compromiso expreso de la compañía a rendir cuentas ante el resto de grupos de interés.

Los escasos aspectos sociales y medioambientales que menciona FCC en sus informes, se publican en un formato y con un lenguaje preciso y fácilmente comprensible. Características que pueden verse favorecidas por la insuficiencia de información que FCC proporciona sobre estos temas y por la rigurosidad inherente a los datos que conforman la memoria financiera y el informe de gestión.

Por lo que se refiere a los sistemas de responsabilidad social implantados, no se ha encontrado evidencias sobre la existencia de un sistema global de gestión de la responsabilidad social corporativa. Sin embargo, con el objetivo de minimizar sus riegos, FCC ha certificado y auditado sus procesos bajo las normas ISO 9000 e ISO 14000 de calidad y medio ambiente.

b. CONTENIDOS RSC

Los contenidos de RSC incluidos en la información anual de FCC son *inexistente*s.

En lo relativo a la calidad de los contenidos recogidos en la información analizada y referida a otros aspectos sustantivos de la RSC, se puede observar que ésta es prácticamente *inexistente*, no permitiendo evidenciar cuál es el comportamiento de la organización en estos temas ni cuáles son los impactos que genera sobre sus s*takeholders*. Esto es especialmente reseñable en áreas críticas como son las relacionadas con derechos humanos, laborales y medio ambientales en actividades y áreas geográficas de riesgo, como son países con entornos en los que los mismos no se encuentran garantizados.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

No hay evidencia, en la documentación analizada, de la existencia e implantación en FCC de un sistema global de gestión de la responsabilidad social corporativa que sea incluyente y participativo con las partes interesadas. Tampoco se evidencia un enfoque en sus actividades hacia la satisfacción equilibrada de las expectativas y necesidades de estos grupos de interés.

Únicamente y con escasos datos se tratan aspectos relacionados con la gestión de riesgos medioambientales, de calidad y laborales en el Informe de Gobierno Corporativo.

No hay evidencias de verificaciones o auditorías en aspectos de responsabilidad social por una tercera parte independiente y capacitada que genere confianza a los grupos de interés.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La única categoría en la que la documentación analizada supera lo meramente *anecdótico* y alcanza una puntuación superior a uno es la de gobierno corporativo, donde se muestra de una forma clara y fácilmente accesible la información relevante de la compañía sobre sus órganos y políticas de gobierno.

Se evidencia una escasa representación externa en el Consejo de Administración, ya que de los veinte consejeros que lo componen, únicamente cuatro son externos independientes.

Por lo que se refiere a los órganos de administración, se diferencian las siguientes comisiones y comités: comisión ejecutiva o delegada, comité de auditoría, comisión de estrategia e inversiones (en la que no se incluye ningún miembro), y el comité de nombramientos y retribuciones.

Las principales carencias detectadas en la información sobre aspectos de gobierno correspondientes al año 2003 en FCC se centran en el cumplimiento del principio de diligencia por parte de los administradores que asegura las buenas prácticas y profesionalidad de los mismos en el desempeño de sus funciones. En este sentido, cabe destacar la aprobación en el año 2004 de un “Reglamento de la Junta General” que solventa alguna de dichas carencias

Como se ha mencionado en el punto anterior de “Sistemas de Gestión RSC”, FCC incluye en sus datos de gobierno un apartado de riesgos analizados en la gestión de la compañía, entre los que se incluyen: medioambiente, calidad, aspectos laborales relacionados con la seguridad y la formación permanente del personal.

GRUPO FERROVIAL, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Ferrovial desarrolla su actividad a través de cuatro áreas de negocio: construcción, infraestructuras, promoción inmobiliaria y servicios. En la primera de ellas realiza proyectos de obra civil, edificación y construcción industrial. Su presencia en el segmento de infraestructuras se centra en la gestión de autopistas de peaje, de aeropuertos y en la promoción y gestión de aparcamientos. La actividad del área de promoción inmobiliaria está dirigida hacia la intermediación en obra nueva y de segunda mano, al desarrollo del segmento residencial y a la gestión urbanística y de activos inmobiliarios. En el área de servicios se incluyen las actividades de limpieza viaria, recogida y tratamiento de residuos urbanos e industriales, jardinería, mantenimiento y gestión integral de edificios e instalaciones, así como la conservación de carreteras e infraestructuras de ferrocarril, aeropuertos y urbanas. También desarrolla proyectos de gestión del agua a través de sus filiales.

Alcance geográfico (zonas)

La mayor parte de las operaciones realizadas por Ferrovial se producen en España. Sin embargo el 33% de sus ingresos en el año 2003 provienen de prestación de servicios en otros países fundamentalmente en Europa, Australia y del continente americano, aunque en la actualidad está desarrollando su actividad expansiva hacia otros países.

Por actividades de la organización:

Construcción - España y Europa del Este (Polonia + Alemania, Hungría, Bielorrusia, Ucrania y Letonia), también expansión selectiva en otros mercados del exterior (Irlanda, Suiza y Puerto Rico)
Infraestructuras - España, Irlanda, Canadá, México, Australia, Reino Unido y Chile
Inmobiliaria - España y Portugal
Servicios -España, Reino Unido y Portugal
Cadagua (Filial) - Polonia, Rumania, Hungría, Republica Checa, Lituania, Eslovaquia, Bulgaria, Eslovenia, Túnez, Israel, Chipre, Arabia Saudí, etc.
Ferrovial y Budimex en UTE - Polonia, Alemania, Rusia y Letonia

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En el año 2002 la empresa se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndose con ello a promover y respetar los nueve principios en materia de derechos humanos, derechos laborales y medioambiente establecidos en el Pacto Mundial.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

En la documentación analizada se indica la pertenencia de la compañía a los siguientes índices éticos: *Dow Jones Sustainability Indexes*, *Ethibel*, *ASPI Eurozone* y *The Corporate Authority*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	Incluye Informe de Gobierno Corporativo e Informe de RSC

Para la realización del presente análisis hemos analizado los datos publicados en el Informe Anual 2003 de la compañía, en el que a su vez están incluidos el informe de responsabilidad social corporativa y el informe de gobierno corporativo.

Ferrovial declara que para su elaboración se ha basado en los criterios e indicadores recogidos en GRI y que este hecho ha sido verificado por AENOR en su memoria del 2003. No obstante, pese a lo manifestado en su memoria no hemos encontrado evidencias que reflejen la conformidad con GRI, no apareciendo en el registro de GRI como "*in accordance*", ni incluyendo información sobre la verificación de la memoria y su resultado por parte de AENOR.

II. TABLAS DE RESULTADOS

FERROVIAL - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,97**
Indice&Perfil GRI	1,47
GRI Indicadores	0,71
Principios GRI	0,75
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,43**
ONU	**0,11**
AA1000	**0,81**
AA1000 Requisitos	0,92
AA1000 Principios	0,70
NEF	**1,00**
TOTAL	**1,06**

FERROVIAL - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,41		0,97					2,43

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,06**, situándose cerca del estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza, llegando en este caso al área de *información **incompleta*** con una puntuación de **2,43**.

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 **0,41**, situándose en un estadio 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 empresa publica por tercer año consecutivo aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa. Opta por incluirlos en su Informe Anual ya que así «*defiende la incorporación de las políticas, actuaciones y avances en materia medioambiental y social en la estrategia global de la compañía*[15]».

Sin embargo, tanto los datos recopilados en la memoria como la carta del Presidente se enfocan hacia los tradicionales aspectos económicos y financieros. El Presidente en su mensaje hace mención expresa a las prácticas y a su reglamento de Gobierno Corporativo y presenta la memoria a accionistas, clientes y proveedores como un instrumento para comunicarles el desempeño económico medioambiental y social de la organización en el año 2003.

Con ello, la empresa muestra su compromiso de rendir cuentas ante los stakeholders. Esta declaración de intenciones es positiva, sin embargo su utilidad como herramienta de comunicación a las partes interesadas sobre el desempeño global de la compañía parece limitada. De acuerdo a la metodología de análisis, los datos facilitados por Ferrovial son en algunos casos poco precisos e interpretables, muestran una imagen *incompleta*, en la que se resaltan los aspectos positivos de sus actividades.

Ferrovial estaría optando por orientar su estrategia de RSC hacia la mejora de las relaciones con los grupos de interés, frente a la erradicación de "malas prácticas" en derechos humanos y relaciones laborales, asumiendo un alto grado de desarrollo en estas áreas, aunque esta cuestión que no queda suficientemente de manifiesto del análisis del Informe Anual 2003.Esto podría estar limitando estrategias de mejora sobre ellas.

Sin embargo, el informe, no incluye suficiente evidencia o información que demuestre la existencia de un diálogo activo y multidireccional con las partes interesadas.

[15] Informe Anual 2003; Ferrovial; pag. 177.

El apartado de Responsabilidad Social Corporativa se estructura en función de los grupos de interés considerados por Ferrovial: medio ambiente, empleados, clientes, accionistas y comunidad (acción social).

El Informe de Gobierno Corporativo destaca frente al resto de información tanto por su clara estructura como por la precisión, relevancia y exhaustividad de los datos en él mostrados. En este apartado se transmite una integración y compromiso de los órganos de gobierno hacia la calidad y el medio ambiente.

Por lo que se refiere a la accesibilidad a la información, todos los grupos de interés pueden consultar el documento en la página Web de la compañía. Sin embargo la localización de datos en el documento se ve dificultada por escasa claridad con la que se estructura la información de responsabilidad social. En este sentido destaca positivamente el apartado de medio ambiente, en el que en el epígrafe "Comunicación con Partes Interesadas" se muestran datos sobre sanciones ambientales.

b. CONTENIDOS RSC

En el análisis se ha puesto de manifiesto que los indicadores de responsabilidad social empleados por Ferrovial en su Informe Anual 2003 se sitúan en un nivel *anecdótico* o *parcial* en casi todas las categorías consideradas.

Debido a la publicación conjunta de las cuentas anuales, la memoria financiera y los informes de gestión, gobierno corporativo y responsabilidad social, cabría esperar una mejor calidad de las variables de desempeño económico. Pese a que los datos financieros son abundantes y detallados, muy pocos reflejan aspectos vinculados con el comportamiento social y medioambiental de la compañía.

La mayor parte de los indicadores incluidos en el informe de responsabilidad social corporativa se refieren al medio ambiente. Se ofrecen algunos datos de emisiones y vertidos y se citan los impactos ambientales que la empresa considera más relevantes. Sin embargo, se valora como poco clara la forma de presentación de datos, al referirse a empresas puntuales y no reflejar el comportamiento global del grupo. El alto impacto que las actividades de Ferrovial tienen sobre el entorno natural, tanto en consumo de recursos como en generación de residuos, se refleja de manera satisfactoria en los indicadores. La compañía justifica la escasez de datos sobre consumo de materias primas por «*la envergadura y diversidad de las actividades*»[16] y traslada parte de la responsabilidad a sus clientes y subcontratistas, ya que argumenta que Ferrovial sólo controla el consumo de energía y agua en las oficinas del grupo mientras que en los centros industriales la producción y suministro corre a cargo del cliente y subcontratista.

Asimismo, frente a la problemática que supone la siniestralidad laboral y la subcontratación en el área de la construcción, los datos se consideran escasos. Tan sólo se publican los índices de incidencia, gravedad y frecuencia de los accidentes para el total del grupo y el segmento de la construcción, incluyendo en este último caso una comparativa con el sector.

A pesar de que Ferrovial se adhirió al Pacto Mundial en el año 2002, no se observa ninguna mención de respeto a los derechos humanos más allá del compromiso genérico a asumir en materia laboral «*la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de*

[16] Informe Anual 2003; Ferrovial; Indice GRI, indicadores EN-1, EN-3, EN-5.

trabajo forzoso y obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación respecto al empleo y la ocupación»[17].

Se aprecia cierta falta de neutralidad en la presentación de los datos que se centran en los impactos positivos asociados a las actividades de Ferrovial. Asimismo, en algunos casos se puede considerar que se muestran con ambigüedad ya que no queda claro si corresponden al total del grupo o a alguna de las empresas que lo conforman. También se ha detectado falta de precisión en las magnitudes publicadas. En este sentido, cabe destacar que en el informe de responsabilidad social se muestran bajo la agrupación genérica de "sanciones ambientales" el importe de las sanciones que, según la memoria financiera, corresponden al sector de la construcción[18]. Asimismo, como se observa en el siguiente ejemplo, no está claro cuál es la unidad empleada en las tablas de generación y reciclaje de residuos, emisiones de CO2 y consumo de agua ya que se puede deducir que las comas no indican decimales, sino millares.

GENERACIÓN DE RESIDUOS (TON.)

Categoría	2003	2002
Inertes	23,479	22,847
No peligrosos	21,404	9,458
Peligrosos	333	441
TOTAL	45,216	32,736

Fuente: Informe Anual 2003. Ferrovial

RECICLAJE DE RESIDUOS (TON.)

Categoría	2003	2002
Metales	777	143
Otras categorías	105,518	33,894
TOTAL	106,295	34,037

Fuente: Informe Anual 2003. Ferrovial

Todo ello hace que, pese a la importancia del esfuerzo realizado por Ferrovial para comunicar los aspectos positivos derivados de su actividad, la utilidad del Informe se considere escasa tanto para la propia empresa en la gestión de sus riesgos y en la mejora continua de su actuación, como para que los grupos de interés tengan una imagen clara, completa y objetiva del desempeño de la organización.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Las memorias anuales constituyen una de las principales herramientas de comunicación hacia los grupos de interés de los sistemas de gestión de responsabilidad social corporativa implantados por las compañías. Debido a esta importancia es básico incluir en nuestro estudio un análisis de los principios sobre los que se fundamentan la realización de la memoria y la información publicada.

Ferrovial explica que los datos sociales y medioambientales se han integrado en el Informe Anual ya que son parte de la estrategia global de la compañía y declara que ha elaborado este informe siguiendo los criterios e indicadores del GRI. Sin embargo, de acuerdo al análisis de la información publicada no se refleja la plena integración de la RSC en las políticas y actuaciones de la compañía. Tampoco hemos encontrado evidencias suficientes que justifiquen su conformidad con GRI. Más allá de estas declaraciones, no se muestran otros procesos, procedimientos y supuestos implicados en la elaboración de la memoria ni cómo se ha realizado la recopilación y análisis de la mayor parte de datos presentados.

En el Informe Anual 2003 de Ferrovial se pone de manifiesto una gestión de la RSC orientada hacia la certificación de procesos en calidad y medio ambiente,

[17] Informe Anual 2003, Ferrovial; pag. 187.
[18] Informe Anual 2003; Ferrovial; pags. 128 y 187.

fundamentalmente basados en las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001. Sin embargo, no se muestran evidencias claras de la implementación de políticas globales que fijen aspectos de responsabilidad social corporativa en todos los aspectos de su actividad.

Ferrovial declara dirigir su visión de RSC hacia «*la mejora de las relaciones con sus diferentes grupos de interés*[19]». En la memoria se cita que el Comité de Sostenibilidad ha analizado en el año 2003 «*las expectativas de los grupos de interés para priorizar actuaciones y redefinir la estrategia de sostenibilidad del Grupo*[20]». En este sentido, la compañía declara únicamente que ha realizado en 2003 una "Encuesta de Clima Laboral", la publicación de comunicaciones medioambientales y que ha iniciado un proyecto que le permita obtener un sistema de indicadores sobre calidad. Por lo tanto, del análisis de estas evidencias, no podemos deducir que se hayan establecido procesos activos de diálogo con las partes interesadas que permitan a Ferrovial desarrollar políticas, procesos, procedimientos, actuaciones, indicadores e información de la RSC conforme a las necesidades de los stakeholders.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información proporcionada sobre los órganos de gobierno de la sociedad cumple claramente con el principio de transparencia. Esto se sustenta en la elaboración de una publicación anual sobre el gobierno corporativo de la compañía que es fácilmente accesible y en la que se reflejan con claridad la estructura y los procedimientos organizativos. Sin embargo, la mayor parte de los datos se centran en el Consejo de Administración, sobre el que se especifican sus funciones, funcionamiento, comisiones y características de sus miembros.

Asimismo, se proporciona información completa que justifica el cumplimiento de los principios de seguridad de los derechos de los propietarios, de diligencia de los administradores y órganos de gobierno y de lealtad por parte de los administradores. Los aspectos en los que se evidencia una mayor necesidad de desarrollo en la memoria del año 2003 son los referidos al funcionamiento de la Junta General. En este sentido, se proporcionan algunos de los principios incluidos en el Reglamento de Junta General que se aprobó en 2004.

Destaca la inclusión de aspectos puntuales referidos al medio ambiente, la calidad y la seguridad laboral en los datos de gobierno corporativo y el alto grado de detalle con que se citan las recomendaciones sobre Buen Gobierno del Código Olivencia que la empresa ha incorporado.

[19] Informe Anual 2003; Ferrovial; pag.176.
[20] Informe Anual 2003; Ferrovial: pag. 177.

4.2.5 Empresas del sector Energía:

- ***ENAGAS, S.A.***
- ***ENDESA, S.A.***
- ***GAS NATURAL SDG, S.A.***
- ***IBERDROLA, S.A.***
- ***RED ELECTRICA DE ESPAÑA, S.A.***
- ***REPSOL YPF, S.A., S.A.***
- ***UNIÓN FENOSA, S.A.***

ENAGAS, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

Ofrece servicios de:

- Regasificación
- Transporte de gas (6.522 Km. gaseoductos de alta presión, 9 Estaciones de compresión y 280 estaciones de regulación y medida)
- Almacenamiento subterráneo de gas
- Gestión técnica del sistema gasista español
- Contratación de servicios de transporte
- Operación del sistema gasista español
- Compra venta de gas para el mercado a tarifa.

Alcance geográfico (zonas)

Enagás desarrolla sus actividades en el mercado español.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En la documentación analizada, se evidencia que Enagás ha adquirido los siguientes compromisos públicos:

- Adhesión al Pacto Mundial
- Certificado de Empresa Familiarmente Responsable, protocolo de intenciones promovido por la Federación Española de Familias Numerosas (FEFN) y el Ministerio de Asuntos Sociales

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Enagás forme parte de índices de inversión socialmente responsables.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	
Informe Medioambiental 2003	
Informe sobre Gobierno Corporativo y Órganos Rectores 2003	

II. TABLAS DE RESULTADOS

ENAGÁS - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,64**
Índice & perfil GRI	0,64
GRI Indicadores*	0,70
Principios GRI	0,58
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,74**
ONU	**0,71**
AA1000	**0,36**
AA1000 Requisitos	0,17
AA1000 Principios	0,56
NEF	**1,00**
TOTAL	**1,09**

ENAGÁS - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,71		0,66					2,74

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada alcanza, según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio, una puntuación de **1,09**, situándose en el estadio de *información* ***parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza por su mayor puntuación, alcanzando un valor de **2,74** situándose en el área 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 **0,71**, situándose en el 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 **0,66**, situándose en el estadio de *información* ***anecdótica***.

La conclusión más relevante que se obtiene del análisis es que, en la información analizada no se deduce que Enagás tenga desarrollada una estrategia de gestión de su RSC. La información recogida en sus memorias e informes se presenta desestructurada y poco consistente. De ahí que los resultados obtenidos después de haber sido analizada esta información con las herramientas de gestión y contenidos de RSC, se sitúen en el estadio de "información *anecdótica*". La compañía sí tiene más desarrollada una estrategia de gestión medioambiental, aunque en torno a los requisitos legales que debe cumplir por sus actividades (impacto medioambiental, calidad, riesgos laborales, emisiones) y no como parte de una estrategia global de gestión de su RSC.

Destaca la diferencia de puntuación con la información relativa al cumplimiento de los requisitos de gobierno corporativo, donde se evidencia una mayor calidad de la información destinada a accionistas.

Los informes analizados han sido de fácil acceso a través de la página Web, así como la comprensión de sus contenidos.

b. CONTENIDOS RSC

La memoria presenta pocos datos sobre el desempeño económico desde la perspectiva de la RSC. Para localizar los indicadores económicos que propone GRI se ha tenido que recurrir en muchos casos al dato de las cuentas anuales. Por ejemplo en lo referente a sueldos y salarios, subsidios, gasto en materias primas, etc. con lo que el valor informativo para la RSC es bajo. No se ha encontrado evidencia de datos sobre el cumplimiento de las condiciones de pago en los contratos con proveedores. Tampoco se han localizado datos económicos globales sobre las donaciones a la comunidad y otros grupos de interés.

De la información analizada se deduce que la organización ha desarrollado un plan estratégico medioambiental en el que se detallan algunas actividades concretas destinadas a mejorar su comportamiento medioambiental. Sin embargo, no se cuantifican los objetivos, sino que se presentan en términos de "reducción" y "minimización".

La compañía lleva a cabo auditorías internas y varias de sus instalaciones tienen el certificado emitido por AENOR del Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001.

No se ha encontrado, en la información analizada, evidencia de datos sobre el consumo de materias primas, especialmente agua, elemento básico en los procesos de las plantas de regasificación. Se presentan datos sobre las cantidades de residuos recuperados para el reciclaje. También se presenta una tabla con la cantidad de residuos peligrosos "gestionados". Sin embargo, no se explica en qué consiste la "gestión" o el tratamiento, ni cuál es el total de residuos peligrosos producidos, para poder evaluar el desempeño.

En cuanto al control de emisiones sonoras no se ha encontrado evidencia sobre la existencia de procedimientos adecuados para paliar los problemas detectados.

Las canalizaciones necesarias para los oleoductos atraviesan 6.522 Km., con lo que el impacto medioambiental sobre el paisaje es muy importante. Enagás presenta información de la que se desprende que ha acometido recuperaciones paisajísticas en una superficie de 7.071.328 metros cuadrados, sin embargo no aporta la cifra de superficie total afectada, para una vez más poder evaluar el desempeño.

La memoria hace referencia a la realización de trabajos de protección arqueológica en dos yacimientos concretos, pero no lo relaciona con ninguna política específica que asegure la continuidad y consistencia de estas actuaciones.

De igual forma, se presenta la protección del Águila Imperial Ibérica como el proyecto relacionado con la política de la compañía de recuperación de la fauna. Sin embargo, no presenta información de haber hecho una identificación de las zonas en las que realiza sus múltiples actividades y que son consideradas hábitat ricos en biodiversidad, con lo que el proyecto resulta alejado de una estrategia completa y coherente con la protección del medioambiente.

Las plantas de regasificación se sitúan en puertos de mar donde descargan el gas natural los barcos metaneros. Tras su tratamiento, es distribuido por camiones cisternas. Es evidente que dentro de la cadena de suministro y de servicio de Enagás, se generan unos impactos medioambientales todavía más amplios que los descritos y de sobre los que no se da ningún detalle, ni se explica si su plan Estratégico los contempla como parte de su RSC. Tampoco se comentan los riesgos derivados de la conducción de gas.

En relación a los derechos laborales, la información referente a sus empleados es escasa y poco concreta. No hay evidencias del porcentaje de empleados representados por sindicatos, si bien, el hecho de firmar convenios colectivos parece indicar que sí existe una relación normalizada. Se dan muy pocos datos sobre la política de empleados y casi todos ellos agregados.

La organización implantó un Sistema de Gestión y Prevención de Riesgos. Sin embargo, los únicos datos que aporta sobre accidentes laborales son el número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas, con lo que resulta imposible saber cuántos casos se dieron y si la evolución que muestra la tabla, se tradujo finalmente en más o menos personas accidentadas y de qué gravedad.

Se encontró una evidencia de participación de los trabajadores de Enagás en materia de Seguridad y Salud, a través de comités locales, así como un comité intercentros, al amparo de la ley y del convenio colectivo. No hay evidencia, sin embargo, de procedimientos de información, consulta y negociación sobre cambios en las operaciones de la empresa. Asimismo, se cita que existe un plan de formación, pero se desconoce en qué consiste y quién participa en su elaboración.

Tampoco se han encontrado muestras, en la documentación analizada, de la existencia de políticas y medidas destinadas a evitar la discriminación y potenciar la igualdad entre sus trabajadores.

Por lo que se refiere al desempeño social, se publica un listado de acciones sociales, donde no se explica cuál es la estrategia ni los importes gastados. De ello se puede deducir que son acciones de gran disparidad y sin evidencias de continuidad.

A parte de haberse adherido al Pacto Mundial, acción que en la fecha de referencia de la documentación analizada no requería ningún requisito salvo la propia comunicación al organismo, no hay evidencias del desarrollo e implementación de otras políticas orientadas a la defensa de los derechos humanos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Enagás no informa si tiene definido un sistema de gestión de RSC; hasta ahora se evidencia que sus esfuerzos han ido dirigidos fundamentalmente a la gestión medioambiental, también condicionada por las exigencias legales en este terreno. Por lo tanto, lo que se recoge en su Memoria Anual 2003 en lo referente a compromiso social resulta poco menos que *anecdótico*, aportando algunas cifras y actividades, pero sin una estrategia que las articule, ni políticas que las sistematicen.

No hay evidencia de que la compañía haya hecho una identificación de las partes interesadas y de sus expectativas y necesidades, ni de que oriente sus políticas hacia la satisfacción de las expectativas de todos los grupos de interés.

La información contenida en los documentos analizados no es exhaustiva, y deja fuera aspectos que debido a la especial sensibilidad de la actividad de la compañía y su repercusión en el medioambiente resultarían de gran relevancia. Sin embargo, se aportan otros datos para cubrir áreas de responsabilidad social, que resultan *anecdótico*s.

Enagás presenta el consumo de gas natural como una solución a los problemas medioambientales, comparándolo siempre con el resto de energías que generan mayores emisiones a la atmósfera. Aunque no se presentan informaciones sobre los posibles riesgos e impactos derivados del uso de este recurso energético.

Los datos no siempre permiten evaluar el desempeño, ya sea ambiental, social o en el ámbito de los derechos humanos, al no dar una referencia con la que evaluarlos. No hay evidencia de que se fijen objetivos cuantificables en los diferentes aspectos, con los que medir el desempeño durante el periodo.

Las verificaciones que se han llevado a cabo se circunscriben únicamente al ámbito medioambiental y se refieren a los certificados emitidos por AENOR de acuerdo a la ISO 14001, pero no en cuanto a los datos aportados en la memoria.

Dado que no se especifican objetivos cuantificables, la documentación analizada no permite evidenciar que la revisión del sistema enfocado a la mejora continua se realiza de forma sistemática, ni hay evidencia de que Enagás cuente con la participación de las partes interesadas o se oriente a la satisfacción de sus expectativas y necesidades.

La información contenida en las memorias estudiadas está especialmente dirigida a un grupo de interés: los accionistas, que sí pueden encontrar en ella datos económicos de interés. El resto de las partes interesadas no encuentran información suficiente para evaluar el desempeño de la organización en temas relacionados con la RSC.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe sobre Gobierno Corporativo y Órganos Rectores se acoge en líneas generales a lo establecido en el Código Aldama.

La composición del Consejo de Administración mantiene un equilibrio entre consejeros independientes (7) y dominicales (7). Dentro de estos últimos también se respeta la estructura de composición del capital social, según las participaciones de los socios mayoritarios. Llama la atención sin embargo, que el Presidente del Consejo, que a la vez es el Presidente Ejecutivo de la Compañía, figure como externo dominical, en vez de interno o ejecutivo. Para limitar los riesgos de acumulación de poderes en una única persona, derivados del comentario anterior, éste cargo se verá sometido a los informes y propuestas de las Comisiones del Consejo.

Las informaciones relativas a las retribuciones de los miembros del consejo de administración se presentan agrupadas, y no por consejero. Lo mismo ocurre con las retribuciones de los miembros de la alta dirección.

Enagás tiene establecidas dos comisiones dentro del Consejo de Administración: Comisión de Auditoría y Cumplimiento y Comisión de Nombramientos y Retribuciones. No hay evidencia, sin embargo, de la existencia de una Comisión Ejecutiva Delegada, ni de una Comisión de Estrategia e Inversiones.

En la documentación analizada, queda en evidencia el diferente tratamiento que hace la compañía, en cuanto la información suministrada a los socios, respecto a otros grupos de interés.

ENDESA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

Su actividad principal es la generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad. Además, tiene una presencia relevante en otros sectores energéticos y telecomunicaciones.

Alcance geográfico (zonas)

La compañía desarrolla su actividad en España, Iberoamérica (Chile, Perú, Argentina, Colombia, Brasil, Rep. Dominicana), Europa (Polonia, Holanda, Francia, Portugal, Italia) y en el norte de África (Marruecos).

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En la documentación analizada, se evidencia que Endesa ha adquirido los siguientes compromisos públicos:

- Adhesión al Pacto Mundial en el año 2003.
- *Community Development Carbon*

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Endesa está incluida en los siguientes índices bursátiles socialmente responsables:

- *Dow Jones Sustainability Index*
- *Best in Class, Storebrand Social Responsible Investments*

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003. Informe de Actividades	
Informe Anual 2003. Documentación Legal	
Informe de Sostenibilidad 2003	
Informe de gobierno corporativo 2003	

II. TABLAS DE RESULTADOS

ENDESA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,68**
Indice&Perfil GRI	2,17
GRI Indicadores	1,45
Principios GRI	1,42
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,55**
ONU	**1,03**
AA1000	**1,45**
AA1000 Requisitos	1,65
AA1000 Principios	1,25
NEF	**1,25**
TOTAL	**1,59**

ENDESA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
1,24		1,50					2,55

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,59**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** resalta frente a otros aspectos de la responsabilidad social de este estudio, llegando en este caso a la puntuación de **2,55** en el área 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 **1,24**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

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 **1,50**, situándose también en el área de *información **parcial***.

Sus resultados en cuanto a contenido y sistemas de gestión se pueden considerar *"parciales"* de acuerdo al gradiente en la calidad de la información contenido en la metodología del informe. Como más adelante se comentará, en la documentación analizada se advierte una falta de despliegue de los principios que inspiran la estrategia de su gestión de RSC en las políticas y mecanismos necesarios para llevarlas a cabo. Es decir, hay muy poca información sobre medidas concretas para implementar estas estrategias. Su relación con las partes interesadas es muy desigual, quedando evidencia que son los accionistas los que, en la práctica, mejor ven protegidos sus derechos y cubiertas sus expectativas por el desarrollo de políticas como la de Gobierno Corporativo.

La organización hace gran comunicación de su estrategia medioambiental y social, con lo que existen numerosas publicaciones de fácil acceso. Sin embargo, se evidencia que en la consolidación en el informe corporativo de toda esta información relativa a sus actividades en distintos países, no siempre se incluyen los datos relevantes que permitan obtener una visión global, ni se referencia al lector hacia aquellas publicaciones en las que poder encontrar la información con más detalle. Del mismo modo, el Informe de Sostenibilidad no siempre consolida la información relativa la gestión de la RSC por Endesa que se distribuye entre los cuatro documentos que conforman su Memoria Anual, para así hacer más sencillo el acceso al lector interesado en estos aspectos.

El presente estudio está basado en el Informe Anual 2003: Informe de actividades, Información legal, Informe de Gobierno Corporativo e Informe de Sostenibilidad, de la sociedad que cotiza en el IBEX35, tal y como describe el alcance del estudio.

b. CONTENIDOS RSC

Sobre información de su desempeño económico la organización aporta los datos requeridos de ventas totales; el desglose por países se encuentra recogido en el Informe de actividades.

Uno de los *stakeholders* que menos cabida tiene en la memoria de la organización son los proveedores. Apenas se aporta información sobre quiénes son, qué problemáticas afrontan en su relación con la organización y cómo trata ésta de incluirles en su estrategia de RSC. Un ejemplo de ello se muestra en el indicador sobre los contratos pagados de conformidad con los términos del contrato, donde en el índice *GRI* se afirma categóricamente que se cumplen en todos los casos, sin aportar más información al respecto.

Siendo una organización que presta un servicio público y que tiene por tanto una relación muy estrecha con las Administraciones Públicas de las distintas regiones y países, resulta llamativo que en el índice de indicadores *GRI* se afirme que no existen datos sobre subvenciones recibidas y, sin embargo, sí figure una cifra en la Información Legal en la cuenta de Pérdidas y Ganancias, bajo el epígrafe "Subvenciones en capital transferidas al resultado del ejercicio".

Respecto a su desempeño medioambiental la información recogida por los indicadores *GRI* se presenta de forma poco sistemática, con lo que resulta muy complicado conseguir una imagen global del desempeño de la organización.

Sólo se aportan datos de algunas actividades o regiones: indicadores sobre vertidos y residuos, no hay datos de Europa, países de Iberoamérica, Marruecos.

Faltan referentes de objetivos propios o mejores prácticas, que permitan al lector evaluar el desempeño. Además se presentan las emisiones en valores relativos en vez de totales, lo que dificulta tener una imagen del impacto total de la organización. Las evoluciones temporales se presentan g/KWh, que puede resultar, sin duda un dato de interés para evaluar la eficiencia ecológica, pero que al depender de la cantidad de energía producida, el lector los debe multiplicar por los datos sobre producción de energía contenidos en otro apartado de la memoria, lo que no facilita el análisis de los mismos.

Resulta especialmente significativo, debido a la actividad a la que se dedica, que la organización no aporte los datos relativos a indicadores de consumo de energía directa/indirecta.

En cuanto a indicadores relativos a biodiversidad, la organización afirma no tener datos al cierre de la Memoria 2003, sobre los hábitats ricos en biodiversidad en los terrenos donde realiza sus actividades. Este punto es especialmente sensible, ya que las instalaciones de Endesa tienen un impacto medioambiental muy significativo, al tratarse de centrales nucleares, centrales térmicas, presas hidráulicas (pantanos), parques eólicos, etc.

En ocasiones se presentan incoherencias entre lo que se indica en el índice de indicadores GRI y las informaciones contenidas en la propia documentación. Por ejemplo, respecto al indicador EN13 relativo a vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles, se responde en el índice GRI: "No se realizan vertidos de esta naturaleza". Sin embargo, en la página 74, se da cuenta de un vertido ocasional de fuel oil en el Río de la Plata, para el que se activó el Plan General de Emergencias y Derrames.

En relación al desempeño social, los datos sobre sindicación de empleados resultan insuficientes, pues sólo se aportan los resultados de las últimas elecciones sindicales en España. Lo cual no informa del porcentaje de empleados representados por sindicatos, ni los acogidos a convenios colectivos. De los países del resto del mundo en los que opera y donde precisamente este aspecto de la RSC es más significativo, no se aportan datos.

En cuanto a la información relativa al indicador de GRI LA04 sobre procedimientos de información, consulta y negociación sobre cambios en las operaciones de la empresa, Endesa referencia a una serie de políticas de desarrollo en las que se incluyen: Sistema de Gestión por Competencias, Identificación del Potencial de Desarrollo, Sistemas de Gestión de la Actuación, Plan de Rotación Interna, Estudios de Clima Laboral, Plan de Formación y Capacitación Personal, Buzón de Dinamización. De la lectura de los comentarios sobre las mismas no se desprende una relación directa con lo solicitado por el indicador, en cuanto a mecanismos de participación e interacción entre la compañía y los empleados ante cambios en las operaciones de la empresa.

Sobre derechos humanos, aparte de haberse adherido al Pacto Mundial, acción que no requería en el año 2003 ningún requisito salvo la propia comunicación al organismo, no hay evidencias de ninguna política orientada a la defensa de los derechos humanos. No hay muestras de políticas destinadas a valorar la actuación en derechos humanos de la propia organización, ni de la cadena de suministro y contratistas. No se hace mención expresa al reconocimiento de los derechos de los indígenas. Aunque bien es cierto que Endesa comenta la existencia de la Fundación Pehuén creada hace 11 años para la mejora de la situación económica de las comunidades Pehuenches del Alto Bío-bío. Las comunidades indígenas no figuran expresamente en la información analizada como parte interesada en las actividades de la compañía en Iberoamérica, sino como beneficiarios de acción social, no permitiendo evidenciar que sistemáticas existen para integrar las expectativas y necesidades de estas comunidades en las operaciones, procesos y decisiones de la empresa. Este aspecto es relevante al ser esta parte interesada especialmente significativa en algunos de los conflictos sociales que la empresa ha tenido en esta región. Un ejemplo claro es el conflicto con la comunidad Mapuche-Pehuenches por la construcción de plantas eléctricas en el río Bio-bío, Chile, que según fue denunciado provoca un gran impacto medioambiental al inundar regiones de bosques y el desplazamiento de las comunidades indígenas[21].

Tampoco hay mención a la formación de los miembros de seguridad, en cuanto al respeto a los derechos humanos, ni a los requisitos que la empresa establece a los proveedores de los mismos en este ámbito.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A partir de la documentación analizada se puede entender que el sistema de gestión de la RSC que ha desarrollado Endesa tiene las siguientes características:

La organización está desarrollando el sistema de gestión de la RSC a través de estrategias plurianuales, códigos de conducta, adhesión a tratados internacionales, sin embargo sobre estos planes de alto nivel no siempre se informa sobre los procedimientos de aplicación en la operativa. Es decir, se constata una decisión estratégica de gestión de la RSC al más alto nivel, pero no siempre aporta información sobre como se materializa en mecanismos, procedimientos y herramientas concretas que permitan que las actividades que desarrolla cumplan con los requisitos que se ha propuesto y publica. El proceso de planificación e implantación de la estrategia se realiza desde la dirección de la organización, sin que se informe cómo se involucra de forma significativa a las partes interesadas.

No se encuentran evidencias de la participación de los *stakeholders* en la elaboración, implementación, verificación, comunicación y mejora continua del sistema.

La documentación presenta un mapa muy genérico de las partes interesadas, donde además se constatan ausencias significativas (como ONGs, comunidades indígenas). A pesar de la gran diversidad de mercados geográficos en los que opera la organización,

[21] Fuente: Equipo Nizkor. http://www.derechos.org/

no hay evidencia de un análisis pormenorizado de los grupos de interés dónde se identifiquen aspectos diferenciales por países o mercados.

Del análisis de la documentación se observa que la comunicación con algunas de las partes interesadas cuenta con canales estables, sin embargo no abarca a todos los grupos de interés, ni se orienta a la participación en el sistema de gestión de RSC. En los casos en los que existen canales desde los grupos de interés hacia la organización, no se evidencia que estas informaciones puedan influir en la evolución del propio sistema (expectativas, prioridades, opiniones, quejas, etc.).

No hay evidencia del análisis de los documentos que se estén fijando objetivos medibles en los diferentes aspectos, con los que evaluar el desempeño durante el periodo. La comparabilidad de los datos se realiza con los parámetros de años anteriores, sin embargo en muchas ocasiones no es suficiente para que el lector determine si los parámetros obtenidos significan o no un buen desempeño, pues no se referencian ni con objetivos de la organización, ni con recomendaciones o mejores prácticas internacionales.

Dado que no se especifican objetivos cuantificables, no permite evidenciarse que la revisión del sistema enfocado a la mejora continua no se realice de forma sistemática, ni que haya evidencia de que cuente con la participación de las partes interesadas.

Tras el análisis de la documentación se puede observar, que la organización ha diseñado y está implantando un plan estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible con el que trata de profundizar en su compromiso con los principios del desarrollo sostenible. Sin embargo, a lo largo de todo el informe de Sostenibilidad no se encuentran evidencias de descripción de riesgos sobre actividades especialmente sensibles, así, por ejemplo, apenas hay información sobre las actividades y riesgos derivados de las centrales nucleares. La información siempre se presenta en positivo, no identificando campos de mejora, ni infracciones cometidas, con lo que la percepción del lector puede no corresponderse al desempeño real.

Los datos aportados no siempre se ajustan al perímetro de la organización, excluyendo en muchos casos zonas geográficas, o actividades, con lo que además de no dar una imagen completa del desempeño, no transmite unidad en la gestión de las estrategias.

La verificación del sistema realizada por un auditor externo, no presenta la necesaria fiabilidad por las salvedades que hace mención el Informe de Verificación, incluido en Informe de Sostenibilidad 2003, donde en el segundo punto del alcance se reconoce un "nivel de confianza limitado" en las actividades de verificación. El alcance se ha circunscrito únicamente en la verificación de los datos aportados en los indicadores centrales.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Se informa sobre la composición del capital social, así como sobre los grandes accionistas, sólo hasta donde exige la ley, aquellos socios con más de un 5% del capital, con lo que no facilita el tener una idea detallada de la estructura del capital.

No figura información sobre la existencia o no de blindajes entre los miembros del Consejo o de la alta dirección.

En cuanto a los sistemas de gestión de riesgos, Endesa tiene constituido un Comité de Riesgos, presidido por el Consejero Delegado que determina la política global de riesgos, que incluye riesgos de mercado, de crédito, operativo y de negocio. Si bien,

no se hace mención expresa de que entre estos riesgos se cuenten los derivados de temas medioambientales, sociales o de derechos humanos, bien podrían estar incluidos dentro de los riesgos antes enumerados de forma genérica.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración, la proporción de consejeros externos (12) sobre ejecutivos (2) es muy amplia, con lo que se dan las condiciones para que el Consejo ejerza la función de supervisión de la gestión del equipo directivo. A pesar de estar muy atomizada la estructura del capital social, queda algo en cuestión la representación de los socios en el Consejo, pues sólo existe un consejero dominical (Caja Madrid) frente a 11 independientes.

Las retribuciones percibidas por los consejeros figuran en datos agregados y no en detalle por consejero y exactamente lo mismo sucede con las retribuciones de la alta dirección.

Están definidas las funciones de supervisión del Comité de Auditoría y Cumplimiento sobre la independencia de los auditores externos. No se encontró evidencia, sin embargo, de la existencia de un Comité de Estrategia e Inversiones.

GAS NATURAL SDG, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

Gas Natural centra sus actividades en dos grandes áreas: en la distribución y comercialización de gas natural y en la generación y *trading* de electricidad

Alcance geográfico (zonas)

La compañía está presente en España, Latinoamérica Europa (Italia) y en el norte de África (Marruecos).

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Gas Natural asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Gas Natural forma parte de los índices bursátiles de responsabilidad social *FTSE4Good* y *Dow Jones Sustainability*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2003	Informe "en conformidad" con GRI
Informe Anual 2003	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	

II. TABLAS DE RESULTADOS

GAS NATURAL - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,52**
Indice&Perfil GRI	1,97
GRI Indicadores	0,86
Principios GRI	1,75
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,29**
ONU	**0,74**
AA1000	**1,44**
AA1000 Requisitos	1,28
AA1000 Principios	1,60
NEF	**1,63**
TOTAL	**1,52**

GAS NATURAL - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,80		1,64					2,29

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada alcanza, según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio, una puntuación de **1,52**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

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 *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,29**. Este hecho se deriva de las adaptaciones de buenas prácticas en la materia que la empresa ha implementado desde hace unos ejercicios, aceleradas por las últimas obligaciones legales.

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 **0,80**, situándose en el 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 **1,64**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

Cabe destacar dos aspectos respecto a la información facilitada. En primer lugar, no hay alusiones específicas a DDHH en países del Tercer Mundo en los que operan y las situaciones de riesgo son mayores, así como a los derechos de pueblos indígenas. En segundo lugar, y en lo referente a su relación con los grupos de interés, existe un compromiso por parte de Gas Natural en cuanto a la exposición de la misión, visión, valores y principios de actuación de la empresa aunque posteriormente, en los documentos analizados, no existe se evidencia de su implantación real a través de procedimientos internos.

La documentación analizada muestra, según las herramientas empleadas, una puntuación más baja en las Normas de DDHH de Naciones Unidas (**0,74**), similar a la puntuación obtenida en el apartado *Indicadores GRI* (**0,86**).

b. CONTENIDOS RSC

Parece relevante comenzar haciendo un breve resumen de los resultados de los Indicadores GRI.

En primer lugar, hay falta de respuesta en muchos de los indicadores de desempeño económico (EC3, EC4, EC5, EC6, EC8, EC9), por lo que no existe una adecuada visión de conjunto de éstos con los sociales y ambientales, a pesar de tener un informe conjunto para las tres áreas. La propia empresa enuncia su compromiso de incluirlos en próximos informes.

Una vez analizado el desempeño ambiental se evidencia falta de respuesta en seis de los requisitos (EN, EN6, EN7, EN12, EN13, EN16), existiendo también el compromiso de incluirlos en próximos informes. Estos datos ponen de manifiesto deficiencias actuales en la gestión de la información para alimentar indicadores medioambientales.

Analizada la categoría de desempeño social, cabe destacar que respecto a prácticas laborales en España existe información razonablemente completa relacionada con los trabajadores, existiendo sin embargo un déficit en lo relativo a salud y seguridad. Los datos referidos a diversidad y oportunidad, se limitan a una enunciación de intenciones.

El tratamiento de los aspectos relativos a la corrupción quedan solventados, de acuerdo a su visión, mediante la implantación de un código de conducta interno, pero no se detallan procedimientos que aseguren su cumplimiento.

Respecto a la categoría referente a sociedad, la actuación de Gas Natural está muy limitada a acción social. La información de la acción social de Gas Natural es muy detallada, tanto en lo referente a sus actuaciones en España como en el extranjero. La memoria presenta un cuadro resumen por ámbito de actuación que ofrece una completa visión de conjunto.

Una vez analizada la información no existe evidencia de políticas, ni procedimientos, relacionados con responsabilidad de producto, aunque la propia empresa ofrece un compromiso de inclusión futura.

Gas Natural no alude en su memoria de Responsabilidad Corporativa a las Normas sobre derechos humanos de Naciones Unidas. Respecto a compromisos públicos adquiridos en este ámbito, son firmantes del Pacto Mundial del que se derivan obligaciones respecto a derechos humanos. Adicionalmente, según cita en su informe de Responsabilidad Corporativa, está colaborando con *The Danish Institute for Human Rights* para «*desarrollar una herramienta de evaluación interna para la aplicación de los derechos humanos en las empresas*».

Las referencias a los aspectos relacionados con el respeto a los derechos humanos, se presentan como declaraciones de intenciones en un nivel estratégico, no quedando materializada una implantación en el plano organizativo y de procesos internos, así como tampoco en lo referente a la verificación interna o externa.

No hay alusiones específicas a DDHH en países del Tercer Mundo en los que operan y las situaciones de riesgo son mayores, así como a los derechos de pueblos indígenas. Tampoco hay evidencia de información sobre "protección de civiles en tiempos de guerra" ni sobre "utilización de fuerzas de seguridad".

Por último, respecto a las carencias, no hay evidencia de mecanismos internos que midan y evalúen el cumplimiento de las normas de derechos humanos ni objetivos de mejora en este ámbito.

El mayor grado de cumplimiento con lo establecido en las herramientas empleadas se da en el ámbito de los derechos de los trabajadores así como en el medioambiental.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Respecto a los grupos de interés cabe resaltar que existe compromiso por parte de Gas Natural en cuanto a la exposición de misión, visión, valores y principios de actuación respecto a los *stakeholders*. Sin embargo, del análisis posterior no se desprende una implantación real a través de procedimientos internos. El compromiso adolece, según los documentos considerados, de falta de mecanismos implantados que aseguren la fluidez de la comunicación y la retroalimentación de resultados.

La organización no demuestra implicar a sus partes interesadas en la ayuda al enfoque y mejora continua de la calidad de las memorias, por lo que el principio de "*inclusividad*" queda descubierto.

De acuerdo a la herramienta *AA1000*, se pone en evidencia la baja posibilidad de involucración de los grupos de interés en áreas relacionadas con RSC, detallando entre otros la falta de: análisis exhaustivos de grupos de interés, mecanismos metódicos de dialogo permanente, implicación de grupos de interés en el diseño de indicadores, participación en el proceso de verificación y retroalimentación de su valoración.

El principio "*abierto*" de NEF que logra una puntuación de 1 nos confirma lo detectado con las anteriores herramientas de análisis. Este principio evalúa la apropiada y eficaz comunicación pública con las organizaciones de las partes interesadas sobre los procesos de medición y verificación. Por lo tanto, los bajos resultados obtenidos confirman que la relación con las partes interesadas es limitada.

Tampoco existe evidencia de una estructura organizativa identificada que entre sus funciones incluya la gestión de la RSC.

Entrando en el tema de la verificación de los datos suministrados, no existe evidencia de que haya un procedimiento para auditar o verificar la memoria de sostenibilidad. En este sentido, se pone de manifiesto la falta de garantías respecto a la comunicación hacia los grupos de interés. Se valora positivamente, sin embargo, el compromiso de la empresa de verificar contenidos en el futuro.

En cuanto a la "*transparencia*", no se exponen procedimientos y supuestos relacionados con la elaboración de la memoria, que le den mayor credibilidad desde un punto de vista externo.

Conviene remarcar que se dispone de un índice GRI completo desde el punto de vista de la transparencia. En general no hay evidencia de manipulación de la información del índice en su propio interés. Normalmente, cuando no se cumplen requisitos explican claramente la omisión y muestran interés por incluir esa información en próximos periodos.

Por último, respecto a la implantación de procedimientos relacionados con RSC, se puede decir de forma general que existe una limitada visión transversal que afecte y analice a todas las áreas organizativas. Tampoco se aprecia la integración en la estrategia y las prácticas de gestión de descubrimientos realizados en los procesos operativos. Se falla en la capacidad de llevar el marco estratégico y político a la práctica operativa, por lo que el principio de "implementación" tiene baja puntuación.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Respecto al principio de diligencia de los administradores que busca garantizar las buenas prácticas y profesionalidad de los mismos, los procedimientos de buen gobierno se centran en los consejeros del Comité, sin que exista evidencia de procedimientos relativos a administradores con responsabilidad en la dirección ejecutiva.

No hay evidencia de que se informe sobre cómo se intenta cubrir la representación en el Consejo de Administración del mayor porcentaje posible de la propiedad de la organización, siempre teniendo la estructura propietaria existente y dentro de la operatividad del consejo.

No 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, por lo que no se puede conocer si el blindaje es una práctica admitida en la organización.

No existe evidencia de procedimientos claros para seleccionar las decisiones estratégicas que deben ser elevadas a la consideración de la Junta General con lo que no quedan claramente definidas las funciones de la misma a pesar de que recientemente se ha elaborado un Reglamento de Junta General, sometido a aprobación este mismo año 2004.

Como buenas prácticas cabe reseñar que disponen de un Reglamento del Consejo de Administración que de forma razonablemente exhaustiva cubre las áreas tratadas por el "Informe Aldama" así como un Código de Conducta en materias relativas al mercado de valores. Sin embargo, no se detallan los procedimientos internos de control de cumplimiento del Código de Conducta. La responsabilidad de garantizar su cumplimiento se asigna a la Comisión de Auditoría y Control pero no hay evidencia de detalle sobre los procedimientos utilizados.

Existen comisiones Ejecutiva, de Auditoría y Control y de Nombramientos y Retribuciones; sin embargo no hay evidencia de existencia de Comisión de Estrategia/ Inversiones.

IBERDROLA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

Iberdrola presta servicios centrados en la generación, el transporte, la distribución y la comercialización de electricidad y gas natural. Específicamente:

- Servicios energéticos destinados al hogar (Electricidad y gas natural)
- Productos y servicios dirigidos a empresas: instalación y mantenimiento, suministro de energía y consultoría sobre uso energético.
- Equipamiento para el hogar relacionado con energía.
- Nuevos servicios de telecomunicaciones: acceso a Internet en banda ancha utilizando el cable de la luz.

Alcance geográfico (zonas)

La compañía desarrolla su actividad en España, Latinoamérica (Brasil, México, Bolivia, Chile y Guatemala). Asimismo, también presta servicios de *trading* en Europa

Compromisos públicos de RSC de la empresa

- Adhesión a la Declaración y Código de Conducta sobre Política Medioambiental de UNIPEDE.
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Apoyo a los compromisos derivados del Protocolo de Kyoto y a la Estrategia Española de Eficiencia y Ahorro Energético y de los compromisos derivados de dicho protocolo.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Iberdrola forma parte del Índice *Dow Jones Sustainability*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2003	Incluye actividades medioambientales y sociales. Informe "en conformidad con GRI"
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	
Informe Legal 2003	
Principales Indicadores Medioambientales	Documento independiente en el que se exponen de forma integrada los indicadores medioambientales así como su evolución.

II. TABLAS DE RESULTADOS

IBERDROLA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,76**
Indice&Perfil GRI	1,44
GRI Indicadores	1,67
Principios GRI	2,17
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,23**
ONU	**0,96**
AA1000	**1,96**
AA1000 Requisitos	1,75
AA1000 Principios	2,18
NEF	**2,00**
TOTAL	**1,78**

IBERDROLA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
1,31		**1,92**					**2,23**

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	**Anecdótica**	**Parcial**	**Incompleta**	**Completa**	**Exhaustiva**

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada alcanza, según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio, una puntuación de **1,78**, situándose cerca del estadio de *información* ***parcial*****,** próximo al de ***incompleta***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** resalta por su gran diferencia frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio pretende evaluar, llegando en este caso a la puntuación de **2,23** en el área de ***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 **1,31**, situándose en un estadio de *información* ***parcial***.

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 **1,92**, situándose en un área cercana el estadio de *información* ***incompleta***.

Con el objetivo de enmarcar el análisis, cabe resaltar que Iberdrola, por pertenecer a un sector de alto impacto respecto al medioambiente (emisiones atmosféricas, infraestructuras, generación de residuos peligrosos/ tóxicos, etc.), da especial importancia a su información medioambiental. La empresa se ha posicionado como defensora de las energías renovables, apostando por la contribución que pueden hacer las compañías eléctricas para apoyar el cumplimiento de los objetivos del protocolo de Kyoto.

Por otro lado, conviene hacer hincapié en que existe un riesgo de vulneración de los derechos de los pueblos indígenas, ya que Iberdrola desarrolla sus operaciones en países de Latinoamérica con alta presencia de comunidades indígenas. Iberdrola no demuestra en la información que hemos analizado que haya puesto en marcha los mecanismos adecuados para gestionar dicho riesgo.

La peor valoración se obtiene en las Normas de DDHH de Naciones Unidas (**0,96**) ya que no hay evidencia de procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como de sistemas de seguimiento y sus resultados.

b. CONTENIDOS RSC

En los indicadores GRI de desempeño económico se facilita en general información de todos los indicadores requeridos, pero la mayor parte de los datos no son completos de acuerdo al enunciado de los indicadores y no se incluye en muchos casos el nivel de desglose recomendado.

En el área medioambiental, Iberdrola se ha posicionado como defensora de las energías renovables apostando por la contribución que pueden hacer las compañías eléctricas para apoyar el cumplimiento de los objetivos del protocolo de Kyoto centrando su imagen y campañas de comunicación y publicidad en una actitud medioambientalmente responsable. Los resultados de los indicadores GRI en este área

son buenos salvo los que tienen que ver con el cuidado de la biodiversidad (ya que no incluye información de áreas sensibles fuera de España, zonas en muchos casos con mayor sensibilidad y con legislaciones nacionales más laxas) siendo pobre también el análisis de impactos medioambientales.

En referencia a la información ambiental de productos y servicios, se hace referencia a ella en el índice, pero luego no se incluye en el informe.

En prácticas laborales la parte con peores resultados más bajos son los temas relacionados con diversidad y oportunidad. En primera instancia destaca la ausencia de mujeres en el Consejo de Administración, pero sobre todo se echan en falta procedimientos internos que aseguren la igualdad de oportunidades de los que no hay evidencia en el Informe Anual. Si que hay evidencia, sin embargo, de políticas al respecto a través de la Política de Reclutamiento y Selección, inspirada en el Código de Conducta Profesional.

Del área de derechos humanos existe una declaración de intenciones alrededor de los compromisos del Pacto Mundial. Sin embargo no hay alusiones específicas a países del Tercer Mundo en los que operan y donde las situaciones de riesgo son mayores.

Iberdrola informa en la documentación analizada que dispone de un código de conducta interno (Código de Conducta Profesional), accesible públicamente, que afecta a todos los empleados que viene a reforzar su compromiso institucional con los derechos humanos y laborales, adicionalmente a otros aspectos. No obstante dicho documento no recoge todos los aspectos analizados en las Normas de Naciones Unidas para empresas multinacionales.

En la categoría de desempeño social relacionado con la Sociedad en GRI, respecto a la descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades, solo hay evidencia de impactos en el ámbito medioambiental, dejando de lado los posibles impactos sociales.

En lo referente a la responsabilidad de producto, a pesar de que hace referencia a ella en el índice, en el contenido de la memoria no hay evidencia de una política de salud y seguridad del cliente durante la utilización de los productos y servicios.

Respecto a la valoración desde el punto de vista de las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU*, lo primero a comentar es que Iberdrola no alude en su memoria de Responsabilidad Corporativa a dichas Normas. Respecto a compromisos públicos adquiridos, son firmantes del Pacto Mundial del que se derivan obligaciones respecto a derechos humanos. Como decíamos anteriormente, existe un riesgo potencial de que surjan conflictos con los derechos de los pueblos indígenas, ya que Iberdrola opera en países de Latinoamérica con alta presencia de estas comunidades. Los conflictos por confrontación de intereses están al orden del día en empresas del sector energético que operan en países del Tercer Mundo.

Iberdrola no hace alusiones en su memoria a este riesgo potencial y por lo tanto no establece procedimientos al respecto. En cuanto a la protección de civiles en tiempos de guerra y la utilización de fuerzas de seguridad, no hay tampoco evidencia de ningún tipo de actuación. Respecto a esto último, la presencia de Iberdrola en países latinoamericanos con un entorno de inseguridad en determinados casos, implica la necesidad de un sistema de control para establecer como se asegura que se contratan grupos de seguridad que no vulneran los derechos de las personas.

Se concluye diciendo que no hay evidencia de existencia de procedimientos internos relacionados con DDHH más allá del establecimiento del Código de Conducta Profesional.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En la visión y estrategia de RSC de la compañía tiene un peso importante el área medioambiental, algo que queda ya remarcado desde la propia carta del presidente en el Informe Anual. En dicha carta sin embargo, se echan en falta enunciados que pongan de manifiesto el camino que le queda a Iberdrola con respecto a algunos aspectos relevantes de la gestión integral de su RSC.

Las deficiencias detectadas en el perfil de la memoria se refieren, sobre todo, a la no falta de información sobre políticas y medidas internas para garantizar la calidad y veracidad de la información presentada.

No se aporta información sobre las medidas para garantizar la definición de una adecuada política de RSC como por ejemplo las relacionadas con los procesos para determinar la necesidad de expertos en la materia así como la identificación de riesgos y oportunidades de RSC.

Respecto al Índice de Contenidos de GRI, tiene ciertas deficiencias que hacen que no cumpla con alguna exigencia de la herramienta. Como ejemplo se puede decir que, a pesar de declararse en conformidad con GRI, no da explicaciones respecto a algunos indicadores de los que no informa o se remite a páginas del Informe Anual en el que no se trata el tema en cuestión.

Se presenta una información bastante escasa respecto al proceso de elaboración de la memoria con lo que el principio de "*transparencia*" tiene baja puntuación.

De acuerdo a los *requisitos AA1000*, y en lo referente a "*planificación*" no están todos los grupos de interés incluidos en el proceso de comunicación. Pocos casos de inclusión de los grupos de interés en comités, salvo el caso, a modo de ejemplo, del comité de Seguridad e Higiene.

No hay una definición de formas de dialogo real respecto a todos los grupos de interés. Se enumeran canales abiertos en relación al equipo humano, accionistas y comunidad financiera, organismos reguladores, clientes y proveedores, pero no hay evidencias de diálogo con organizaciones sociales. Tampoco existe evidencia de inclusión de los grupos de interés en el proceso de identificación y priorización de indicadores.

La memoria de sostenibilidad ha sido verificada por AENOR, validando que se ha realizado cumpliendo el modelo definido en la Guía GRI 2002. No hay detalles de la validación ni del proceso de recogida de datos. En general, no se especifican en la memoria áreas e indicadores no cubiertos o donde no se aporta información, ni planes futuros de inclusión. Simplemente se verifica que la empresa ha seguido el modelo propuesto por la Guía GRI 2002.

En la parte de "*implementación*" cabe remarcar que no se citan sistemas de evaluación del desempeño que incluyan la consecución de objetivos RSC.

En lo relacionado con *Principios AA1000* hay situaciones con necesidad de corregirse. A continuación se presentan deficiencias específicas relativas a diferentes principios

En lo referente al principio de "*totalidad*", hay casos en los que no se explica los motivos de las exclusiones en el informe. Al dejar de lado, por ejemplo, muchos de los indicadores relacionados con DDHH, no se consigue la inclusión objetiva de todas las áreas de actividad relacionadas con la actuación ética y social de la empresa, no asegurándose este principio de "*totalidad*".

Los objetivos fijados de cara a la "*Mejora continua*" son muy generales como para facilitar una correcta medición de cumplimiento y resultados. Del análisis de la documentación no se evidencia que la política de la organización esté respondiendo cada vez más a las visiones y experiencias de las partes interesadas.

En lo referente a "*comparabilidad*", pasando a hablar de la herramienta NEF, la memoria provee muy escasas comparaciones de mejores prácticas con otras normas y modelos de otras compañías, sectores y/o industrias si exceptuamos el hecho de que informa de acuerdo a la Guía GRI. En general hay una escasa presentación de tendencias, si exceptuamos la detallada presentación de evoluciones expuesta en el documento "Principales indicadores medioambientales", con cuadros de datos que van de 1999 a 2003.

Respecto al principio de "*Integrado y transversal*" se considera positivo el hecho de que se integra en un solo informe, el área económica, medioambiental y social. Sin embargo son pocas las ocasiones que se muestran indicadores que combinan la visión económica con la social y medioambiental.

Finalmente, por lo que a "*calidad de la información*" se refiere, en la documentación analizada no se comparan sistemáticamente los resultados con objetivos de RSC fijados previamente.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

No hay evidencia en la información considerada que en la compañía existan mecanismos que aseguren que los consejeros cooperan de forma efectiva para cumplir, de forma unitaria, las funciones definidas y no se identifica cómo y con qué información necesaria cuentan para el mejor y eficaz desempeño de sus funciones.

No 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, por lo que no se puede conocer si el blindaje es una práctica admitida en la compañía.

Tampoco hay evidencia de mecanismos que aseguren la independencia entre los cargos ejecutivos y los del consejo, con el fin de facilitar la independencia y la función de supervisión.

En lo referente a la remuneración del Consejo de Administración y la alta dirección, y de acuerdo a las buenas prácticas en materia de Gobierno Corporativo, se debería dar publicidad a estos datos individualmente por persona y con el mayor desglose posible (salarios en metálico, especie, opciones sobre acciones, bonos, fondos de pensiones, provisiones sobre indemnizaciones...). En el caso de Iberdrola, la información no se presenta individualmente por persona ni se presenta con el suficiente nivel de desglose, reconociendo la propia empresa dichas carencias.

Existen comisiones Ejecutiva, de Auditoría y Control y de Nombramientos y Retribuciones; sin embargo no hay evidencia de existencia de Comisión de Estrategia/ Inversiones. Sin embargo, las funciones y responsabilidades de las comisiones existentes están descritas en profundidad.

Como punto positivo cabe resaltar que dentro del Informe de Gobierno Corporativo, se pone a disposición del lector un resumen a modo de índice donde representa el grado de cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, que facilita la consulta a los grupos de interés.

RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA, S.A.
(REE)

I .DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

La compañía desarrolla las siguientes actividades:

- Transporte y gestión de red eléctrica (Operador del sistema eléctrico español).
- Telecomunicaciones (ADSL)
- Consultoría (relacionada con el sector eléctrico)

Alcance geográfico (zonas)

Además de prestar estos servicios en España, Red Eléctrica de España desarrolla su negocio de inversión internacional en redes de transporte en Perú y Bolivia.

Asimismo, presta servicios de consultoría y asesoría técnica en redes de transporte en el Norte de África y Europa del Este

Compromisos públicos de RSC de la empresa

La empresa firmó su adhesión al Pacto Mundial en el año 2002.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Red Eléctrica de España forme parte de índices bursátiles socialmente responsables.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	Incluye en el Informe Anual el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2003 y el Informe de Gobierno Corporativo. El Informe de RSC ha sido elaborado "en conformidad" con GRI.

II. TABLAS DE RESULTADOS

REE- TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,78**
Indice&Perfil GRI	2,01
GRI Indicadores	1,58
Principios GRI	1,75
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,48**
ONU	**0,75**
AA1000	**1,45**
AA1000 Requisitos	1,33
AA1000 Principios	1,56
NEF	**1,63**
TOTAL	**1,62**

REE - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
1,17		1,65					2,48

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada alcanza, según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio, una puntuación de **1,62**, situándose en el área de *información* ***parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza por su mayor puntuación, alcanzando un valor de **2,48**, situándose en el área 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 **1,17**, situándose en el área de *información* ***parcial***.

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**, situándose en el área de *información* ***parcial***.

REE, por pertenecer a un sector de impacto respecto al medioambiente (a pesar de no producir energía eléctrica), da especial importancia a su información medioambiental publicando una Memoria Medioambiental. REE experimenta cambios muy significativos en el tamaño de compañía a partir de 2002, sobre todo cambios relacionados con activos en propiedad para desarrollar sus operaciones, derivado de compras a las compañías eléctricas. La propiedad de estos activos, sobre todo subestaciones eléctricas, lleva consigo un incremento de la asunción de responsabilidad medioambiental. Algo similar ocurre con las inversiones en empresas de transporte de electricidad peruanas (1999) y boliviana (2002) con implicaciones medioambientales y sociales más amplias de las asumidas hasta entonces.

Sin embargo no aporta información sobre algunos aspectos sociales básicos sobre todo relacionados con DDHH y sus operaciones en Latinoamérica.

Tiene una completa declaración de intenciones pero no da evidencias en la información analizada de una adecuada sistemática de involucración de grupos de interés, ni de la implantación de políticas de RSC definidas.

La valoración más baja se obtiene en las Normas de DDHH de Naciones Unidas (**0,75**) ya que no hay evidencia de ningún tipo de estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como de sistemas de seguimiento y sus resultados.

b. CONTENIDOS RSC

En la carta del presidente de REE hay se muestra una apuesta por el compromiso con la RSC. Expone la evolución de la sociedad que está haciendo que los grupos de interés tengan más demandas en este aspecto, y ofrece un compromiso para dar respuesta a la demanda. Para cubrir dicha demanda, alude a la firma del Pacto Mundial y a la elaboración de la memoria utilizando el estándar GRI.

A la hora de materializar estos compromisos, en la misma carta se habla del Sistema de Gestión de la RSC. Se comienza hablando de los proveedores y de cómo buscan que éstos asuman un comportamiento respetuoso con las personas, la sociedad y el medioambiente. Sin embargo, al profundizar en la memoria no se han hallado evidencias de cómo se aplican criterios sociales (ej. respeto a los DDHH) en la selección de proveedores. Sin embargo, en el contenido de la carta no hay evidencia de los resultados de dichas políticas, ni de las dificultades, fracasos, logros parciales, etc., que den una visión de lo ocurrido en estos aspectos en el ejercicio analizado.

En el área de DDHH, se constata que REE es una de las empresas firmantes del Pacto Mundial, lo que implica el compromiso de respeto a los derechos humanos (entre otros). En la carta del Presidente hay alusiones a los derechos humanos refiriéndose también al Pacto Mundial.

Sin embargo no se aporta información o evidencia de ningún tipo de estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como de sistemas de seguimiento y sus resultados. En el índice GRI, con relación a los indicadores en los que se pregunta por políticas relativas a DDHH, REE hace referencia a los Principios Básicos de Responsabilidad Corporativa (pág. 24) en los que no se nombra el término DDHH y solo se hace una relación a respetar "la dignidad de la persona".

No se hace una declaración expresa defendiendo la libertad de asociación que en países como España puede ser algo asumido, sin embargo en otros países en los que opera REE no tiene porqué ser algo tan obvio, por lo que sería bueno hacer una declaración que expresamente cubriera este tema, así como la descripción de las políticas y procedimientos que los protejan.

Tampoco se ha observado información acerca de cómo este compromiso con los derechos humanos, sociales y laborales se integra en los mecanismos de control alrededor de las operaciones la compañía, en especial en operaciones y participadas en países sin normativas y administraciones que los garanticen.

En temas laborales, cabe destacar que REE dispone de políticas de igualdad y no discriminación en cuanto al empleo y, por lo que se cita en la página 36, parece entenderse que se respetan estos compromisos en el proceso de selección y contratación. De lo que no hay evidencia es de la existencia de sistemas de verificación para medir y asegurar su cumplimiento.

El área de medioambiente, por el sector de actividad en el que opera la compañía, es un área de riesgo (contaminación paisajística, impactos en avifauna, campos electromagnéticos, etc.). Además, el desarrollo económico y el aumento del nivel de vida de nuestro país tienen como resultado un gran aumento del consumo de energía eléctrica lo que supone que la empresa esté realizando una fuerte inversión en nuevas infraestructuras con crecimientos porcentuales de dicha inversión año a año. Con este incremento de infraestructuras, las posibilidades de agresiones al medio aumentan, por lo que la compañía, actuando en consecuencia, da importancia a su política medioambiental.

REE entiende que el indicador EN7 del GRI (sobre impactos en biodiversidad), no es aplicable a su compañía. Sin embargo, grupos de interés del ámbito de las organizaciones de defensa del medioambiente consideran que los tendidos eléctricos son una causa importante de impacto a la avifauna (tanto especies protegidas como no protegidas) por lo que parece razonable considerar que sí que se debería hacer un seguimiento sobre dicho indicador GRI enunciado.

En general se echa de menos en la memoria, que de manera centralizada se aluda a todos los impactos en el medio y en las personas, que causa la actividad de la compañía.

Se presenta información *incompleta* sobre campos electromagnéticos, siendo este un tema que ha causado "alarma social" en los últimos años. Se explican exclusivamente los estudios que se están haciendo sobre su impacto, pero no se habla de medidas correctoras sobre situaciones que pudieran ser de riesgo y que debieran ser corregidas siguiendo el principio de precaución.

Se considera una buena práctica, no habitual en otras empresas, el presentar un cuadro resumen de reclamaciones medioambientales presentadas a la compañía, con un desglose por tipo. Además en la página 58 se expone un resumen de los expedientes sancionadores por temas medioambientales.

No hay alusiones específicas a DDHH en países del Tercer Mundo en los que operan (Perú y Bolivia) y las situaciones de riesgo son mayores, así como a los derechos de pueblos indígenas que en estos dos países representan un porcentaje importante de la población.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

REE no hace una exposición de la cobertura de la memoria en cuanto al espectro de los impactos económicos, ambientales y sociales referentes a todas las áreas de operaciones y cobertura geográfica de la compañía. Además para las áreas no cubiertas, identificadas en este análisis, no hay evidencia de una definición de la estrategia a seguir ni el plazo para una cobertura completa.

La empresa dispone de un marco de actuación que denomina Sistema de Gestión de la RSC donde incluye las vertientes económica, medioambiental y social. En la página 24 se presenta un resumen del Sistema junto con los principios básicos de la política de RSC. Se alude a que el Sistema abarca, entre otras actividades, el desarrollo de programas anuales de actuación social, económica y medioambiental. A lo largo de la memoria se echa en falta una definición precisa de los objetivos respecto a los programas sociales, así como una medición de resultados/ cumplimiento respecto a los de años anteriores. Para el caso de los programas de actuación medioambiental en cambio, los objetivos y metas del 2003 así como su grado de cumplimiento están claramente expuestos.

REE expone un compromiso de información con los diferentes grupos de interés. En los Principios básicos de RSC que expone REE se dice que se busca "Garantizar un intercambio abierto de información con las partes interesadas, dándoles a conocer las actividades y resultados empresariales de forma veraz, a través de mensajes claros y transparentes". El mensaje denota que la comunicación es en cierta manera unidireccional, tal y como se pone de manifiesto en la descripción posterior de los procedimientos de comunicación.

Existe un proceso liderado por el Comité de Dirección en el que se define como se integran y priorizan los requerimientos de los grupos de interés, así como qué herramientas se utilizan para el control y seguimiento para garantizar logro de las metas propuestas. No hay evidencia de más detalle sobre estos mecanismos, que en principio son muy coherentes, y no se alude al proceso inicial de identificación de grupos de interés.

REE no identifica como grupos de interés ni a los sindicatos ni a las organizaciones sociales. Hace referencia a ambos al hablar de relaciones laborales y de RSC con la

sociedad (respectivamente) pero explícitamente no los identifica en su función de interlocutores de los grupos a los que representan.

En cuanto a los mecanismos de comunicación con los grupos de interés se habla de canales como la Web (para clientes, accionistas y proveedores), oficina de atención al accionista y otra serie de canales tradicionales. Con empleados existen varias herramientas de comunicación hacia ellos, pero que cubran el "retorno" solamente encuestas de satisfacción y un centro de atención telefónica.

Respecto a clientes se resalta como positivo el estudio de satisfacción de clientes que genera un plan de acción con acciones de mejora. Sin embargo, y relacionado con este grupo de interés, no hay evidencia de mecanismos de comunicación con asociaciones que representen a los clientes existentes en el sector.

Por lo que se refiere a la información de grupos de interés, parece recomendable un mayor nivel de detalle en la descripción del uso que se hace de los datos recopilados.

REE mantiene una alta integración con un grupo de proveedores seleccionados con acuerdos de calidad concertada aplicados a un 31% de las adquisiciones. Es positivo que se incluyan en esta relación criterios de calidad, técnicos, medioambientales y de seguridad pero se echan de menos criterios del ámbito social (como temas relacionados con derechos humanos o laborales)

La empresa tiene un alto nivel de compromiso con la calidad y lo demuestra con diferentes certificaciones como la del sistema de Calidad (ISO 9001), del sistema de gestión ambiental (ISO 14001), del sistema de seguridad y salud laboral (OHSAS 18001) y el Sello de Oro a la Excelencia Empresarial (EFQM).

Con respecto a la verificación de la memoria de RSC 2003, AENOR ha asegurando su conformidad con los requisitos la Guía 2002 de GRI. Sin embargo, esta verificación parece limitarse una verificación formal sobre el estándar de comunicación utilizado, no profundizando en la veracidad del contenido, ni en la adecuación de la información a lo requerido por la Guía GRI. Si no, no sería explicable la identificación de las carencias más significativas que tiene la memoria, identificadas en este análisis.

Por último, respecto al índice GRI de la memoria, cabe resaltar que presenta como respuesta a numerosos indicadores que "no aplica" o que "no está disponible". Para los primeros no se explica porqué no es de aplicación, que en algunos casos resulta obvio y en otros no tanto. Para los "no disponibles", no se expone la intención ni el plazo para incluirlos en un futuro.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

No se evidencia información sobre si se tienen o no medidas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo existentes, por lo que no se puede conocer si el blindaje es una práctica admitida en la organización.

En la documentación analizada, tampoco existe evidencia de procedimientos claros para seleccionar las decisiones estratégicas que deben ser elevadas a la consideración de la Junta General.

No hay evidencia de que existan mecanismos que aseguren que los consejeros cooperan de forma efectiva para cumplir, de forma unitaria, las funciones definidas.

No hay evidencia de mecanismos que aseguren la independencia entre los cargos ejecutivos y los del consejo, con el fin de facilitar la independencia y la función de supervisión.

En cuanto a las comisiones del Consejo de Administración, se echan en falta, de acuerdo a las recomendaciones de buen gobierno, una comisión Ejecutiva y otra de Estrategia/ Inversiones.

Como buenas prácticas se resalta que existe una adecuada proporcionalidad de consejeros ya que existen cinco consejeros independientes, cinco consejeros dominicales y uno ejecutivo. Además, es positivo que REE incluya dentro del informe de Responsabilidad Social Corporativa, un capítulo (pág. 20) en el que describe sus prácticas en materia de Gobierno Corporativo, lo cual resulta de utilidad para el lector interesado por el informe de RSC, que si necesita información de detalle se puede dirigir al informe de G. Corporativo publicado en su página web.

REPSOL YPF, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

Repsol YPF es una empresa extractiva, refinadora y procesadora, comercializadora de productos derivados del petróleo, producción y comercialización de químicos, producción de electricidad y gasista

Alcance geográfico (zonas)

Según la información analizada en este estudio el alcance geográfico de esta corporación tiene una naturaleza de fuerte relevancia internacional.

Las oficinas centrales y servicios generales están en España, no obstante muchas de las operaciones que son necesarias para realizar sus actividades empresariales se desarrollan en un ámbito internacional.

Desde un punto de vista de las operaciones extractivas, Repsol YPF las desarrolla principalmente, según la información analizada, en Trinidad y Tobago, Libia, Venezuela, México, Ecuador, Estados Unidos, Bolivia, Argelia, España, Sierra Leona, Guinea, Ecuatorial, Dubai y Marruecos.

Las áreas geográficas más significativas en lo que se refiere a la actividad de Refino son España, Perú, Argentina y Brasil, según se indica en las Memorias del 2003.

En relación a sus actividades que denominan de Comercial y Marketing estas las sitúan en España, Portugal, Italia, Ecuador, Perú, Argentina, México, Chile, Bolivia, Colombia y Brasil, como áreas más relevantes.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

A lo largo de la información analizada se enuncian distintos compromisos sobre normas, tratados, convenios, declaraciones o estándares internacionales en el ámbito de algunos aspectos de la Responsabilidad Social Corporativa que Repsol YPF, S.A. ha realizado públicamente. Estos son muy variados pero fundamentalmente tienen dos características comunes, su carácter internacional y el provenir de organismos multilaterales de reconocido prestigio o de acuerdos entre gobiernos.

Los principales compromisos públicos que Repsol YPF, S.A. informa, en la documentación analizada, que asume respetar y promover a través de sus políticas y procesos en todas sus actividades son:

- Declaración Universal DDHH 1948
- *UN Code of conduct for law Enforcement Officials*: Código de conducta sobre el uso de armas de fuego para cuerpos de seguridad de Naciones Unidas. Este código de la ONU se refiere fundamentalmente a las prácticas de los servicios de seguridad, ya sean propios o subcontratados.
- *US/UK Voluntary Principles on Security and Human Rigths*: Principios voluntarios sobre seguridad y derechos humanos promovidos por los gobiernos de los Estados Unidos y Reino Unido.

- *Extractive Industries Transparency Initiative*: Compromiso de información y transparencia de los pagos realizados por las empresas extractivas a los estados donde realizan sus actividades, con el fin de evitar la corrupción. Promovido por el gobierno del Reino Unido.
- Tratado sobre las emisiones y el cambio climático de Kyoto. Repsol se compromete a asumir las cuotas que los estados firmantes le asignen así como alinear sus estrategias para alcanzar los objetivos recogidos en esta tratado. No obstante hace hincapié, en la documentación analizada, en su apuesta porque los sistemas den flexibilidad.
- Guía de la OCDE para la actividad internacional de Empresas Multinacionales de países de la OCDE
- Principios del Pacto Mundial. Se ha comprometido a desarrollar políticas en sus actividades que permitan evidenciar el cumplimiento de los 10 principios (derechos humanos, laborales, ambientales y anticorrupción) que recoge esta iniciativa de la Secretaria de Naciones Unidas. Figura en la lista de empresas adheridas al Global Compact, publicada en la página Web de la ASEPAM.
- *Global Reporting Initiative*. Define en sus memorias que sigue y se inspira en este modelo de información sobre resultados y prácticas sobre aspectos de la Responsabilidad Social. No obstante no figura entre los que ésta institución reconoce como organizaciones "*in accordance*".

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Repsol YPF afirma en la documentación analizada que ha sido incluido entre los componentes del índice bursátil de responsabilidad social *FTSE4Good*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual	
Informe Medioambiental	
Informe de gobierno corporativo	
Informe Social 2003	
Otras fuentes	Informe de Intermón-Oxfam sobre Bolivia. Informe sobre Colombia de Amnistía Internacional

II. TABLAS DE RESULTADOS

REPSOL YPF - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,91**
Indice&Perfil GRI	1,32
GRI Indicadores	0,62
Principios GRI	0,79
GOBIERNO CORPORATIVO	**3,03**
ONU	**0,59**
AA1000	**0,56**
AA1000 Requisitos	0,35
AA1000 Principios	0,76
NEF	**0,75**
TOTAL	**1,17**

REPSOL YPF - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,60		0,79					3,03

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada alcanza, según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio, una puntuación de **1,17**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza por su mayor puntuación, alcanzando un valor de **3,03**, situándose en el área de *información* **completa**.

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 el 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 **0,79**, situándose en el área de *información **anecdótica***.

Se puede observar que aunque la valoración global es *incompleta*, si no se tuviera en cuenta el resultado de la valoración de la información suministrada sobre Gobierno Corporativo, y por tanto se valorara únicamente los contenidos sobre el resto de aspectos de la RSC y la información suministrada sobre el sistema de gestión, esta media bajaría hasta 0,70.

La metodología aplicada arroja por tanto como conclusión general que el grado de calidad de la información en aspectos relevantes de la RSC es todavía es muy baja, excepto en lo referente a aspectos relacionados con Gobierno Corporativo.

Sobre el soporte analizado, la memoria y su accesibilidad, la información analizada, tal y como se indicaba anteriormente, está estructurada en cuatro documentos relacionados y referenciados entre si. Estos son:

- Un Informe Anual, que contiene información estratégica, del negocio y las actividades, y un informe de cuentas, con comentarios de los auditores.
- Un Informe Medioambiental, que contiene información que se considera relacionada con los aspectos medioambientales de la RSC. En el se incluye una tabla de referencia de algunos indicadores según el GRI.
- Un Informe Social, que contiene información que se considerada relacionada con los aspectos sociales de la RSC. En el se incluye una tabla de referencia de algunos indicadores según el GRI.
- Un Informe de Gobierno Corporativo, en el que se ha incluido información relacionada con aspectos del buen gobierno de la organización.

La accesibilidad de la información analizada ha sido buena, al estar disponible en su página Web.

Como conclusiones globales es destacable que la información recogida en el Informe de Gobierno Corporativo y referida a aspectos relevantes del mismo es completa permitiendo evidenciar cómo la empresa actúa según los principios de Buen Gobierno generalmente aceptados.

En lo relativo a la calidad de los contenidos recogidos en la información analizada y referida a otros aspectos sustantivos de la RSC, se valora que ésta es, según nomenclatura propia de la investigación, *inexistente* en algunos casos y/o *anecdótica* en otros, por lo que es difícil comprobar el comportamiento de la organización ante estos aspectos, así como ante los impactos que genera sobre sus *stakeholders*. Esto es especialmente reseñable en áreas críticas, como son las relacionadas con derechos humanos, laborales y medio ambientales, así como en actividades y áreas geográficas de riesgo, como son países con entornos en los que los mismos no se encuentran garantizados.

Sobre el sistema de gestión en lo referente a aspectos sociales y de derechos humanos, las conclusiones más destacables que pueden extraerse de esta investigación son por una parte la ausencia de evidencias de que el sistema de gestión esté enfocado a los impactos producidos, así como que éste sea incluyente y participativo con las partes interesadas. Por otra parte se puede considerar que tampoco se evidencia satisfactoriamente que esté enfocado a satisfacer las expectativas y necesidades de las distintas partes interesadas de forma equilibrada. Por último, no hay evidencia de que dicho sistema haya sido verificado o auditado por una tercera parte independiente, capacitada y que genere confianza a las partes, en lo referente a aspectos sociales y de derechos humanos.

Sin embargo, se evidencia que el sistema de gestión medioambiental sí que está respaldado por certificaciones ISO 14001 que cubren un porcentaje significativo de centros en los que se desarrollan actividades industriales, proporcionando también una verificación externa independiente del Informe Medioambiental 2003.

b. CONTENIDOS RSC

La puntuación sobre la información incluida referida a contenidos, llevaría a considerar que la calidad de ésta, en lo que respecta a su utilidad para evidenciar comportamientos en los aspectos relevantes de la RSC, se encuentra en el área de *información anecdótica*, por lo que puede considerarse previsible que no genere la confianza esperada sobre los distintos *stakeholders*.

Uno de los aspectos más significativos y diferenciales frente a otras organizaciones del IBEX 35 es que Repsol YPF incluye en sus memorias información sobre algunos de los compromisos públicos asumidos en materia de RSC citando convenios, tratados o estándares internacionales (fundamentalmente en materia de derechos humanos y fuerzas de seguridad, transparencia y anticorrupción, y protocolos medioambientales), siendo este punto valorado como muy positivo, pues facilita la transparencia en relación a esos aspectos de la RSC.

Sin embargo, la información suministrada sobre las políticas y procesos implantados para alcanzar la satisfacción de los mismos, es en general *anecdótica* o *inexistente* en los documentos analizados. Un ejemplo de *información anecdótica* es que, aunque se indica la aprobación de una "Política de Respecto a la persona y la Diversidad" y se menciona que ésta es para asegurar la no discriminación en las distintas actividades que desarrolla la corporación, no dice si existen procedimientos que la desarrollen o cómo se despliega dicha política en las distintas actividades de la corporación y participadas. Tampoco dice nada del sistema de verificación establecido para asegurar la eficaz implantación de dicha política, ni sobre los resultados de las verificaciones efectuadas, si las hubiera. Tampoco dice nada, políticas, procedimientos y sistemas de seguimiento, a cerca del resto de aspectos de derechos humanos, distintos a la no discriminación.

Asimismo es importante reseñar que no se menciona ningún compromiso internacional específico sobre aspectos relacionados con derechos laborales, de los pueblos

indígenas o el consumidor, exceptuando los que genéricamente se relacionan en la declaración Universal de los Derechos Humanos o el *Global Compact*. Documentos ambos de principios, pero que no está en su naturaleza y objeto el de concretar en estándares de comportamiento sobre los aspectos que incluye. Tampoco puede considerarse relevante para evidenciar el grado de cumplimiento de los aspectos recogidos en estos compromisos la información que Repsol YPF suministra en los informes analizados.

En general, no se informa en estos documentos sobre los sistemas de seguimiento implantados, ni los resultados alcanzados en el periodo en cuanto a la satisfacción de los distintos compromisos públicos enunciados por la organización.

Desde un punto de vista medioambiental, una de las conclusiones reseñables en el análisis es que la información que se facilita sobre la ubicación y extensión de suelo (de propiedad, arrendado o administrado) en los hábitat ricos en biodiversidad, y por otra parte 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, es, según los datos analizados, *inexistente*, siendo éste uno de los aspectos de riesgo crítico desde un punto de vista del sector extractivo, por el tipo de entornos en los que frecuentemente se realizan estas operaciones.

Continuando en el ámbito ambiental, Repsol YPF indica su compromiso de cumplir la Directiva de la UE sobre emisiones atmosféricas, a la vez que dice estar pendiente del Plan Nacional español para saber los derechos de emisión que le corresponden. Pero sin embargo no deja claro qué plan tiene para cumplir con los compromisos derivados del protocolo de Kyoto, no sólo en España si no en el resto de países donde opera. Sin embargo sí que deja suficientemente clara su apuesta por los mecanismos de flexibilidad del protocolo, en particular el Mecanismo de Desarrollo Limpio, así como su visión sobre la sostenibilidad, en la que pone énfasis en la eficiencia económica como aspecto fundamental de las acciones a seguir en las acciones de limitaciones de emisiones de gases de efecto invernadero.

Desde un punto de vista de la información incluida sobre derechos laborales se valora como *anecdótica* y muy limitada en cuanto al alcance geográfico. Un ejemplo es que no se indican actividades sindicales, ni cobertura de convenios colectivos en la mayoría de los países donde Repsol tiene actividades, excepto en España, Argentina, Brasil y Perú. No se informa sobre la probable existencia de organizaciones de trabajadores en Trinidad y Tobago, Libia, Venezuela, México, Ecuador, Estados Unidos, Bolivia, Argelia, Sierra Leona, Guinea, Ecuatorial, Dubai y Marruecos, Colombia, México, Italia, Portugal y Chile. Por tanto en general no se especifica el porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes, ni el de empleados cubiertos por convenios colectivos desglosados por países y regiones.

Respecto a otros aspectos relacionados también con los derechos humanos, destaca la poca información que refleja el grado de implantación de las políticas y procedimientos, así como los resultados obtenidos en el ejercicio, relacionados con los servicios de seguridad, las comunidades indígenas, y relaciones con las comunidades locales y las administraciones. Siendo éstos algunos de los aspectos de la RSC críticos y de riesgos por la naturaleza de las actividades y operaciones del sector extractivo. En este sentido es reseñable que pese a que precisamente Repsol YPF o alguna de sus filiales han sido recientemente citados en informes de investigación de Organizaciones no Gubernamentales, de reconocido prestigio internacional, como Intermón-Oxfam (por el impacto que su actividad de extracción y explotación de hidrocarburos genera a nivel macroeconómico, microeconómico y de salud en la sociedad Boliviana,) y Amnistía Internacional (por la financiación por una sociedad participada por Repsol YPF en Colombia, de unos cuerpos de seguridad que se

encuentran vinculados a graves violaciones de derechos humanos), la información sobre los impactos en estos aspectos es valorada como *inexistente* o *anecdótica*.

Respecto a la relación con las comunidades locales, la evidencia que se encuentra de la gestión de la relación con comunidades locales en proyectos de exploración o producción, se concreta en la alusión a la "Guía de Relaciones Comunitarias de Repsol YPF", que recoge las pautas a seguir en sus relaciones con las comunidades indígenas, sin concretar políticas ni procedimientos al respecto,

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La puntuación sobre la información incluida referida al sistema de gestión de la RSC indica, según la metodología elegida, que la calidad de ésta se valora como *incompleta*, por lo que no es previsible que tampoco sobre este tema se genere la confianza prevista sobre los distintos *stakeholders*.

Se hace mención genérica de las partes interesadas en grupos o familias, pero no se indica qué proceso se emplea para identificación de las mismas en base a los impactos producidos y los distintos entornos en los que opera, ni se aporta información que consideremos como relevante sobre las distintas partes interesadas identificadas.

Por otra parte aunque se declara en la Carta del Presidente Ejecutivo el compromiso de Repsol YPF hacia sus grupos de interés, no se describe en la documentación analizada ningún procedimiento que permita evidenciar la inclusión de las expectativas y necesidades manifestadas por estos, ni parece existir evidencia de que estas hayan sido incorporadas a las políticas, estrategias, procedimientos u objetivos de la empresa.

Desde el punto de vista de si el sistema es "*incluyente*" (*AA1000* y *NEF*), se observa que aunque se han definido algunos indicadores de *GRI*, en la información analizada no se evidencia que éstos hayan sido contrastados con los *stakeholders*, ni que se haya incluido ninguno como resultado de un proceso de consulta a los mismos, o debido a la integración de las necesidades y expectativas manifestadas.

En este sentido no se ha evidenciado en el análisis que se haya empleado la información de los grupos de interés, a la hora de la toma de decisiones o fijación de objetivos en los distintos aspectos de la RSC más significativos.

En cuanto a los contenidos de la información incluidos en los documentos analizados, no se evidencia que los posibles compromisos con los grupos de interés, o sus expectativas y necesidades, sean aspectos importantes para la empresa a la hora de decidir sobre la relevancia de la información a incluir en las memorias. Creemos por tanto que no se observa una lógica clara en la información a incluir basada en la orientación hacia sus partes interesadas.

Por otra parte, desde un punto de vista del principio de "*exhaustividad*" (AA1000), aunque se ha incluido información significativa en el informe, la mayoría de las veces es *incompleta*, ya sea por referirse a una parte de la corporación, y no a todo el alcance (geográfico o actividades), ya sea porque no incluía todos los datos necesarios para hacer una adecuada valoración de los resultados e impactos sobre sus *stakeholders*. En este sentido, en la documentación analizada se observa que se ha incluido información de muchas de las áreas de actividad, pero no de todas las áreas geográficas, y especialmente algunas con un alto nivel de riesgo, como la relacionada con las actividades realizadas en Estados con poca capacidad de protección de los derechos básicos.

Asimismo frecuentemente, se ha incluido información que podríamos considerar como *anecdótica*, en detrimento de datos más completos sobre aspectos sociales y ambientales muy relevantes. Esto lleva a considerar que no se sigue adecuadamente el principio de "*relevancia*" (AA1000) de la información.

Si lo analizamos desde el grado de cumplimiento del concepto de "*materialidad*" de la AA1000, se puede considerar que la orientación de la información está fundamentalmente enfocada a los accionistas, por lo que la información económica como la de Gobierno corporativo está más detallada. Esto nos plantea dudas razonables sobre la inclusión de las necesidades y expectativas del resto de los *stakeholders*.

No se ha detectado una sistemática de comunicación con los grupos de interés, excepto los informes anuales, que tanto por los contenidos como por su estructura están especialmente orientados a los accionistas y los órganos de control de los mercados organizados como grupo de interés.

Si analizamos la información y evaluamos desde el principio de "*neutralidad*" establecido en el *AA1000*, en general, parece adivinarse un sesgo en la información incluida, dándole un enfoque que podría incluso llegar dar a considerarse optimista y autocomplaciente, a la hora de incluir la información, como en los datos o explicaciones de los mismos.

En la información analizada no hay pruebas ni evidencias documentales de que la información suministrada haya sido verificada al completo por una "tercera parte" independiente. No pudiéndose por ello evidenciar que sea "*abierto*" (*NEF*) y "*auditable*" (*AA1000*) otra de las características necesarias para un adecuado sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Como se indicaba en el apartado de valoraciones, el epígrafe de Gobierno Corporativo resaltar frente a otros aspectos de la responsabilidad social evaluados en este estudio, llegando en este caso al área de ***completa***.

En general este ámbito de la RSC está más cubierto que el resto, por varias razones. La fundamental es el enfoque que tienen las memorias e informes: se considera que están más orientados a satisfacer las expectativas de información tanto de los accionistas como de los órganos de control de los mercados organizados.

En el caso de Repsol YPF se ofrece una información muy completa y en algunos casos exhaustiva, permitiendo evidenciar un alto grado de satisfacción de los principios de Buen Gobierno.

En concreto algunos aspectos reseñables son:

En cuanto al principio de "*transparencia*" se presenta la imagen detallada y actualizada de la estructura del capital y los porcentajes de participación en la empresa, informando, según se estipula en la CNMV, de las entidades que posean más de un 3% del capital.

Además se presenta información sobre el sistema implantado para evaluar, gestionar, mitigar o reducir los riesgos que afectan a la organización, identificando a los comités y unidades involucradas.

En lo que respecta al "deber de diligencia de los administradores" se indican las reglas de funcionamiento tanto del Consejo de administración, como de cada

comisión delegada, de control, de nombramientos, de auditoría y de estrategia. Se define que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones es la encargada de evaluar la calidad y dedicación de los Consejeros, realizando una propuesta de reelección. También quedan establecidas las limitaciones en el apartado de deberes y derechos de los Consejeros. No obstante no se explica explícitamente en la memoria los detalles sobre cómo se desarrollan estos deberes y derechos, pero si se referencia a los reglamentos particulares de funcionamiento de las Comisiones, donde se deduce que se explican.

Especifica que existen mecanismos que tengan por objeto evitar los conflictos de intereses entre los administradores, o sus familiares más directos, y la organización, o al menos informar sobre ellos.

Informa sobre las operaciones realizadas por los accionistas significativos de Repsol YPF, las realizadas por los Consejeros y Directivos, y las operaciones intragrupo con filiales y participadas, diciendo que son habituales y que por tanto están en la consolidación.

Está definido, y se describe, el régimen de desarrollo de la Junta, con relación a la presidencia, el orden y duración de las intervenciones escritas y verbales, asistencia del auditor externo, de las comisiones específicas del consejo y forma del acta, como la forma de garantizar y facilitar la expresión de la voluntad mediante el voto de los propietarios o socios.

Como conclusión final, se puede decir que en la información aportada se evidencia que se comunica lo más relevante sobre los aspectos del Buen Gobierno de una empresa.

UNIÓN FENOSA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

UNIÓN FENOSA presta servicios en las siguientes áreas:

- Generación y comercialización de energía eléctrica y gas natural.
- Servicios profesionales a través de Soluziona (Consultoría en temas de ingeniería, calidad, medioambiente y telecomunicaciones).
- Telecomunicaciones (móvil, banda ancha, cable) a través de Auna.
- Otros (Inmobiliaria, minera, etc.)

Alcance geográfico (zonas)

La compañía desarrolla sus negocios energéticos en Latinoamérica, Europa, África (Kenia) y Asia (Filipinas).

Asimismo existen delegaciones de Soluciona en Latinoamérica, Europa, África y Asia.

UNIÓN FENOSA también está presente, con otros negocios en México (aeropuertos) y Reino Unido (agua).

Compromisos públicos de RSC de la empresa

La empresa ha asumido los siguientes compromisos públicos:

- Pacto Mundial
- Compromiso con el cumplimiento del Protocolo de Kioto
- Dicen tener en cuenta las recomendaciones del Libro Verde de RSC de la UE.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que UNIÓN FENOSA forme parte de índices bursátiles de responsabilidad social.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de sostenibilidad 2003	Memoria elaborada "en conformidad" con GRI.
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	

II. TABLAS DE RESULTADOS

UNIÓN FENOSA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,51**
Indice&Perfil GRI	1,18
GRI Indicadores	1,34
Principios GRI	2,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,53**
ONU	**0,82**
AA1000	**1,29**
AA1000 Requisitos	1,18
AA1000 Principios	1,39
NEF	**1,50**
TOTAL	**1,53**

UNIÓN FENOSA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
1,08		1,46					2,53

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada alcanza, según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio, una puntuación de **1,53**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza por su mayor puntuación, alcanzando un valor de ***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 **1,08**, situándose en un área de *información **parcial***.

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 **1,46**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

UNIÓN FENOSA, por pertenecer a un sector de alto impacto respecto al medioambiente (emisiones atmosféricas, infraestructuras, generación de residuos peligrosos/ tóxicos, etc.), da especial importancia a su información medioambiental publicando una Memoria Medioambiental.

A nivel político se demuestra intención de inclusión de los grupos de interés y de sus expectativas pero no se concretan metas y objetivos de la relación a largo plazo, salvo para determinados grupos de interés. Además, existen importantes lagunas respecto a algunos aspectos sociales básicos sobre todo temas relacionados con DDHH e impactos sociales de sus operaciones en países del Tercer Mundo.

La peor valoración se obtiene en las Normas de DDHH de Naciones Unidas (**0,82**) ya que no se ha encontrado evidencia de ningún tipo de estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como de sistemas de seguimiento y sus resultados.

b. CONTENIDOS RSC

En varios de los indicadores de desempeño económico en los que se solicita desglose por países en los que opera la empresa, no se encuentra evidencia de dicho desglose. Esto se considera relevante ya que estos indicadores económicos deberían tener en muchos casos relación con aspectos sociales y medioambientales, y al no presentarse información desagregada, no se tiene una visión completa de las tres vertientes para países en los que podría haber temas especialmente sensibles.

En indicadores de desempeño ambiental se considera que la memoria no detalla información sobre todos de los impactos medioambientales causados (si aporta información sobre emisión de gases y residuos) sino que fundamentalmente informa sobre los programas o estudios de impacto realizados en las fases de diseño de proyectos nuevos, y de los programas de restauración acometidos sobre impactos causados.

La memoria expone que no ha habido episodios ni multas asociados a incumplimientos en relación a temas ambientales a pesar de ser una empresa de la dimensión de UNIÓN FENOSA y perteneciente a un sector de riesgo medioambiental como es el energético.

Se afirma contar con objetivos medioambientales que se fijan anualmente, sin embargo no se ha encontrado evidencia de información sobre cuáles estaban previstos para el 2003 y el grado de cumplimiento de los mismos.

Existen diversas iniciativas de responsabilidad social de la empresa centradas en un compromiso con sus empleados en lo que a desarrollo personal y profesional se refiere, por lo que se obtiene una mejor puntuación en indicadores de desempeño social centrados en Prácticas laborales que en otras áreas de RSC (como DDHH). Es un grupo de interés sobre el que se ha trabajado más que sobre otros. Como ejemplo de buenas prácticas, la empresa participa en el Programa Optima que promueve el Instituto de la Mujer para lograr la igualdad de oportunidades. Asimismo, en el convenio colectivo también se asume el compromiso de fomentar la igualdad. A pesar de ello, todavía se observan carencias referentes a la integración de la mujer, como por ejemplo, el que no haya mujeres en el Consejo de Administración de Unión Fenosa. Sí que se ofrecen datos de mujeres en puestos directivos (de 1998 a 2003 se ha duplicado el número) aunque se parte de una base considerada muy limitada (49 mujeres).

Los indicadores de desempeño social relacionados con derechos humanos presentan lagunas importantes. UNIÓN FENOSA dispone de programas internos que potencian la integración en la cadena de suministro con el objetivo de incrementar la eficiencia y la calidad, en una relación en las que ambas partes ganen (Sistema de integración con el suministrador y Acuerdos de calidad concertada). Sin embargo, dentro del alcance de estas relaciones de alianza no se incluye la valoración de la actuación sobre los derechos humanos, criterio que podría tener un alto impacto positivo si se incluyese en el proceso de gestión de compras.

No se ha encontrado constancia de una política que explícitamente proteja la libertad de asociación, sobre todo para países latinoamericanos. Aunque sí que se citan ejemplos de convenios colectivos firmados en empresas del grupo que desarrollan su actividad en estos países, no se aporta información suficiente de indicadores laborales por país.

En indicadores de desempeño social relacionados con la Sociedad se reflejan impactos en la comunidad centrados exclusivamente en temas medioambientales, sin recoger información sobre otros indicadores sociales. No se han encontrado referencias a temas de corrupción o contribuciones políticas.

En lo referente a responsabilidad de producto, la única referencia encontrada a actuaciones responsables respecto al producto es la siguiente: «*Todas las áreas de la empresa se implican en las políticas y procesos de gestión relacionadas con salud, seguridad del cliente, programas de uso racional de la energía y prevención de riesgos en los puntos de consumo energético, y se exteriorizan mediante campañas orientadas al cliente*». No se han hallado más alusiones a políticas/ procedimientos relacionados con protección al cliente y control/ seguimiento.

Aspectos relacionados con protección de datos de clientes sí quedarían cubiertos según UNIÓN FENOSA.

Respecto a DDDH se puede concluir que no figura evidencia en la documentación analizada de la existencia algún tipo de estructura corporativa y procedimientos vinculados a las operaciones en torno a los derechos humanos. Tampoco se ha encontrado evidencia de sistemas de seguimiento y resultados.

En términos políticos y de intenciones, UNIÓN FENOSA es firmante del Pacto Mundial, lo que implica el compromiso con respeto a los derechos humanos (entre otros). Sin embargo este compromiso no encuentra reflejo en informaciones sobre mecanismos de control que incluyan estos aspectos alrededor de las operaciones la compañía.

Dentro del informe de sostenibilidad, hay un capítulo (el 5.3) titulado derechos humanos y acción social, en el que se aborda tan sólo acción social sin hacerse alusión a políticas encaminadas a asegurar por parte de la compañía el respecto de los derechos humanos. Se infiere cierta confusión entre aspectos distintos de la RSC. Alguno de los proyectos de acción social tiene relación con los derechos humanos, pero no se puede determinar de manera clara su vinculación a la actividad de la compañía.

La mayoría de los indicadores de GRI no ofrecen información suficiente para fundamentar el cumplimiento con lo definido en la Guía de esta institución. Se ofrece cierta información en temas relacionados con derechos laborales y aspectos medioambientales.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

UNIÓN FENOSA presenta estructurada la memoria de acuerdo a los grupos de interés de la compañía (6 grupos de interés). No identifica a los sindicatos como grupo, quedando éstos incluidos en la sección de empleados. Tampoco se identifica a las organizaciones sociales como grupo de interés independiente. En general no se valoran las necesidades y expectativas de los grupos de interés en relación a la empresa. Tampoco se presentan criterios de selección de los grupos de interés.

A nivel político se valora la intención de integrar a los grupos de interés y de sus expectativas pero no sería necesario establecer de manera más concreta las metas y objetivos de la relación a largo plazo (salvo para determinados grupos de interés).

Tampoco existe constancia de que los grupos de interés hayan participado en el diseño, identificación y priorización de indicadores incluidos en la memoria ni que se sistematice la valoración de los resultados por parte de los propios grupos, como *input* para el proceso de mejora continua.

Entre otros canales de comunicación con los *stakeholders* se citan, por ejemplo, los puntos de información con proveedores, clientes y accionistas a través de sus Oficinas que son una buena forma de informar y recoger quejas y sugerencias. Las partes interesadas identificadas disponen de forma general de canales de comunicación bidireccionales. No se puede determinar, sin embargo, el alcance y el uso que se da a esa información en la toma de decisiones de la compañía. Sí que es éste el caso de los clientes para quienes se prevé una encuesta de satisfacción que da como resultado unos puntos de actuación. Sin embargo, se considera una falta transparencia el presentar los resultados sin identificar cuáles son las áreas internas con deficiencias respecto a los clientes.

No se incluyen en la memoria valoraciones realizadas por parte de los grupos de interés acerca de su percepción sobre la actuación ética y social de la empresa, ni existe constancia de la elaboración de una verificación independiente. Tampoco se presenta el punto de vista del destinatario de la información.

Respecto a los aspectos excluidos en el proceso de información en la memoria de sostenibilidad, no se especifica cuales son y cómo se van a incluir a los actuales o a

futuros grupos de interés afectados, en áreas que actualmente no se abordan. Un ejemplo de ello podría ser los derechos humanos y las comunidades indígenas.

La memoria presenta una estructura organizativa que cubre el área de medioambiente (Dirección de Calidad, Medio Ambiente e I+D) pero no se especifican responsabilidades respecto al resto de áreas de RSC. Éstas se asignan directamente al nivel de Consejo de Administración con lo que el control operativo del área no quedaría garantizado. No existe constancia de sistemas de evaluación del desempeño o por objetivos utilizando criterios RSC.

Existe una exposición detallada y amplia de valores, principios, códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, social ambiental. Sin embargo, la información respecto al grado de implantación se considera insuficiente. En la página 44 de la memoria se indica que UNIÓN FENOSA está desarrollando el modelo IBIS (que busca la integración de la RSC en la estrategia del negocio).

Respecto al índice de GRI, el contenido está descuadrado (una página de diferencia) lo que dificulta la interpretación y resta su utilidad para los grupos de interés dificultando la comprensión del enunciando del texto completo. Además, a pesar de declararse en conformidad con GRI, se observa una falta de explicaciones respecto a algunos indicadores de los que no informa.

La Memoria no está verificada externamente por lo que no hay contraste con fuentes de información alternativas, como los grupos de interés. Bajo este epígrafe, sólo se presenta un cuadro resumen (pág. 116 de la memoria RSC) respecto a grado de evolución de las certificaciones relacionadas con calidad, medio ambiente, además de una mención a la voluntad de incluir temas de RSC. En la memoria del año 2003 se hace referencia a que la memoria del 2002 fue verificada por AENOR desde el punto de vista de cumplimiento de lo marcado por la Guía GRI 2002 a la hora de realizar la memoria. Sin embargo, la memoria 2003 no ha sido verificada ni auditada por una entidad externa lo que habría ofrecido mayores garantías.

Respecto a la "*materialidad*" de la información se puede decir que existe escasa integración de la información social/ ética con información financiera y medioambiental lo que, de acuerdo al análisis efectuado dificulta una visión de conjunto de las tres dimensiones.

En cuanto a la calidad de la información, aparte de aspectos ya citados, en general la memoria no incluye descripciones explicativas de las tablas o cuadros de datos numéricos que se facilitan lo que en algunos casos, dificulta la comprensión.

Aunque la "*comparabilidad*" de la Memoria respecto al sector o a fuentes externas de mejores prácticas es escasa, sí que permite la comparación con periodos anteriores (normalmente 3 años) para muchos de los indicadores presentados.

UNIÓN FENOSA publica desde 2002 Memoria de Sostenibilidad, entendiéndose que un periodo de un año es adecuado para presentar la información referente a RSC. Sin embargo los puntos de conexión entre ambas memorias en cuanto a referencias de objetivos fijados el año anterior y su grado de cumplimiento se consideran escasos. No se han encontrado alusiones a los problemas críticos que en el ejercicio anterior se consideró debían ser identificados.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Respecto a la independencia de los consejeros, más de un 50% del total son externos (Dominicales + Independientes), pero solo un 20% del total son independientes. El reglamento del Consejo solamente fomenta que los consejeros externos sean mayoría, pero no fomenta que dentro del grupo de los externos, los independientes sean mayoría sobre los dominicales.

En cuanto a gestión de riesgos que se considera una responsabilidad directa del Consejo de Administración, cabe señalar que existe un sistema de gestión de riesgos que incluye los financieros/ operativos/ regulatorios, y también los medioambientales, no así los riesgos sociales.

Se presenta información de remuneración del Consejo de Administración pero solamente a nivel agregado con lo que no se facilita la transparencia necesaria de acuerdo a buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Existen comisiones Ejecutiva, de Auditoría y Control y de Nombramientos y Retribuciones; sin embargo no hay evidencia de existencia de Comisión de Estrategia/ Inversiones.

En los artículos 30, 33, 35 y 36 del Reglamento del Consejo de Administración de UNIÓN FENOSA, se tratan temas relacionados con obligaciones de los consejeros referentes a confidencialidad de la información, uso indebido del puesto, obligaciones de información sobre cambios significativos de la situación particular del consejero. Todos estos temas se encuentran efectivamente bien reflejados en el Reglamento, sin embargo no hay evidencia de mecanismos que garanticen su seguimiento y control.

En cuanto al grado de cumplimiento sobre Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, no hacen un resumen del cumplimiento de cada una de ellas (como hacen otras empresas del IBEX 35) sino que remiten directamente al propio informe.

Se valora de manera positiva la decisión adoptada por la Junta General (celebrada el 17 de junio de 2003) de aprobar de unos nuevos Estatutos Sociales que recogen como mejora la eliminación de los blindajes.

4.2.6 Empresas del sector Servicios Financieros:

- *BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.*
- *BANCO DE SABADELL, S.A.*
- *BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, S.A. (BANESTO)*
- *BANKINTER, S.A.*
- *BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (BBVA)*
- *BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A.*
- *CORPORACIÓN MAPFRE, S.A.*

BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Banco Popular es una entidad financiera que centra su actividad en la prestación de servicios bancarios a particulares y empresas, gestión y comercialización de seguros, fondos de inversión, fondos de pensiones, operaciones de *factoring* y *renting*.

Alcance geográfico (zonas)

Pese a que Banco Popular tiene sucursales en diversos países europeos, en China, Chile, Marruecos y Venezuela, su actividad principal la desarrolla en el mercado español, Francia y Portugal, aunque en estos dos países con un menor peso.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No se ha encontrado evidencia, en la información analizada, de compromisos públicos en materia de responsabilidad social corporativa suscritos por Banco Popular.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Banco Popular forme parte de índices bursátiles de responsabilidad social.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de gobierno corporativo. Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2003	

No se ha encontrado evidencia de que la compañía se inspire para la elaboración de esta documentación en recomendaciones o herramientas de comunicación de RSC internacionalmente aceptadas

II. TABLAS DE RESULTADOS

BANCO POPULAR - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

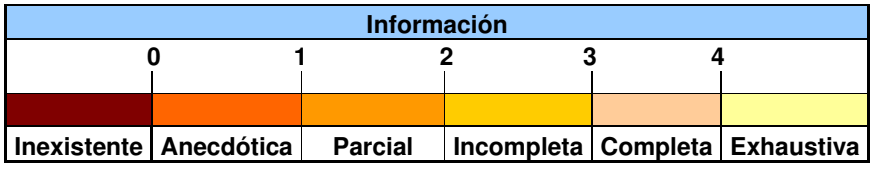
HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,27**
Indice&Perfil GRI	0,22
GRI Indicadores*	0,27
Principios GRI	0,33
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,11**
ONU	**0,05**
AA1000	**0,19**
AA1000 Requisitos	0,17
AA1000 Principios	0,20
NEF	**0,25**
TOTAL	**0,57**

**incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector*

BANCO POPULAR - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,16		0,24					2,11

Grados de calidad de la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información contenida en el "Informe de Gobierno Corporativo - Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2003" de Banco Popular alcanza, según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio, una puntuación de **0,57**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza por ser el único que supera este nivel *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta***, con un valor de **2,11**.

Sin embargo, tanto el contenido del documento como la información referida a los sistemas de gestión en RSC poseen puntuaciones próximas a cero.

En este sentido, 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 **0,16**, situándose el área de *información **anecdótica***. El análisis de la memoria según el GRI, evidencia la práctica inexistencia de datos referidos a indicadores específicos del sector bancario.

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 **0,24**, situándose también en el estadio de *información **anecdótica***.

Banco Popular optó por elaborar en el año 2003 un informe independiente en el que se incluyeron tanto aspectos de gobernabilidad como de responsabilidad social; documento que se adjuntó al resto de informes anuales. Su accesibilidad es fácil para los accionistas a través de la "Oficina del accionista", así como a través de la página Web de la entidad.

El documento presenta dificultades en su uso y comprensión ya que no hay un índice o un sumario que facilite la localización de la información y ésta se presenta bajo un formato poco atractivo para el lector, tanto por su diseño como por el papel y tipo de letra escogidos. Esta comprensión se ve dificultada, en algunos casos, por el uso de un lenguaje poco adecuado al contenido técnico esperado en las memorias de responsabilidad social.

En el Informe de Responsabilidad Social Corporativa se establece que el objetivo de su publicación es explicar cuál ha sido la actuación de la compañía en el ámbito de la RSC durante el año 2003, así como «*los criterios y políticas que viene aplicando desde hace varias décadas*[22]». Sin embargo, lo único que evidencia el informe es la existencia de unos compromisos genéricos en los que no están incluidas las necesidades y expectativas de los *stakeholders* del banco. Los datos no reflejan los resultados, logros y desempeños sobre aspectos de la RSC llevados a cabo por Banco Popular a lo largo del último año.

[22] "Informe de Gobierno Corporativo. Informe de Responsabilidad Social Corporativa. 2003"; Banco Popular; pág. 38.

El documento se centra en mostrar aquellas actuaciones a través de las cuales la propia entidad considera haber contribuido tradicionalmente a la mejora de las sociedades en las que desempeña su actividad. En base a la información publicada, no se puede percibir la existencia en el Banco Popular de sistemas de gestión de la RSC ni una próxima inclusión de los mismos.

b. CONTENIDOS RSC

Banco Popular declara que para contribuir al bienestar social su principal función consiste en «*crear valor con la producción de bienes y servicios que respondan a la demanda de la sociedad*», generando así beneficios para los colectivos sobre los que considera que influyen sus actuaciones (accionistas, clientes y empleados). Esta definición, genérica en términos de responsabilidad social, no se desarrolla a lo largo del informe y tampoco se aporta a lo largo del informe en qué consiste esa aportación positiva del banco a las demandas y necesidades de sus grupos de interés.

Los datos son *inexistentes* o *anecdóticos* en la mayoría de las categorías consideradas, no mostrando, según las herramientas e indicadores empleados, una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders*. Esta falta de datos es especialmente destacable en lo relacionado con derechos humanos, medio ambiente y en su actuación en la financiación de proyectos en áreas geográficas de riesgo.

En el informe se incluyen un reducido número de indicadores, siendo los más abundantes los referidos a aspectos laborales. En este sentido, destacan las tablas en las que se indica el número de personas que formaban la plantilla en los últimos cinco años, diferenciando por tipo de contrato y por género, así como los trabajadores incorporados en los últimos años diferenciando entre hombres y mujeres.

En algunas ocasiones, estos indicadores se utilizan para justificar un comportamiento socialmente responsable aunque la interpretación que se ofrece en la memoria puede ser contraria a la que muestran los datos. Así, la entidad destaca «*la evolución que ha tenido la incorporación de la mujer a la plantilla de nuestro Grupo en los últimos años*[23]», pero los datos muestran que los hombres constituyen casi el 80% de la plantilla.

Por lo que se refiere a temas medioambientales, los únicos aspectos tratados en los documentos analizados son aquellos implícitos a la actividad directa del banco (material de oficina, consumibles, etc.), omitiendo cualquier mención a posibles impactos negativos derivados de las actividades, empresas y proyectos que financian. En este sentido, únicamente se citan de manera genérica la financiación de actividades puntuales relacionadas con el sector eólico, los residuos y la biomasa.

La mención, implícita o explícita, de aspectos relacionados con los derechos humanos es prácticamente *inexistente*, limitándose a menciones genéricas y *anecdótica*s sobre temas laborales y desarrollo sostenible.

A lo largo del Informe tampoco se han hallado datos que evidencien el comportamiento de Banco Popular en lo que a desempeño social se refiere. Así, son prácticamente *inexistente*s los contenidos relativos a derechos humanos, responsabilidad del producto e impacto directo sobre la sociedad.

En la documentación incluida en el estudio no se han encontrado evidencias de información cuantitativa o cualitativa sobre las actividades en paraísos fiscales de la

[23] Informe de Gobierno Corporativo. Informe de Responsabilidad Social Corporativa. 2003"; Banco Popular; pág. 39.

propia entidad o de sociedades participadas, Aspecto sensible desde el punto de vista de la Responsabilidad Social en las empresas del sector financiero.

En relación a la responsabilidad social de producto tampoco existen evidencias, en la documentación analizada, de que estén incluidos aspectos de RSC en los procesos de evaluación del riesgo a la hora de decisión sobre la concesión de créditos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En el "Informe de Gobierno Corporativo - Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2003" de Banco Popular no se ha observado la existencia de sistemas de gestión relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa más allá de declaraciones genéricas de principios sobre aspectos laborales, sociales y medioambientales.

Así, en el documento se transmite una visión tradicional en la gestión de la operativa del banco, no mostrando datos contrastables que evidencien su enfoque hacia los impactos sociales y medioambientales producidos, tanto directa como indirectamente.

Tampoco se evidencia la existencia de canales de diálogo con las partes interesadas que permitan su inclusión y participación en el sistema de gestión ni de una orientación, en las políticas de la empresa, hacia la satisfacción de expectativas y necesidades de los *stakeholders*.

Finalmente, no se han encontrado evidencias sobre el desarrollo de procesos de verificación o auditoría del proceso ni del informe de responsabilidad social por una tercera parte independiente y capacitada que genere confianza a los grupos de interés.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Como se puede observar en las tablas 1 y 2, el concepto en el que la información de Banco Popular considerada en el presente estudio muestra una mayor puntuación es en el de gobierno corporativo ya que se ofrece de una forma clara, transparente y fácilmente accesible la información relevante de la compañía sobre sus órganos y políticas de gobierno.

En primer lugar y por lo que al principio de transparencia se refiere, se cita expresamente el compromiso de Banco Popular de elaborar un informe anual de Gobierno Corporativo. Se presenta la imagen detallada de la estructura del capital, mostrando en algunos casos datos referidos al ejercicio anterior. También se especifican los sistemas de seguimiento y control de riesgo aplicados por la entidad: riesgo de crédito, morosidad, riesgo de mercado y riesgo de liquidez. Sin embargo, la principal carencia se centra en la información sobre medidas de blindaje que afectan a los miembros de la organización.

La información relativa al principio de lealtad de los administradores es *inexistente* o se limita, en el mejor de los casos, a citar genéricamente la existencia de requisitos/mecanismos que garanticen decisiones de los miembros del consejo inspiradas en la obtención del interés general y último de la organización frente a los intereses personales o particulares de los propios administradores, de sus familiares, de competidores o de otras organizaciones externas. Así, se citan expresamente los principales deberes de lealtad y diligencia que Banco Popular exige a sus Consejeros (pág. 20 Informe Gobierno Corporativo) y se establece que «*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, asegurando la viabilidad futura y la competitividad de la Sociedad, con respeto en todo caso de la legalidad vigente y los deberes éticos que razonablemente sean apropiados para la responsable conducción de los negocios»[24]. Sin embargo, no se muestran evidencias suficientes sobre mecanismos que obliguen a los administradores a informar sobre las operaciones vinculadas e intragrupo ni sobre los procesos que impiden el uso de puestos de responsabilidad para obtener ventajas personales.

Finalmente, cabe mencionar la inexistencia de un Reglamento de la Junta o Asamblea General en el momento de elaboración del informe analizado.

[24] Informe de Gobierno Corporativo - Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2003. Banco Popular; pág.: 15.

BANCO DE SABADELL, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El grupo 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 (zonas)

La mayor parte de su actividad se centra en el mercado español. A nivel internacional dispone de oficinas en Estados Unidos, América Central, Europa y Asia, así como empresas filiales y participadas en Andorra, Bahamas, México, Panamá, Portugal y República Dominicana.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de responsabilidad social corporativa suscritos por Banco Sabadell.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Banco Sabadell forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	Incluye: - Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa - Informe Anual de Gobierno Corporativo

No se ha encontrado evidencia de que la compañía se inspire para la elaboración de esta documentación en recomendaciones o herramientas de comunicación de RSC internacionalmente aceptadas

II. TABLAS DE RESULTADOS

BANCO DE SABADELL - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,63**
Indice&Perfil GRI	0,59
GRI Indicadores*	0,54
Principios GRI	0,75
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,27**
ONU	**0,23**
AA1000	**0,47**
AA1000 Requisitos	0,50
AA1000 Principios	0,44
NEF	**0,63**
TOTAL	**0,64**

**incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector*

BANCO DE SABADELL - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,38		0,59					1,27

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,64**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza, llegando en este caso a la puntuación de **1,27** en el área de ***parcial***.

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 **0,38**, situándose en un estadio de *información **anecdótica***. Los indicadores sectoriales GRI alcanzan una puntuación similar a la del resto de indicadores básicos de esta herramienta, en torno a **0,54** puntos.

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 **0,59**, situándose en el área de *información **anecdótica***.

La entidad incluyó en la publicación de su información anual 2003, un informe sobre gobierno corporativo y otro sobre responsabilidad social corporativa, mostrando así el compromiso de Banco Sabadell hacia la RSC.

En este sentido, el Presidente declara que este informe de RSC es «*la expresión de una voluntad y de un compromiso*» y lo presenta como una herramienta que permitirá establecer las bases sobre las que el banco trabaje para el desarrollo de su «*estrategia de responsabilidad social*[25]». Con ello, se establece el compromiso hacia el desarrollo de un sistema global de responsabilidad social corporativa, considerando el informe anual de RSC como una de las herramientas básicas para su implementación.

Sin embargo, la calidad de la información proporcionada sobre los contenidos y sistemas de gestión relativos a la RSC existentes en Banco Sabadell se considera escasa, enfatizando fundamentalmente aquellos aspectos positivos del desempeño y ofreciendo pocos datos de actuación en las áreas más problemáticas para una entidad de las características estructurales y operacionales de Banco Sabadell.

b. CONTENIDOS RSC

El contenido de la memoria en aspectos de RSC se valora como claramente deficiente. La mayor parte de los datos que se ofrecen pertenecen a las actividades y áreas de negocio desarrolladas tradicionalmente por el Banco. Sin embargo, no se establecen las relaciones e implicaciones de cada una de ellas con la Responsabilidad Social Corporativa.

[25] Informe Anual 2003 Banco Sabadell, pág. 101.

La información mostrada tampoco se ajusta a los principales aspectos y criterios establecidos en normas y modelos internacionales de reconocido prestigio relativos a este tipo de memorias (*GRI, AA1000, NEF,…)*.

Los datos son *inexistente*s en la mayoría de las categorías de responsabilidad social consideradas, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders*. Esta falta de datos se refiere tanto a los aspectos relacionados con derechos humanos, medio ambiente, sociedad y en su actuación en áreas geográficas de riesgo.

La mayor parte de los indicadores incluidos en el informe se centran en temas laborales, aunque no muestran su desempeño en aquellos temas relacionados con los principales problemas que presenta el sector en este ámbito (temporalidad, regularización de empleo, externalización de servicios, etc.).

Asimismo, destacan las menciones puntuales vinculadas con la responsabilidad social del producto.

Llama la atención que en la documentación analizada no se encuentre información sobre otros aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales o exclusión financiera.

En este sentido tampoco existen evidencias, en la documentación analizada, de que estén incluidos aspectos de RSC en los procesos de evaluación del riesgo en la toma de decisiones sobre la concesión de créditos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Como ya se ha explicado anteriormente, en el año 2003 Banco Sabadell no había implantado un sistema global de gestión de RSC. Sin embargo, en la carta del Presidente y a lo largo de todo el informe declara su compromiso de introducir y consolidar los aspectos sociales a lo largo de los próximos años.

Su actuación en este ámbito se ha limitado al desarrollo de procesos con criterios de calidad y de medio ambiente basados en las directrices de las normas ISO 14001 e ISO 9001, y en la realización de proyectos de acción social.

Se hace una mención genérica de las partes interesadas en grupos o familias, pero no se indica qué proceso se emplea para la identificación de las mismas en base a los impactos producidos y los distintos entornos en los que opera, ni se aporta información relevante sobre las distintas partes interesadas identificadas.

La inclusión y participación de estos grupos de interés, pueden considerarse *inexistente*s ya que no se ha hallado evidencia de que la compañía incorpore de una forma activa las necesidades de los *stakeholders* en su actuación. Tampoco se refleja que los indicadores hayan sido contrastados con las partes interesadas, ni que se haya incluido alguno como resultado de un proceso de consulta a los grupos de interés o debido a la integración de sus necesidades y expectativas.

En este sentido, y en un momento tan importante como es el inicio de actuaciones relacionadas con responsabilidad social, no se ha evidenciado que Banco de Sabadell esté empleando la información procedente de los grupos de interés en la toma de decisiones o fijación de objetivos en las distintas políticas y medidas de RSC.

En cuanto a los contenidos de los documentos de responsabilidad social, tampoco se aprecia evidencia de que los posibles compromisos con los grupos de interés, o sus

expectativas y necesidades, sean aspectos importantes para la empresa a la hora de decidir sobre la relevancia de la información a incluir en las memorias.

Por lo que al impacto social se refiere, el propio banco destaca puntualmente su contribución al desarrollo de la sociedad con algunos de sus productos: Microcréditos impulsados por el ICO, firma de un convenio con el Ministerio de Trabajo para fomentar el empleo y un fondo de pensiones con criterios éticos y solidarios.

En la información analizada no se han encontrado pruebas, excepto las certificaciones de calidad y medioambiente, ni evidencias documentales de que la información sobre aspectos de la RSC suministrada haya sido verificada por una "tercera parte" independiente y con conocimientos y capacidad suficiente. Como consecuencia de la falta de una auditoría independiente generalizada, no se ofrecen evidencias suficientes que garanticen que sea un sistema "*abierto*" (*NEF*) y "*auditable*" (*AA1000*), características necesarias para un adecuado sistema de gestión de la responsabilidad social corporativa.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Por lo que se refiere a Gobierno Corporativo, Banco de Sabadell incluye en la documentación analizada, fundamentalmente, datos y principios que rigen la actividad de sus órganos de administración.

La información publicada implica un compromiso por parte de la entidad hacia la transparencia, la diligencia y lealtad de los administradores y demás órganos de gobierno y hacia la seguridad de los derechos de los propietarios.

No se transmite en el informe de gobierno de una forma lo suficientemente clara aquellas medidas adoptadas con el fin de asegurar la lealtad y diligencia de los órganos de administración. En este sentido sólo se cita de forma genérica la existencia de «*unos deberes específicos de lealtad, confidencialidad y de información sobre participaciones en la propia sociedad o de intereses en otras compañías ajenas al Grupo*»[26] que se recogen en el Reglamento del Consejo de Administración pero sin especificar expresamente en qué consisten estas medidas.

En relación con la estructura de propiedad, se citan datos globales sobre capital social y número de accionistas, ofreciendo datos más detallados únicamente en lo referido a los titulares de participaciones significativas y a los miembros del Consejo de Administración que poseen acciones en la entidad.

La estructura de administración está constituida por doce consejeros, de los que tres son ejecutivos, uno externo dominical, cuatro externos independientes y cuatro están englobados dentro de "otros consejeros externos".

Finalmente cabe destacar la mención expresa de no existencia en la entidad de cláusulas de garantía o blindaje para despidos o cambios de control favorables a los consejeros y la alta dirección.

[26] *Informe Anual de Gobierno Corporativo, correspondiente al ejercicio 2003, de Banco de Sabadell, S.A.; pág:23.*

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, S.A. (BANESTO)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Banesto desarrolla su actividad en la banca comercial sobre todo en los segmentos de banca minorista y PYMEs. También realiza actividades de banca mayorista y del mercado de capitales.

Alcance geográfico (zonas)

La mayor parte de su actuación se centra en el mercado español.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de responsabilidad social corporativa suscritos por Banesto.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Banesto forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de gobierno corporativo 2003	Incluye Informe de Responsabilidad Social Corporativa

No se ha encontrado evidencia de que la compañía se inspire para la elaboración de esta documentación en recomendaciones o herramientas de comunicación de RSC internacionalmente aceptadas.

II. TABLAS DE RESULTADOS

BANESTO - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,32**
Indice&Perfil GRI	0,28
GRI Indicadores*	0,19
Principios GRI	0,50
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,09**
ONU	**0,13**
AA1000	**0,41**
AA1000 Requisitos	0,38
AA1000 Principios	0,44
NEF	**0,38**
TOTAL	**0,66**

**incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector*

BANESTO - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,16		0,39					2,09

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,66**, situándose en el estadio *de información **anecdótica***.

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 *anecdótica*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,09**.

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 **0,16**, 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 **0,39**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

El apartado de Responsabilidad Social Corporativa incluido en el Informe de Gobierno Corporativo 2003 de Banesto es un compendio de sus mejores actuaciones en algunos aspectos puntuales pero no muestra una imagen completa de la actividad de la compañía.

El documento se centra en mostrar los aspectos positivos asociados al desarrollo de sus actividades y en establecer una declaración de intenciones hacia los aspectos sociales, éticos y medioambientales valorados positivamente por la sociedad civil en su conjunto. Sin embargo, los datos que se ofrecen son *parciales* y *anecdóticos*, con lo que no permiten confirmar el cumplimiento de estos compromisos.

La información se presenta de una forma clara y se estructura en función de los grupos de interés considerados por Banesto. El informe se inicia con un apartado sobre la visión y los valores de la compañía, agrupando el resto de los datos en torno a clientes, empleados, accionistas, medio ambiente, acción social y sociedad de la información.

b. CONTENIDOS RSC

Como refleja la nota obtenida en esta categoría (0,16), son escasos los datos e indicadores relevantes que vayan más allá de simples declaraciones de intenciones centradas en los ámbitos laboral y medioambiental.

La información es *inexistente* en la mayoría de las categorías de responsabilidad social consideradas, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders*. Esta falta de datos es especialmente destacable en lo relacionado con derechos humanos, medio ambiente, responsabilidad social del producto y en su actuación en la financiación de proyectos en áreas geográficas de riesgo.

En muchos casos se ha incluido información *anecdótica* de experiencias poco significativas y puntuales, en detrimento de otros datos más completos y relevantes que reflejen el desempeño de la compañía.

El apartado más extenso es el relativo a sus empleados. Sin embargo, pese a las malas políticas laborales que caracterizan al sector bancario (temporalidad, procesos de regulación de empleo, etc.) el único dato cuantitativo que se ofrece al respecto en la documentación analizada es el resultado de un estudio de satisfacción realizado entre los trabajadores de Banesto. De este estudio de satisfacción sólo se muestran los resultados globales, sin especificar qué variables se han empleado en la encuesta ni el proceso de interpretación de los resultados.

Como consecuencia de la adhesión de Banesto al Programa Óptima promovido por el Instituto de la Mujer, se enumeran genéricamente, aunque sin datos contrastables que las respalden, algunas de las medidas que ha realizado con el objeto de cumplir con los objetivos del fomento en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y de la conciliación de la vida familiar y profesional que esta iniciativa promueve.

Es llamativo que en la documentación analizada no se aporte ninguna información (datos, políticas, volúmenes de capital…) acerca de actividades financieras de la entidad, o de sociedades participadas, en paraísos fiscales, siendo considerada esta información como un aspecto sensible desde el punto de vista de la Responsabilidad Social.

En relación a la responsabilidad social de producto tampoco existen evidencias, en la documentación analizada, de la inclusión de aspectos de RSC en los procesos de evaluación del riesgo en la concesión de créditos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La documentación analizada no permite deducir la existencia en Banesto de principios y valores corporativos basados en un concepto amplio de responsabilidad social que abarque a todos los grupos de interés, ni de sistemas globales que gestionen aspectos de RSC.

En el informe se hace una mención genérica a las partes interesadas de una forma global, pero no se indica qué procesos se han empleado en su identificación ni se aporta información relevante sobre los distintos grupos de interés considerados.

Tanto la inclusión, como la participación de las partes interesadas en las decisiones de la compañía, pueden considerarse aspectos *inexistente*s, ya que no hay evidencia de que Banesto incorpore de una forma activa las necesidades de los grupos de interés en su actuación. Tampoco se refleja la existencia de indicadores contrastados con los *stakeholders*, ni la inclusión de alguno de estos indicadores como resultado de procesos de consulta a los grupos de interés o debido a la integración de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El mayor grado de detalle alcanzado en la información financiera y en los aspectos de gobierno corporativo, ponen de manifiesto que los *stakeholders* hacia los que la empresa dirige la información son los accionistas. No existen suficientes evidencias que permitan deducir la inclusión de las necesidades y expectativas del resto de *stakeholders*, cuestión que afecta negativamente a la materialidad de la información suministrada.

Las medidas que se citan relacionadas con la gestión de la RSC, se centran fundamentalmente en el desarrollo operativo de las actividades de Banesto, pero no

evidencian la incorporación de aspectos éticos, sociales y medioambientales en los productos y servicios que el banco ofrece, ni en los proyectos que financia. Tampoco se demuestra la extensión de los criterios de responsabilidad social a sus proveedores.

Finalmente cabe destacar en materia laboral, su adhesión al Programa Óptima promovido por el Instituto de la Mujer y con el que se busca fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y la conciliación de la vida familiar y profesional.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La mayor parte de la información publicada por Banesto sobre aspectos de responsabilidad social corporativa se refiere a sus órganos y políticas de gobierno, como demuestra la puntuación de 2,09 obtenida en esta categoría.

Los datos proporcionados reflejan fundamentalmente el cumplimiento de los principios relativos a la seguridad de los accionistas, la diligencia de los órganos de gobierno y los administradores y al deber de lealtad por parte de estos últimos.

Como carencias más reseñables se pueden citar la escasa información que se proporciona en lo concerniente a las medidas de blindaje favorables a la alta dirección u otros cargos, a los procesos que permiten representar el mayor porcentaje de la propiedad en el Consejo de Administración y a la existencia de mecanismos orientados a evitar conflictos de intereses en el desempeño de las funciones de los administradores.

Finalmente, entre las variables consideradas en la administración de la corporación para la gestión de riesgos, destaca la inclusión de aspectos medioambientales. Así, en el informe de gobierno corporativo se cita que «*con el objetivo de contribuir a un desarrollo más sostenido, a partir del año 2002 se están realizando procesos de formación, a la vez que se está definiendo un modelo de análisis y clasificación de clientes que contempla las políticas medioambientales que aplican*[27]».

[27] Informe de Gobierno Corporativo 2003; Banesto; pág.16.

BANKINTER, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Bankinter ofrece todo tipo de productos financieros, destacando su importancia en la banca a través de Internet.

Alcance geográfico (zonas)

La actividad de Bankinter se centra en el mercado español, tanto a través de sucursales tradicionales como a través de canales de distribución alternativos.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de responsabilidad social corporativa suscritos por Bankinter.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Bankinter forma parte del índice de responsabilidad social *FTSE4Good*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
2003 Memoria Anual	Cabe destacar la inclusión de: - un apartado sobre acción social y medio ambiente - Informe Anual de Gobierno Corporativo

No se ha encontrado evidencia de que la compañía se inspire para la elaboración de esta documentación en recomendaciones o herramientas de comunicación de RSC internacionalmente aceptadas.

II. TABLAS DE RESULTADOS

BANKINTER - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,29**
Indice&Perfil GRI	0,43
GRI Indicadores*	0,24
Principios GRI	0,21
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,87**
ONU	**0,13**
AA1000	**0,25**
AA1000 Requisitos	0,25
AA1000 Principios	0,25
NEF	**0,38**
TOTAL	**0,78**

**incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector*

BANKINTER - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,19		0,31					2,87

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,78**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo es de **2,87** (*incompleta*) llegando **casi al área de *completa***.

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*, casi *inexistente***. Entre todos los indicadores contemplados en el GRI, destacan los referidos al sector financiero donde la Memoria Anual de Bankinter alcanza una puntuación de **0,42**.

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 **0,31**, situándose en el estadio de información ***anecdótica***.

El presente análisis se ha basado en la Memoria Anual 2003 de Bankinter, donde se publica un apartado con el título "acción social y medio ambiente" en el que, a su vez, se muestra una página centrada en la responsabilidad social corporativa.

A lo largo del informe no se muestra que el principal objetivo de la compañía consiste en mejorar su desempeño financiero, frente a la integración en su gestión de los aspectos sociales, medioambientales y económicos promulgados por la RSC.

b. CONTENIDOS RSC

En el apartado de RSC de la Memoria Anual 2003, Bankinter declara que su obligación hacia los accionistas se centra en la creación de valor a largo plazo pero no demuestra que para la obtención de este objetivo sea necesaria la inclusión en su operativa de aspectos de responsabilidad social. Tampoco se han encontrado otro tipo de evidencias, a lo largo del documento, que demuestren la incorporación de estos aspectos en su actuación.

La orientación de la información está fundamentalmente enfocada a los accionistas, como *stakeholder* destinatario, lo que se deduce del hecho de que tanto la información económica como la de Gobierno corporativo son las más detalladas.

Los datos son *inexistente*s en la mayoría de las categorías de responsabilidad social consideradas, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders*. Esta falta de datos es especialmente destacable en lo relacionado con derechos humanos, medio ambiente, aspectos laborales y en su actuación en la financiación de proyectos en áreas geográficas de riesgo.

Los indicadores relativos a RSC son escasos, *parcial*es, incompletos y no muestran objetivamente el desempeño social, medioambiental y laboral de la compañía. Además, la mayor parte de los datos se centran en la acción social y el medio ambiente.

Así, se dedican unos breves párrafos a declarar compromisos genéricos hacia sus clientes y empleados y limita sus actuaciones en la sociedad a proyectos puntuales de acción social, sin considerar el importante impacto que se deriva de su actividad directa sobre el desarrollo social y económico. En este sentido no existen evidencias en la documentación analizada de la inclusión de aspectos de RSC en los procesos de evaluación en la concesión de créditos.

Finalmente, en la documentación analizada no se ha encontrado información sobre otros aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales, la exclusión financiera o aspectos laborales relacionados con la temporalidad o el "*mobbing*".

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información analizada no muestra evidencias de que Bankinter incluya criterios de RSC en sus políticas ni de que se fomente la incorporación de aspectos sociales, laborales y medioambientales en las actuaciones de la empresa.

En la memoria se citan clientes, empleados, accionistas, sociedad y medio ambiente como sus grupos de interés directo. Sin embargo, sólo se hace una mención puntual a los mismos, sin especificar cuáles son las bases sobre las que se han identificado estos *stakeholders*.

Por lo que se refiere a la inclusión y participación de las partes interesadas, no hay evidencia en la documentación analizada de que la compañía incorpore de una forma activa las necesidades de sus grupos de interés en su actuación. Tampoco se refleja que los indicadores hayan sido contrastados con los *stakeholders*, ni que se haya incluido alguno como resultado de un proceso de consulta a los grupos de interés o debido a la integración de sus necesidades y expectativas.

La memoria evidencia que el aspecto en el que Bankinter centra sus actuaciones es el de la acción social. Como consecuencia de esta mayor preocupación, en el año 2003 la entidad creó un fondo de inversión solidario.

Sin embargo, más allá de este producto puntual centrado exclusivamente en lo "solidario" (cesión de una parte de las comisiones a proyectos sociales), no se refleja la existencia de otros productos propios del banco en los que se incorporen criterios de responsabilidad social. Como se ha indicado anteriormente, un aspecto fundamental para el desarrollo de la responsabilidad social corporativa en el sector bancario es la inclusión de estos criterios en sus productos y actividad directa para evitar situaciones de exclusión financiera y para fomentar la financiación de aquellas actividades que son mejores desde un punto de vista social y medioambiental.

Finalmente, no se evidencia el desarrollo de procesos de verificación o auditoría del proceso, ni de los aspectos de responsabilidad social por una tercera parte independiente y capacitada que genere confianza a los grupos de interés.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La alta nota obtenida en la categoría de gobierno corporativo (2,87) evidencia el mayor esfuerzo dedicado por Bankinter al desarrollo de los aspectos de Buen Gobierno. Este resultado refuerza, una vez más, la percepción de que la información está fundamentalmente orientada a las expectativas de los accionistas y organismos de control, como únicas partes interesadas.

La información proporcionada en estos aspectos cumple con los principios de "transparencia", "deber de diligencia y lealtad de los administradores", "seguridad de los derechos de los propietarios" y "diligencia de los órganos de gobierno".

En el "Informe Anual de Gobierno Corporativo. 2003" incluido en la Memoria Anual 2003 de Bankinter, se informa sobre la mayoría de los aspectos e indicadores relativos a los principios de gobernabilidad, citando las principales medidas y procesos implantados. Entre todos ellos destaca el esfuerzo por proporcionar una información completa de gobernabilidad a los accionistas, tanto cuantitativa como cualitativa, evitando la ocultación o distorsión de datos y hechos relevantes. Así, Bankinter publica un informe de gobierno corporativo fácilmente accesible, con una estructura clara, en el que se recoge una información detallada y acorde con las recomendaciones del Código Olivencia y el Informe Aldama.

Se publica la estructura de accionistas por número de acciones, detallando para cada tramo tanto el número de acciones como el número de accionistas y los porcentajes que suponen sobre el total. También se incluyen detalles sobre los accionistas titulares de participaciones significativas, diferenciando entre las acciones directas y las indirectas. Sin embargo, no se informa claramente sobre cómo la entidad intenta garantizar la representación del mayor porcentaje posible de la propiedad en el Consejo de Administración, teniendo en cuenta la estructura de capital existente y dentro de la operatividad del consejo.

Por lo que se refiere a la representación externa en los órganos de administración, hay dos consejeros ejecutivos y ocho externos, de los cuales cuatro son dominicales y cuatro independientes. Según se especifica en el propio Informe, «*Los consejeros independientes deben cumplir además los siguientes requisitos:*

- *No reunir la condición de accionista titular de participaciones significativas ni representar a un accionista significativo en el Consejo.*
- *No haber desempeñado, en los tres últimos años, puestos ejecutivos en la sociedad.*
- *No estar vinculado por motivos familiares o profesionales a consejeros ejecutivos*»[28]

Es reseñable el alto porcentaje de consejeros dominicales externos que son, a su vez, miembros de los órganos de administración de otras entidades del sector financiero como son: A.B. Asesores, Banco Santander Central Hispano, S.A. y Línea Directa Aseguradora, S.A.

[28] Memoria Anual 2003, Bankinter, pág. 113.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (BBVA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

BBVA ofrece a través de las diferentes entidades que lo componen una amplía gama de servicios, entre los que se incluyen banca minorista, gestión de activos, banca privada, banca electrónica, financiación de ventas de productos de consumo, distribución de tarjetas, actividades de *renting*, fondos de inversión, fondos de pensiones, seguros, banca corporativa e institucional, negocio en renta variable, actividades de depositaría y custodia de valores y desarrollo de proyectos empresariales e inmobiliarios.

Alcance geográfico (zonas)

BBVA es uno de los principales grupos financieros tanto en el ámbito nacional como internacional, Destaca su elevada presencia en América Latina, especialmente significativa en: Perú, Argentina, Venezuela, Uruguay, México, Chile, Colombia, Panamá, Paraguay y Puerto Rico.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Entre los pactos públicos suscritos por BBVA destacan:

- la firma del Pacto Mundial en abril de 2002, cuyo objetivo se centra en el reconocimiento e impulso de nueve 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, cuyo objeto es la contribución al desarrollo sostenible.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

BBVA forma parte de los índices bursátiles de responsabilidad social *FTSE4Good* y *Dow Jones Sustainability*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2003	Se ha considerado el Informe Anual por las alusiones que a él se hacen en el "Indice GRI" del Informe de RSC
Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2003. Memoria Social	Informe independiente incluido en el Informe Anual 2003
Informe de gobierno corporativo 2003	Informe independiente incluido en el Informe Anual 2003
Reglamento del Consejo de Administración	Documento independiente incluido en el Informe Anual 2003

En la elaboración de su Informe "Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2003 – Memoria Social" BBVA ha seguido los principios e indicaciones promulgados por GRI, organismo en el que figura en su página web el documento de BBVA como "*in accordance*".

Asimismo, se ha incluido el análisis el "Reglamento del Consejo de Administración de BBVA" por su inclusión en el Informe Anual de BBVA del año 2003.

II. TABLAS DE RESULTADOS

BBVA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,59**
Indice&Perfil GRI	2,11
GRI Indicadores*	1,07
Principios GRI	1,58
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,14**
ONU	**0,58**
AA1000	**1,11**
AA1000 Requisitos	1,05
AA1000 Principios	1,18
NEF	**1,38**
TOTAL	**1,36**

**incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector*

BBVA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,83		1,45					2,14

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,36**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza por su mayor puntuación, alcanzando un valor de **2,14** que la sitúa en el área 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 **0,83**, situándose en un área de *información **anecdótica***. La valoración de los indicadores sectoriales de GRI referidos a Servicios Financieros, es muy similar a esta valoración conjunta de contenidos, alcanzado una puntuación de **0,88**.

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 **1,45**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La empresa publicó en el año 2003 su segundo informe de RSC, haciéndolo a través de una memoria independiente elaborada en base a las principios e indicadores GRI. Organismo que incluye en su página Web el documento de BBVA entre aquellos que se encuentran "*in accordance*".

Como muestra la mayor puntuación en "sistemas de gestión", el "Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2003" de BBVA se centra en exponer una serie de principios y procedimientos que la empresa emplea en la implantación de su sistema de RSC.

Sin embargo, se reflejan pocos indicadores que permitan al usuario de la información formarse una imagen completa y real del desempeño de la compañía, así como de la materialización de estos valores y principios de responsabilidad social.

b. CONTENIDOS RSC

BBVA optó por publicar en el año 2003 un informe independiente en el que se recopilan todos aquellos ámbitos de su actuación relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa.

Este documento enfoca la información hacia dos perspectivas: una, bajo el epígrafe "aspectos generales" en la que se recogen la visión y actuación de la empresa en responsabilidad social, y otra, bajo los títulos "los grupos de interés directo" y "el entorno", que se centra en las personas, entornos y sociedades que se ven afectadas por la actividad de la empresa.

La mayor parte del contenido se limita a mostrar compromisos y políticas generales, con escasos indicadores sobre el desempeño ambiental y social de la compañía. La información se centra en la contribución positiva que se deriva de las actividades desarrolladas por la empresa; dándose escasos datos sobre los aspectos más conflictivos del sector bancario y de la actuación de BBVA en relación con ellos.

Los datos son incompletos en la mayoría de las categorías de responsabilidad social consideradas, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders*. Esta falta de datos llama la atención en aquellos aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales, la exclusión financiera o aspectos laborales relacionados con la temporalidad o el "*mobbing*".

Entre todas las categorías de información analizadas, destaca la relativa a la "responsabilidad social del producto", área en la que alcaza el estadio de incompleto. A pesar de que en algunos de los indicadores analizados los datos son *inexistente*s y otros se tratan de forma genérica o *parcial*, la información más relevante es la relacionada con el análisis de las políticas, sistemas de gestión, procedimientos y mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como en los relativos al respeto a la intimidad.

Sobre derechos humanos, no hay evidencias contrastables de ninguna política orientada a la defensa de los mismos más allá de su adhesión al Pacto Mundial, acción que no requiere de ningún requisito, salvo la comunicación por parte de la propia empresa a este organismo.

Frente al escaso grado de detalle que caracteriza a los indicadores incluidos en la memoria, se proporcionan abundantes datos de los proyectos de acción social realizados por el banco y de los premios y distinciones de todo tipo que la entidad ha recibido.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Como demuestra la puntuación de la tabla 2, en la categoría "sistemas de gestión" BBVA se sitúa en un nivel de información *parcial*, logrando una puntuación de 1,45. Entre los aspectos considerados para evaluar la gestión de RSC, destaca la alta puntuación que la empresa ha obtenido en "*Indice y Perfil GRI*". Sub-herramienta en la que, con un 2,11, supera ligeramente el estadio de *incompleta* por el intento de adaptar su memoria social del año 2003 a los requisitos de *GRI*. Esta puntuación hace poco previsible que la información proporcionada genere la confianza prevista sobre los distintos *stakeholders*.

Se hace mención genérica de las partes interesadas en grupos o familias, pero no se indica con detalle cómo se ha realizado su identificación en base a los impactos producidos y los distintos entornos en los que opera, ni se aporta información relevante, que vaya más allá de datos genéricos y *parcial*es, sobre las distintas partes interesadas.

BBVA transmite a lo largo de su memoria que los aspectos de responsabilidad social, forman parte de las operaciones, sistemas y políticas de la organización y no se limitan a una actuación puntual centrada en la elaboración de un informe ético o social.

Para gestionar los aspectos de RSC desde un enfoque global, BBVA ha optado por crear un departamento específico de Responsabilidad Social Corporativa, integrado en la Dirección de Relaciones Corporativas.

Las principales carencias en gestión de la RSC que tanto *GRI* como *NEF* y *AA1000* ponen de manifiesto, se refieren a la verificación de la memoria y de los procesos. También sería necesario un mayor detalle en lo referente a relaciones con sus grupos de interés.

Así, BBVA publica a lo largo de la memoria su compromiso de incluir las necesidades y visiones de sus grupos de interés en los principios y actuaciones del banco. Sin embargo los datos genéricos que se muestran, no permiten deducir que el sistema sea inclusivo y por tanto incorpore las expectativas y necesidades de sus grupos de interés. El informe tampoco ofrece datos e informaciones sobre los resultados de su políticas en los distintos aspectos de la RSC y cómo los perciben sus *stakeholders*, ni los cambios que el banco introduce en sus políticas, procedimientos u objetivos para orientarse a ellos. Tampoco se muestran datos que respalden que la información se adapta en forma y contenido a lo demandado por todas las partes afectadas por la empresa. Por lo tanto, no podría deducirse que se ajuste a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

Finalmente, destaca la ausencia de procesos efectivos de verificación externa por parte de una tercera parte independiente y competente que permitan analizar la adecuación, neutralidad, inclusividad y totalidad del proceso.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Como ya se ha mencionado, la información sobre aspectos de Gobierno Corporativo destaca por su mayor valoración frente al resto de categorías de la responsabilidad social que el presente estudio analiza, alcanzando en este área una puntuación de 2,14.

En el propio informe se refleja que BBVA adoptó en el año 2002 el sistema de gobierno corporativo descrito en el documento y que, como se muestra, «*se concretó en unos principios básicos de su sistema, en los reglamentos de las Comisiones del Consejo de Administración y en el Estatuto del Consejero*»[29].

En el Informe de Gobierno Corporativo incluido por BBVA en la información anual de 2003, resalta la menor puntuación obtenida en aquellos principios relacionados con el Consejo de Administración, tratándose con mayor detalle en el Reglamento de este órgano que se adjunta con la información anual.

Merece una mención especial el artículo que incluye el Reglamento del Consejo de Administración sobre Responsabilidad Social Corporativa, en el que este órgano establece su compromiso «*a que su actividad se desarrolle de acuerdo con un conjunto de valores, principios, criterios y actitudes destinados a lograr la creación sostenida de valor para los accionistas, empleados, clientes y para el conjunto de la sociedad*[30]».

[29] Informe de Gobierno Corporativo 2003; BBVA, pág:52.
[30] Reglamento del Consejo de Administración de BBVA, artículo 39.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A. (GRUPO SANTANDER)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El Banco Santander Central Hispano es la sociedad matriz del Grupo Santander, que presta servicios de banca a particulares, PYMEs 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 (zonas)

La entidad opera a nivel internacional, destacando su presencia en España e Iberoamérica.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

El Grupo Santander es una de las entidades adheridas al Pacto Mundial.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

La entidad forma parte de los índices de responsabilidad social *FTSE4Good* y *Dow Jones Sustainability*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	Informe independiente
Informe de gobierno corporativo	Informe independiente

El Presidente declara en su mensaje que la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del año 2003 del grupo Santander «*está elaborada de acuerdo con los criterios GRI*[31]». Sin embargo, ni con el estudio detallado de la memoria ni consultando la página Web de GRI, se ha encontrado evidencia de este hecho.

[31] Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2003; Grupo Santander; pág.5.

II. TABLAS DE RESULTADOS

BANCO SANTANDER - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,76**
Indice&Perfil GRI	0,87
GRI Indicadores *	0,57
Principios GRI	0,83
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,79**
ONU	**0,44**
AA1000	**0,74**
AA1000 Requisitos	0,68
AA1000 Principios	0,79
NEF	**0,75**
TOTAL	**1,09**

**incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector*

BANCO SANTANDER - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,50		0,78					2,79

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,09**, situándose en del estadio de *información **parcial***.

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 *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de información ***incompleta*** con un valor de **2,79**.

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 para empresas multinacionales en el ámbito de los derechos humanos", es de **0,50**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***. La valoración de los indicadores sectoriales de GRI referidos a Servicios Financieros, es muy similar a esta valoración conjunta de contenidos, alcanzado una puntuación de **0,51**.

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 **0,78**, situándose en el área de *información **anecdótica***.

Desde el punto de vista de formato, la memoria muestra una información clara y fácilmente estructurada en función de sus grupos de interés. Destaca la inclusión de un resumen al principio de cada apartado en el que se especifican claramente los compromisos de la entidad, las principales actuaciones en el año 2003 y los objetivos a alcanzar en 2004.

Sin embargo, no se percibe objetividad en los contenidos que se muestran y los términos expresados pueden provocar, en algunos casos, confusión en la interpretación de los datos. En este sentido, destaca por su gravedad el error conceptual que se muestra a lo largo de toda la memoria al referirse a sus proyectos y gastos en acción social como "proyectos e inversiones de Responsabilidad Social".

La visión que se ofrece en el documento está centrada únicamente en los aspectos positivos que se derivan de la actuación de la entidad, no haciendo mención alguna a aquellos aspectos más conflictivos de la actividad bancaria, como pueden ser la exclusión financiera o las operaciones en paraísos fiscales.

Los datos presentados pueden llegar a transmitir que la planificación de la RSC en el Grupo Santander tiene como fin último la mejora de la imagen y reputación corporativas. La entidad realiza una proyección constante de sus actuaciones en RSC mediante una alusión continua a su adhesión a diferentes fundaciones y programas internacionales (como el Pacto Mundial) y a los diferentes premios recibidos. Sin embargo, estos hechos no están lo suficientemente respaldados ni son coherentes con los datos de los indicadores de desempeño que muestra la compañía en su memoria.

Asimismo, la inclusión de los grupos de interés se orienta a la percepción que éstos tienen de la compañía para diseñar políticas y medidas que permitan la fidelización de clientes y una mayor retribución a accionistas. No se han encontrado evidencias que permitan deducir que estos diálogos sirvan de base para la construcción de unos

objetivos y valores en el Grupo Santander conformes a las expectativas y necesidades identificadas de sus *stakeholders*.

El Grupo Santander evidencia que una empresa externa auditó la conformidad de su memoria con los indicadores establecidos en GRI. En este sentido, es necesario destacar que, como se puede observar en la tabla de indicadores GRI incluida al final de la memoria, los procesos de verificación efectuados no justifican el cumplimiento de los indicadores. Como ejemplo citar que se ha considerado la simple firma del Pacto Mundial como elemento suficiente para analizar "la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema" como recoge el indicador HR5.

b. CONTENIDOS RSC

Como demuestra la baja nota obtenida en la categoría "contenidos", en la que la información analizada obtiene una puntuación de 0,5, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2003 incluye una escasa cantidad de indicadores que reflejen el comportamiento del Grupo Santander.

Los datos son deficientes en la mayoría de las categorías de responsabilidad social consideradas, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders*. Esta falta de datos destaca en aquellos aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales, la exclusión financiera o aspectos laborales relacionados con la temporalidad o el "*mobbing*".

La compañía no da la relevancia adecuada a los aspectos de su actuación que resultan más conflictivos, centrándose únicamente en aquellos indicadores más genéricos que demuestran un buen desempeño social y medioambiental.

En muchos casos se ha incluido información *anecdótica* de experiencias poco significativas y puntuales, en detrimento de otros datos más completos y relevantes que reflejen el desempeño de la compañía.

Así, los indicadores laborales no reflejan la actuación del Grupo Santander en aspectos tan importante en banca como los procesos de regulación de empleo, la temporalidad del trabajo o la tendencia a la externalización de servicios.

Por lo que se refiere a los derechos humanos, la compañía cita de forma genérica su respeto en el ámbito laboral con el siguiente compromiso: «*Las normas nacionales que determinan la protección de los derechos humanos aplicables al ámbito laboral - no discriminación, libertad de asociación y negociación colectiva, prohibición del empleo de menores, así como del trabajo forzoso u obligatorio y la protección para las minorías étnicas- se cumplen en todos los Bancos y Sociedades del Grupo. No existen reclamaciones contra el Grupo por el incumplimiento de los derechos detallados*[32]». Sin embargo, no dan indicadores que demuestren el cumplimiento o incumplimiento de estos principios.

Se evidencia un sesgo en la información incluida en la memoria, dándole un enfoque que llega dar una sensación optimista y autocomplaciente, a la hora de incluir la información, como en los datos o explicaciones de los mismos.

Finalmente, destacar que el Grupo Santander limita la descripción de sus beneficios en la sociedad a los proyectos de acción social que lleva a cabo.

[32] Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2003; Grupo Santander; pág.53.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A pesar de que la mayor parte de la memoria se centra en declarar políticas y compromisos genéricos, no se evidencia que las actividades del Grupo Santander se estén desarrollando a partir de una visión y objetivos estratégicos en los que se integren aspectos financieros conjuntamente con aspectos sociales y éticos.

La inclusión y participación de las partes interesadas, pueden considerarse *inexistente*s ya que no hay evidencia de que la compañía incorpore de una forma activa y equitativa las necesidades de todos los grupos de interés en su actuación. En este sentido no se ha evidenciado en el análisis el uso de las expectativas y demandas de los grupos de interés en la toma de decisiones o en el establecimiento de objetivos estratégicos y operativos. Tampoco se indica que los indicadores hayan sido contrastados con los *stakeholders*, ni que se haya incluido algún indicador como resultado de un proceso de consulta a los grupos de interés o debido a la integración de sus necesidades y expectativa.

El mayor grado de detalle y calidad alcanzado en la información financiera y en los aspectos de Gobierno corporativo, ponen de manifiesto que los *stakeholders* hacia los que la empresa dirige la información son los accionistas. Por lo tanto se podría deducir que se han obviado las necesidades y expectativas del resto de los *stakeholders*, cuestión que afecta negativamente a la materialidad de la información suministrada.

La mayor parte de políticas descritas en la Memoria, se orientan hacia sus actividades directas, obviando el elevado grado de responsabilidad que ostenta el banco en la financiación de actividades, que desarrollan otras personas o entidades y que pueden ser contrarias a los derechos humanos, laborales y medioambientales.

En la memoria se cita que el Grupo Santander ha desarrollado una herramienta para el análisis de riesgos medioambientales en la concesión de créditos, sin embargo, no se percibe que la entidad fomente la práctica de actuaciones socialmente responsable a través de sus productos.

En relación con la verificación de los sistemas de gestión y de la información publicada sobre RSC, no se muestran evidencias sobre la existencia de auditorías que vayan más allá de la ya citada verificación que una empresa externa realizó sobre los indicadores GRI en la Memoria y en la que se muestran numerosas carencias.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Entre todas las categorías consideradas, el Grupo Santander obtiene su mejor puntuación en gobierno corporativo con una calificación de 2,79, aproximándose al área de información completa. Lo que evidencia que en la información analizada, el Grupo Santander transmite el cumplimiento de los aspectos más relevantes del Buen Gobierno de una empresa.

Aunque en el Informe Anual 2003, se incluye un apartado específico de Gobierno Corporativo, la información proporcionada no alcanza el alto grado de calidad que caracteriza al Informe Anual de Gobierno Corporativo que se ha publicado de forma independiente y al que se puede acceder fácilmente a través de la página web del Grupo Santander.

La estructura de propiedad de la sociedad se muestras de una forma detallada y clara. Se especifican tanto las participaciones relevantes, como la distribución del capital por tramos, así como por tipo y distribución geográfica de los accionistas.

Sin embargo, los datos no se presentan con el nivel de individualización que sería necesario en algunos casos, como en lo referente a la remuneración del consejo de administración, y a las cláusulas de blindaje existentes. Así, aunque se citan detalladamente los procesos sobre los que se establece la remuneración de los consejeros, la cantidad asignada a los componentes de los órganos de administración y dirección de la compañía únicamente se cita de forma agregada. En el caso de los miembros del consejo también se publica la cantidad total agrupada por tipología del consejero (ejecutivos, externos dominicales, externos independientes y otros externos). Por lo que se refiere a las cláusulas de garantía y blindaje, solamente se especifica la existencia en veinticuatro casos de cláusulas de este tipo a favor de los miembros de la alta dirección (incluidos los consejeros ejecutivos) pero no se informa a la Junta General de las mismas.

CORPORACIÓN MAPFRE, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Mapfre abarca, a través de todas las compañías que constituyen el grupo, todos los ámbitos de la actividad aseguradora. Además, en España también desarrolla la gestión de fondos de inversión y planes de pensiones, a la actividad inmobiliaria y a otras actividades de servicios.

Alcance geográfico (zonas)

El alcance geográfico de las actividades desarrolladas por Mapfre abarca los continentes europeo, asiático y americano, centrando su actividad en España e Iberoamérica.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En su Informe Anual 2003, la compañía afirma que en enero de 2004 el Consejo de Administración acordó adherirse al Pacto Mundial. Mapfre figuraba como empresa adherida el mismo en la página web del Pacto Mundial en España a fecha 21 de enero de 2005.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Corporación Mapfre forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2003	Incluye apartado específico de RSC Incluye Informe Gobierno Corporativo

No se ha encontrado evidencia de que la compañía se inspire para la elaboración de esta documentación en recomendaciones o herramientas de comunicación de RSC internacionalmente aceptadas

II. TABLAS DE RESULTADOS

C. MAPFRE - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,23**
Índice & perfil GRI	0,25
GRI Indicadores*	0,14
Principios GRI	0,29
GOBIERNO CORPORATIVO	**0,79**
ONU	**0,10**
AA1000	**0,19**
AA1000 Requisitos	0,08
AA1000 Principios	0,29
NEF	**0,25**
TOTAL	**0,31**

**incluye indicadores básicos GRI e indicadores específicos del sector*

C. MAPFRE - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,12		**0,23**					**0,79**

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	**Anecdótica**	**Parcial**	**Incompleta**	**Completa**	**Exhaustiva**

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de los aspectos de responsabilidad social incluidos en el Informe Anual de Mapfre, según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio, es de **0,31**, situándose en el estadio de *información* ***anecdótica***.

Pese a que la **valoración de Gobierno Corporativo** destaca frente al resto de aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza, no logra superar el área de ***anecdótica*** con una puntuación de **0,79**.

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 **0,12**, situándose cerca del área ***inexistente***. Aunque en todas las categorías analizadas según el GRI, el documento obtiene una puntuación próxima a cero, la nota más alta de **0,27** la alcanza en los indicadores relativos al sector financiero.

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 **0,23**, situándose en el estadio de *información* ***anecdótica***.

En el "Informe Anual 2003" de Corporación Mapfre, se incluyen el "Informe Anual de Gobierno Corporativo" y un breve apartado de seis páginas sobre Responsabilidad Social. Más allá de estos epígrafes, los datos sobre RSC en el resto del informe son casi *inexistente*s y se centran fundamentalmente en el desempeño laboral.

Los escasos datos presentes en el documento ofrecen una imagen de la empresa *parcial* e *incompleta* y no permiten deducir la existencia de un sistema de gestión en RSC que abarque todas las políticas y actuaciones de la compañía.

b. CONTENIDOS RSC

Mapfre considera dos vertientes en el desarrollo socialmente responsable de su actuación: la acción social y una gestión de sus actividades que contribuya a la «*generación de riqueza, la creación de empleo, la equidad en las relaciones con todas las partes con las que se relacionan (empleados, asegurados y clientes, colaboradores, proveedores, etc.), el cumplimiento estricto de las obligaciones legales y fiscales que conlleva formar parte de la sociedad y el mantenimiento de un elevado nivel ético en la gestión empresarial*[33]». En función de estos dos aspectos se estructura todo el contenido del apartado de Responsabilidad Social.

La brevedad del informe (seis páginas) y la escasez de datos que en él se facilitan, hace que la información se presente de una forma clara y comprensible. Sin embargo, se incluyen conceptos que requerirían explicaciones adicionales para facilitar su comprensión por parte de todos los usuarios del documento; por ejemplo, en la memoria se citan puntualmente índices de accidentalidad y de rotación no deseada pero no se especifica cómo se realiza su cálculo.

[33] Informe Anual 2003: Corporación Mapfre; pág. 286.

Los datos son *inexistente*s 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*. Esta falta de datos es especialmente destacable en lo relacionado con derechos humanos, medio ambiente y en su actuación en áreas geográficas de riesgo.

Pese a que la mayor parte de indicadores incluidos en el informe se centran en aspectos laborales, su número es reducido y presentan un escaso grado de detalle. Sin embargo, destaca la gran relevancia que poseen ya que inciden sobre asuntos especialmente sensibles en el sector financiero: porcentaje de empleo fijo, índice de rotación, porcentaje de becarios que se incorporan a la compañía o la existencia de programas en los que se incluye información sobre el "*mobbing*".

Finalmente, en la documentación analizada no se ha encontrado información sobre otros aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales o exclusión financiera.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A pesar del compromiso genérico por parte de la compañía, citado en el punto anterior, de incorporar en sus actuaciones aspectos de responsabilidad social, no se han encontrado evidencias que garanticen su inclusión en las políticas y operativa de Mapfre ni de un enfoque de su actuación hacia los impactos producidos. Tampoco se perciben aspectos éticos, sociales o medioambientales en los objetivos que Mapfre se ha fijado para el periodo 2004-2006 (incluidos en el Informe Anual 2003), ya que se centran únicamente en aspectos estrictamente financieros como el aumento de los ingresos y la rentabilidad.

Aunque Mapfre establece «*la equidad en sus relaciones con todas las partes con las que se relaciona*», en el Informe Anual 2003 no se muestran evidencias de que en la definición e implementación de sus políticas se incluyan las necesidades e inquietudes de sus *stakeholders*. Tampoco se demuestra la existencia de canales de comunicación que permitan su inclusión y participación en el sistema de gestión.

Finalmente, no se justifica el desarrollo de procesos de verificación o auditoría del proceso ni de los aspectos de responsabilidad social por una tercera parte independiente y capacitada que genere confianza a los grupos de interés.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En el informe de gobierno corporativo incluido en el Informe Anual 2003 de Mapfre se incluyen aspectos genéricos relacionados con los principales principios de Buen Gobierno.

Así, por lo que se refiere a la estructura de propiedad de la compañía, se incluyen datos sobre accionistas con participaciones significativas y las relaciones que pueden generar conflictos de interés. No se ha encontrado información suficiente sobre medidas y procedimientos que garanticen la representación del mayor porcentaje posible de la propiedad en el Consejo de Administración.

Entre los datos relativos al Consejo se incluyen su composición, las características de sus miembros, la remuneración percibida (aunque no individualizada) y sus reglas de funcionamiento. El número total de consejeros asciende a diecinueve, de los cuales cuatro son ejecutivos, doce externos dominicales y tres externos independientes.

Se muestran con gran detalle la composición de las comisiones delegadas del Consejo de Administración de Mapfre: comisión directiva, comité de auditoría, comité de cumplimiento y comité de nombramientos y retribuciones. Asimismo, se describen las reglas de organización y funcionamiento atribuidas a cada una de estas comisiones. Como se reseña en el propio informe: «*Los órganos delegados del Consejo de Administración están regulados en cuanto a sus funciones básicas, competencia, composición, régimen de reuniones y adopción de acuerdos en el Código de Buen Gobierno del Sistema MAPFRE, depositado en la CNMV desde su adopción en el año 2000 y accesible en la página web de la entidad*»[34].

En la documentación analizada no se han encontrado evidencias que garanticen el principio de lealtad por parte de los administradores. En este sentido, la información referida a los mecanismos para evitar conflictos de intereses, a la confidencialidad de la información frente a intereses privados y a los mecanismos que eviten el uso de puestos de responsabilidad en la organización para obtener ventajas personales es prácticamente *inexistente*.

Finalmente, destaca la inclusión entre las cuatro agrupaciones de riesgos definidas por Mapfre, la existencia expresa de una categoría de "Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo" en la que se menciona genéricamente la inclusión de riesgos de ética empresarial sin especificar más detalles.

[34] Informe Anual 2003, Corporación Mapfre, pág:239.

4.2.7 Empresas del sector Servicios de Mercado

- *ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.*
- *AMADEUS GLOBAL TRAVEL DISTRIBUTION, S.A.*
- *IBERIA, LINEAS ÁREAS DE ESPAÑA, S.A.*
- *METROVACESA, S.A.*
- *NH HOTELES, S.A.*

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Las actividades de Abertis se centran en la gestión de infraestructuras destinadas al servicio de la movilidad y las comunicaciones, en concreto: gestión de autopistas de peaje (más de 1.500 Km. en España y participaciones en empresas de otros países), operador de plazas de aparcamiento (81.000 plazas en España, Portugal, Andorra, Italia y Marruecos), servicios a la logística, infraestructuras de telecomunicaciones, gestión y construcción de la segunda pista del aeropuerto de Bogotá y gestión de la primera, ya construida.

Alcance geográfico (zonas)

Abertis desarrolla sus actividades fundamentalmente en:

- España
- Latinoamérica: Argentina, Colombia, Puerto Rico, Chile.
- Europa: Reino Unido, Andorra, Francia, Portugal, Italia.
- Norte de África: Marruecos

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En la información analizada no se muestran evidencias de compromisos públicos en materia de RSC suscritos por Abertis. Sin embargo, en la fecha en que se realizó este informe la compañía figuraba entre los miembros del Pacto Mundial de la ONU.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Abertis forma parte del *Dow Jones Sustainability Index*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2003	
Informe de Responsabilidad Social 2003	
Informe de Gobierno Corporativo 2003	

II. TABLAS DE RESULTADOS

ABERTIS-TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,59**
Índice & perfil GRI	1,04
GRI Indicadores	0,45
Principios GRI	0,29
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,34**
ONU	**0,48**
AA1000	**0,48**
AA1000 Requisitos	0,47
AA1000 Principios	0,48
NEF	**0,75**
TOTAL	**0,93**

ABERTIS-TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,47		0,63					2,34

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,93**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *anecdótica*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,34**.

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 **0,47**, situándose en el 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 **0,63**, situándose en un estadio de *información **anecdótica***.

En la documentación considerada, Abertis refleja su intención de implantar un plan estratégico de RSC durante el año 2004. En la información expuesta sobre este plan, se observa una carencia muy importante al no haberse encontrado evidencias de la identificación e inclusión de las partes interesadas.

Asimismo, cabe destacar que los informes se centran en las actividades desarrolladas en España, no haciendo referencias a las especiales circunstancias de otras zonas geográficas en los que Abertis desarrolla su actividad, como son Iberoamérica o Marruecos.

b. CONTENIDOS RSC

Los indicadores sobre resultados económicos se presentan casi en todos los casos (excepto la explotación de autopistas en España) de forma agregada, no siendo posible identificar los ingresos por país o zona geográfica.

Los datos relativos a impuestos, costes de materias primas y costes salariales, han tenido que ser identificados en la cuenta de pérdidas y ganancias también de forma agregada para el total grupo. Por lo tanto, estas cifras carecen del detalle suficiente para evaluar el desempeño económico con respecto a su gestión de la RSC.

No se han encontrado indicadores que reflejen el cumplimiento de las condiciones de pago de sus contratos a proveedores ni información sobre los importes de las donaciones realizadas en el período.

Respecto a los indicadores de desempeño medioambiental, destaca la ausencia de datos sobre emisiones y sobre el consumo de materias primas. El consumo de energía se presenta como porcentajes por fuente de energía sobre el 100% consumido, con lo que no es posible identificar consumos totales ni tendencias. Tampoco se observan evidencias de información sobre consumos indirectos de energía más allá de una

referencia puntual al uso de vehículos eléctricos en el mantenimiento de los aparcamientos. Finalmente, y por lo que al consumo de agua se refiere, se reflejan dos iniciativas aisladas de reutilización de agua para riego y recogida y tratamiento de aguas residuales para caravanas y autocares, pero sin aportar datos concretos ni explicar si éstas medidas están integradas dentro de alguna política específica.

En cuanto a la gestión de residuos, se expone que las empresas vinculadas a Abertis reciclan papel, cartón, plásticos, cartuchos y tóners. Sin embargo, no se aportan datos cuantitativos sobre estas acciones ni se explica los procesos que las sustentan. Asimismo, en la documentación analizada se hace referencia a dos proyectos de reutilización de residuos: uno referido a la poda y otro al caucho de los neumáticos. Sobre ellos se afirma que son proyectos sobre los que se investiga su viabilidad y que, en función de sus resultados, se implantarán en las áreas de servicio.

Por lo que se refiere a residuos peligrosos, se cita el reciclaje de fluorescentes y pilas, así como el tratamiento de metales y aceites minerales usados. Sin embargo no se concretan las cantidades recogidas, ni los procedimientos empleados. La documentación analizada tampoco permite circunscribir estas actuaciones bajo políticas de actuación más concretas.

Abertis cita la conservación de la biodiversidad como una de las actividades clave en la gestión de la RSC por las empresas dedicadas a la actividad de autopistas. Concretamente hace referencia a un estudio sobre la fauna salvaje en el entorno de la autopista y las medidas que permiten atenuar el impacto medioambiental generado. También se informa de los importes destinados a reforestación por tres de las empresas dedicadas a la gestión de concesiones de autopistas (Iberpistas, Aucat y Acesa) pero sin especificar dónde se realizaron estas repoblaciones, en qué consistieron, en colaboración de quién se llevaron a cabo ni cuáles fueron sus resultados.

Pese a la consideración positiva que se deriva del tratamiento de los aspectos mencionados, la información es insuficiente para evaluar el desempeño real de de la compañía ya que no se evidencian datos y políticas que incluyan al resto de actividades: aparcamientos, centros logísticos, telecomunicaciones y aeropuertos. Además, al no haber evidencia de distinción por países o regiones, no es posible localizar dónde se han llevado a cabo las acciones que la compañía comunica que está poniendo en práctica.

Asimismo se citan estudios y proyectos diversos (fragmentación de los bosques e infraestructuras, promoción de turismo rural en Cataluña, consumos de agua en edificios de Barcelona y limpieza repoblación del Parque Nacional de Illas Atlánticas) en los que, de una u otra forma, está implicada la organización, pero sin explicar cómo se articulan dentro de la estrategia global de la compañía, ni los compromisos que de ellos se derivan.

Respecto a los indicadores de desempeño social aportados en la información analizada es reseñable que los datos sobre empleados son muy escasos y siempre agrupados, lo que hace muy difícil tener una idea clara de las políticas y el desempeño de la organización en este aspecto. No se detalla ni por tipo de actividad, ni por país o región, ni por nivel jerárquico. No hay evidencias de políticas concretas de formación, ni de comunicación y negociación con los empleados. Tampoco sobre promoción de la igualdad y el trabajo digno.

Se cita la existencia de unos Comités de Prevención, con una notable mejora en los índices de siniestralidad, pero no se cita en qué consiste la política de prevención de riesgos, cómo se articula, quiénes participan, resultados por actividad, por país.

La organización plantea la relación con el cliente como un aspecto clave; para ello dice tener abiertas múltiples vías de comunicación. Sin embargo, el detalle de la información sólo se presenta la relativa a tres empresas de gestión de autopistas y una de aparcamientos. Posteriormente se dice "la práctica totalidad de las empresas disponen de un sistema de recogida de consultas, quejas y sugerencias", habiéndose recibido un total de 8.500 de las que se resolvieron 99,1%. No se han encontrado evidencias de la existencia de políticas, procesos y procedimientos que permitan la gestión de las reclamaciones. No se ha encontrado información sobre qué tipo de reclamaciones se recibieron, cómo se procede para su resolución y si se retroalimenta la organización para la mejora continua en base a la información suministrada por esta fuente.

Las relaciones con la sociedad que presenta Abertis son muy variadas. Se presenta un gráfico donde se puede apreciar los destinos de las aportaciones realizadas. La actividad cultural destaca por encima del resto, suponiendo el 56%, mientras que el ámbito medioambiental se le adjudicó el 5%, la misma cantidad que al deportivo. No se puede calcular qué cantidades representan estos porcentajes. Tampoco se puede evaluar cómo se repartió geográficamente esta inversión social, al no aportarse datos en este sentido. Sin embargo, en las descripciones de los diferentes proyectos y estudios en los que Abertis ha participado, no se encontró evidencia de que ninguno de ellos se realizase en país distinto de España, y de manera especialmente intensa en Cataluña.

Del análisis de la información analizada no se ha detectado la existencia de alguna política orientada a la defensa de los derechos humanos. No hay evidencia de políticas destinadas a valorar la actuación en este ámbito de la propia organización, ni de la cadena de suministro y contratistas.

No se hace mención al reconocimiento de los derechos de los indígenas, ni tan siquiera a su existencia como parte interesada en las actividades de la compañía en Iberoamérica.

Tampoco hay mención a la formación de los miembros de seguridad, en cuanto al respeto a los derechos humanos, así como el establecimiento de procedimientos de actuación que garanticen los DDHH en las actuaciones de los servicios de seguridad. Este aspecto es muy significativo al existir un alto índice de riesgo por las actividades operativas realizadas en países en los que existe un contexto preocupante en relación con la violación de los derechos humanos, como por ejemplo Colombia.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Para la evaluación del sistema de gestión de RSC se ha tenido en cuenta el trabajo que la organización ha llevado a cabo durante el 2003, para articular un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa. A la fecha de publicación del informe, este plan todavía no había sido puesto en práctica. Por ello, al no existir plan o estrategia anteriormente, este apartado de Sistemas de Gestión de RSC se refiere a lo que Abertis publica como líneas principales de su Plan Estratégico de RSC. Se considera que es un paso positivo la definición de dicho Plan, por lo que se prevé que se aportará información relevante sobre su implantación en los informes de los años sucesivos.

La definición de este plan se ha realizado a partir de las respuestas enviadas por las distintas compañías sobre aspectos de la RSC. A partir de ahí se afirma haber trabajado conjuntamente con esas corporaciones para la obtención de un documento consensuado y aplicable que garantice la mejora continua en el ámbito de la RSC.

Sin embargo, es muy importante advertir que no todas las compañías que conforman el perímetro de consolidación han participado en este proceso. Así han quedado fuera compañías como GCO (Argentina, gestión de autopistas), APR (Puerto Rico, gestión de autopistas), Codad (Colombia, gestión y construcción de pista de aeropuerto) y Retevisión. Y en otros casos no queda claro si están incluidas o no, como en lo que se refiere a centros de servicios logísticos. No hay evidencia de que se aporten razones de estas exclusiones o ausencias, ni de información sobres su inclusión en un futuro próximo, es decir del procedimiento seguido para la inclusión o exclusión de compañías del grupo en el proceso.

El plan se desarrolla en 8 líneas de actuación, que son definidas a un nivel teórico, sin concretar cómo se llevarán a cabo. Así, se afirma que busca establecer unas directrices para garantizar principios éticos y de respeto a las personas y medioambiente pero no se han definido políticas ni mecanismos para llevarlo a cabo. Se explicita que se obtendrán unos indicadores, para la mejora continua del sistema, que no hay evidencia de que se hayan incluido en la información analizada.

La explicación de cómo se ha realizado el proceso de creación del plan estratégico no aclara quién ha participado y con qué metodología de trabajo. En cualquier caso, no se menciona que se haya realizado con la participación de las partes interesadas. Es más, no hay evidencia de que se haya procedido a hacer una identificación de las partes interesadas.

El plan presenta inconsistencias respecto a la relación de la empresa con sus *stakeholders* ya que, si no se evidencia la realización de una identificación de los mismos, no resultará posible, técnicamente hablando, fomentar y sistematizar los canales de diálogo con ellas, tal y como se expone en la línea estratégica 7. Por tanto, en base a la información analizada debemos considerar que el diálogo con los *stakeholders* por ahora no es más que una intención manifestada. Otros aspectos que se han considerado en el análisis para reforzar esta evaluación es que no se especifica en cuanto a la relación y comunicación con los *stakeholders*: qué mecanismos se utilizarán, ni qué se hará con esa información, si tendrá incidencia en la definición de políticas de la organización, ni la ponderación que se dará a cada una de las opiniones.

Los indicadores sociales incluidos se muestran en cifras agregadas que hacen muy difícil su interpretación (horas totales de formación). La información medioambiental incluida es muy *incompleta* y no trata los puntos más sensibles, como autopistas en zonas ambientalmente sensibles, consumos totales de energía y materias primas, etc.

En cuanto a la mejora continua de la propia memoria, no se plantean revisiones de los contenidos de la misma a partir del diálogo con los *stakeholders*, ni su valoración. Sólo se habla de diálogo en general, sin concretar mecanismos y compromisos. Tampoco se menciona la futura verificación de los contenidos de la memoria de Sostenibilidad. Se indica que el sistema será controlado internamente, sin la inclusión de una verificación del sistema por auditores externos.

Actualmente la memoria no tiene información relevante para las expectativas de los *stakeholders*, salvo para los accionistas. Su formato es adecuado, pero sus contenidos *anecdótico*s.

El sistema se encuentra en la fase de nacimiento, por lo que se verá sometido a muchos cambios que lo adecuen a la realidad de las actividades y contextos. Sin embargo, se echa en falta una mayor claridad en las informaciones aportadas, que den una idea más nítida del alcance y estadio en que se encuentra su sistema de gestión de RSC.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información relativa a Gobierno Corporativo se presenta de forma más completa y clara que la referida al resto de campos analizados, representando un soporte adecuado para la información demandada por los accionistas.

Sin embargo, la composición del Consejo de Administración no cumple con lo recomendado en el informe Aldama, pues cuenta con 20 consejeros; de los cuales 1 es ejecutivo, 4 independientes y el resto (15) dominicales. Este bajo porcentaje de consejeros independientes no representa el porcentaje del capital social en propiedad de socios con participaciones inferiores al 5%, que en Abertis asciende al 56% del capital social y por tanto, existe el riesgo de que sus intereses no estén adecuadamente representados.

No se muestran evidencias de la existencia de una *comisión de inversiones y estrategias* dependiente del Consejo de Administración. Pese a que se recogen datos sobre la función de supervisión del Consejo de Administración y de sus comisiones delegadas, así como de las funciones de control interno de la Auditoría interna y el Control de Gestión, no se especifican políticas ni mecanismos concretos de actuación ni se define qué tipo de riesgos se vigilan.

Tampoco se recoge información sobre medidas de blindaje en los contratos de los miembros del consejo ni de los altos directivos. La información relativa a la retribución de los miembros del consejo de Administración aparece agrupada, sin desglosar por consejero, mientras que las retribuciones de los miembros de la alta dirección no se incluyen.

AMADEUS GLOBAL TRAVEL DISTRIBUTION, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Amadeus Global Travel Distribution, S.A. centra su actividad en las tecnologías de la información para el sector turístico.

Alcance geográfico (zonas)

La compañía, filial de un grupo internacional, cuenta con oficinas en 216 países.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de responsabilidad social corporativa suscritos por Amadeus.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Amadeus forma parte del *Dow Jones Sustainability Index*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Gobierno Corporativo 2003	Incluido en el Informe Anual 2003

II. TABLAS DE RESULTADOS

AMADEUS - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,00**
Indice&Perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,00
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,09**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Requisitos	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	**0,42**

AMADEUS - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,00		0,00					2,09

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

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 Gobierno Corporativo** destaca frente al resto de aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza por ser el único que supera el nivel de *inexistente*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,09**.

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 **0,00**, situándose en un área de *información **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 **0,00**, situándose también en un área de *información **inexistente***.

Para la realización de este análisis no se ha encontrado un informe específico de RSC por lo que se ha consultado el Informe Anual de 2003 del Grupo disponible en la página Web corporativa. Sin embargo, en él tampoco se ha evidenciado la existencia de datos sobre contenidos, políticas y sistemas de gestión de RSC.

b. CONTENIDOS RSC

No se ha encontrado información o datos relacionado con los aspectos de RSC identificados en los estándares internacionales empleados en el presente análisis.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

No se ha encontrado, en los documentos citados y según los estándares internacionales empleados en el análisis, información o datos relacionados con sistemas de gestión de RSC implantados en Amadeus.

Por lo tanto, no hay evidencia de que la filial española de Amadeus ofrezca actuaciones, políticas, procedimientos o comunicación a sus grupos de interés en temas de Responsabilidad Social Corporativa más allá del informe de gobierno corporativo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La única documentación hallada que tiene relación con el alcance del presente estudio es el Informe de Gobierno Corporativo que se publica integrado en del Informe Anual 2003. La empresa, por su parte, tampoco ha facilitado información adicional a la presentada en dicho Informe Anual.

En este documento no se informa de la posible existencia de medidas de blindaje en los contratos de los miembros de la Administración y Consejo, por lo que no se puede conocer si el blindaje es una práctica admitida en la compañía.

En el *Sistema de Control de Riesgos* del Informe de Gobierno Corporativo se enumeran aquellos riesgos cuya correcta gestión se atribuye directamente al Consejo de Administración. Cabe señalar que entre los riesgos considerados se incluyen los de mercado y los del entorno económico/financiero/operativo/ regulatorio y de gobierno corporativo pero no se hace alusión a los riesgos medioambientales ni a los sociales.

Aunque Amadeus cuenta con las comisiones recomendadas en las buenas prácticas de gobierno corporativo sobre nombramientos, retribuciones y auditoría, en la documentación estudiado no se han encontrado evidencias sobre las, también recomendadas, Comisión de Estrategia/Inversiones y Comisión Ejecutiva.

Finalmente, cabe resaltar que el 100% de los consejeros son externos, aunque entre ellos sólo existen tres consejeros independientes. Así, pese a cumplir con las recomendaciones de buen gobierno en las que se dice que debe existir una mayoría amplia de consejeros externos, no se cumple con la recomendación que especifica que dentro de este grupo debe haber una participación muy significativa de consejeros independientes.

IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

Iberia centra su operativa en las siguientes actividades:

- Transporte aéreo de pasajeros y mercancías
- Mantenimiento de aeronaves
- *Handling* de pasajeros y rampa

Alcance geográfico (zonas)

Estos servicios los desarrolla principalmente en España, Europa y América. Destaca el hecho de que Iberia es la compañía aérea líder en vuelos entre Europa y Latinoamérica.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Iberia se encuentra entre las empresas adheridas al *Pacto* Mundial de la ONU, así como al Compromiso Voluntario con el Cliente promovido por la UE para empresas aéreas.

Entre los objetivos para 2004 que se recogen en la documentación analizada se encuentran el de integrar el concepto de sostenibilidad, incluyendo los aspectos sociales y medioambientales, en su operativa de manera que se logre un comportamiento de acuerdo a las pautas marcadas por Naciones Unidas y por los grupos de trabajo del World *Business Council for Sustainable Development (WBCSD*).

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Iberia forma parte del *Dow Jones Sustainability Index*.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2003	Memoria elaborada "en conformidad" con GRI.
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	

El análisis de Iberia se ha realizado centrándose en tres documentos: la Memoria de RSC 2003 en conformidad con GRI, el Informe de Gobierno Corporativo 2003 y el Informe Anual 2003. La empresa publica estos documentos en su página Web.

II. TABLAS DE RESULTADOS

IBERIA - TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,62**
Indice&Perfil GRI	1,81
GRI Indicadores	1,21
Principios GRI	1,83
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,21**
ONU	**0,85**
AA1000	**1,34**
AA1000 Requisitos	1,20
AA1000 Principios	1,48
NEF	**1,75**
TOTAL	**1,55**

IBERIA - TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
1,03		1,64					2,21

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,55**, situándose en el estadio de *información **parcial***.

La **valoración de Gobierno Corporativo** alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,21.**

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 **parcial***.

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 **1,64**, situándose también en el estadio de *información **parcial***.

Iberia establece en su memoria de 2003 objetivos de carácter social y medioambiental para el ejercicio 2004 lo que representa un paso muy positivo. Sin embargo, al menos los objetivos sociales, no parecen excesivamente ambiciosos.

En el plano político, Iberia es firmante del Pacto Mundial, por lo que se entiende que este compromiso implica una manifestación de intenciones respecto a DDHH que, sin embargo, no se refleja en la información proporcionada sobre las operaciones de la empresa.

La peor valoración se obtiene en las Normas de DDHH de Naciones Unidas (**0,85**) ya que no hay evidencia de estructuras corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados con las operaciones, ni de sistemas de seguimiento y sus resultados.

b. CONTENIDOS RSC

En primer lugar, y por lo que a indicadores económicos se refiere, la memoria de RSC remite al lector al Informe Anual lo que dificulta la obtención de esta información y, en gran parte de los datos incluidos, no muestra el grado de detalle requerido por GRI (por ejemplo en los referidos a gastos salariales).

Respecto a medioambiente, Iberia presenta los indicadores GRI divididos por tipo de operaciones. Los desglosa en tres tablas diferentes, que son:

- Operaciones de vuelo
- Operaciones de tierra: *handling*, rampa y carga
- Operaciones de tierra: mantenimiento de aeronaves

Iberia añade ciertos indicadores por iniciativa propia que proveen información adicional útil y complementaria pero cuyo detalle quizá deberían incluirse en el cuerpo de la memoria y no en el índice. Como dato aparte cabe reseñar que no se ha respondido a ningún indicador GRI "Adicional" en su informe.

En general, el tono de la información medioambiental que encontramos en la memoria es adecuado ya que se muestran de forma transparente los impactos en el

medioambiente, resultado de las operaciones, y se detallan los medios puestos en marcha para contrarrestarlos. Buen uso de tablas, gráficos, esquemas e ilustraciones.

No hay evidencia de datos sobre porcentaje de las materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas a la organización aunque puede no aplicar este criterio. De cualquier manera, si este fuera el caso, no lo especifica.

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo (Prácticas laborales), existe una política regulada en los Convenios Colectivos y se presentan procedimientos coherentes respecto a prevención. Sin embargo los datos muestran que en el año 2003 aumentó ligeramente la siniestralidad (la razón a la que se alude es un aumento de la actividad) y se echa de menos una alusión a métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales según las recomendaciones de la OIT (tal y como se apunta en el indicador LA5).

En una compañía donde, tal y como refleja la memoria, la mayoría de las mujeres ocupan puestos administrativos y de tripulantes de cabina, no se describen políticas que fomenten la igualdad de oportunidades entre sexos.

Por lo que se refiere a los indicadores relacionados con derechos humanos, en la documentación considerada no se han hallado evidencia de políticas y procedimientos destinados a garantizar su respeto. En el plano político Iberia es firmante del Pacto Mundial, por lo que se entiende que a través de este compromiso hay una manifestación de intenciones. Sin embargo no se aporta información sobre su implantación de procedimientos para la gestión de estos aspectos en sus operaciones.

Iberia ha recibido numerosos premios y reconocimientos que expone en la página 20, pero al mezclar premios relacionados con RSC como otros que no lo son, crea cierta confusión.

Finalmente, destacar que no se aporta información sobre mecanismos contra la corrupción y el soborno dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados. Tampoco se muestran evidencias que permitan afirmar la existencia de políticas de protección de los datos personales de los clientes, hecho que resulta extraño debido a la estricta legislación vigente en esta materia.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Iberia, en su política de RSC declara la intención de responder a las preocupaciones de los grupos de interés. Describe pormenorizadamente los grupos dividiéndolos en “internos” y “externos”, describiendo los canales de comunicación con ellos.

Su política de RSC, según se expone en la página 23 de la memoria se fundamenta en favorecer el desarrollo profesional y personal de los empleados así como impulsar el bienestar de las personas y su entorno. Como exposición de intenciones general parece muy limitada ya que sólo incluye dos grupos de interés en sus actividades prioritarias a pesar de haber contemplado otros en la enumeración inicial. A la actuación socialmente responsable respecto a los empleados se le llama Acción Social Interna, muestra quizá de cierta confusión terminológica.

Iberia establece en su memoria de 2003 objetivos de carácter social y medioambiental para el ejercicio 2004 lo que representa una práctica altamente positiva. Existen unos objetivos generales y específicos. Estos últimos se encuentran limitados en lo referente a aspectos sociales, ya que abarcan exclusivamente temas relacionados con servicios al empleado, riesgos laborales, colaboraciones de acción social con organizaciones sociales y contratación de servicios con centros especiales de empleo.

Sin embargo los objetivos específicos relacionados con temas medioambientales tienen más detalle y resultan más ambiciosos.

Asimismo, en la memoria se expone que la compañía tiene como objetivo para 2004 integrar el concepto de sostenibilidad, incluyendo los aspectos sociales y medioambientales, de manera que se logre un comportamiento de acuerdo a las pautas marcadas por Naciones Unidas. Sin embargo, no aclara si está aludiendo a las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU* (herramienta empleada en el análisis de contenido) o es una referencia más genérica.

Por lo que se refiere a la fase de implantación, en los aspectos de *Organización y Sistemas de gestión de RSC* tratados en la página 12 de la memoria, se asigna esta función a la Dirección de Comunicación. Cuando se habla de sistemas de gestión, únicamente se describen iniciativas de acción social, no procedimientos internos relacionados con la globalidad de la RSC.

El sistema de gestión de aspectos medioambientales es el que muestra mayor nivel de madurez desde el punto de vista de estructura organizativa, formación, división por áreas de la compañía en las que está implantado, y certificaciones/ auditorías por tercera parte.

Los procesos de gestión internos de la compañía, relacionados con el grupo de interés Empleados (Seguridad y salud, formación, remuneración, comunicación etc.) están más desarrollados que los que tienen que ver con otros grupos de interés.

En la documentación analizada no se aporta información sobre la existencia de sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores en la cadena de valor de la organización, tanto relacionados con proveedores (procesos anteriores) como con clientes (procesos posteriores).

La memoria de Sostenibilidad de Iberia ha sido verificada por AENOR, entidad que afirma su conformidad con los requisitos de la Guía 2002 de GRI. Sin embargo, esta verificación parece limitarse genéricamente a la formalidad del estándar de comunicación utilizado y a la existencia de información, no profundizando en la veracidad del contenido ni en la adecuación técnica de éste a lo requerido con la Guía.

En el índice GRI que presenta Iberia se pueden apreciar algunas deficiencias con las recomendaciones en él expuestas. Así, cuando la compañía considera que algún criterio no le es aplicable, no explica por qué motivo. Cuando los indicadores tienen que ver con Gobierno Corporativo, redirige al lector a este informe sin concretar el número de página en la que se ubica la información. Lo mismo ocurre, con los indicadores económicos, remitiendo, en este caso, al Informe Anual de Iberia del 2003. En los indicadores de prácticas laborales y medioambientales se citan directamente las cifras en el mismo índice GRI, aunque resultaría más útil que estos datos estuvieran incluidos en el cuerpo de la memoria junto a una información más completa, y que se hiciera referencia a ellos desde el índice.

En general, la documentación analizada no evidencia que la empresa haya implantado políticas y procedimientos relacionados con el respeto a los DDHH, a pesar de ser firmante del Pacto Mundial, lo que muestra incoherencia entre intenciones y actuaciones.

A pesar de no describir la forma de gestionar el respeto a los DDHH en las operaciones, no se considera Iberia una empresa de alto riesgo en esta faceta de la RSC, si la comparamos con otras empresas. De los más de 26.000 empleados de Iberia, menos de un 10% se encuentran ubicados en el extranjero lo que reduce el riesgo.

Además, se entiende que el nivel de riesgo respecto a respeto de DDHH es menor que en otros sectores en lo referente a los derechos de pueblos indígenas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Pese a que el resultado en este campo es el más satisfactorio de todo el análisis, podrían mejorar algunos aspectos como los siguientes:

En el informe se especifica que las posibles medidas de blindaje deberán ser aprobadas por la Junta General, pero no se aporta información sobre la situación actual entre sus consejeros y altos cargos.

El sistema de Control de Riesgos incluye riesgos financieros, operativos, de calidad, medioambientales y de sistemas de información, pero no se nombra sistema de control relacionado con riesgos sociales.

Por lo que se refiere a la independencia del Consejo, destaca que de los doce consejeros con los que cuenta la compañía, diez son externos. Sin embargo menos de la mitad de éstos se consideran independientes.

En referencia a las comisiones del Consejo de Administración, Iberia dispone de algunas de las comisiones recomendadas por las buenas prácticas de gobernabilidad (ejecutiva, de nombramientos y de auditoría) además de una comisión de Seguridad. No obstante, no se observa la existencia de una Comisión de Estrategia/Inversiones.

No existe evidencia de que se identifique cómo y con qué información necesaria cuentan los consejeros de Iberia para el mejor y más eficaz desempeño de sus funciones. Además, no se muestran de forma clara las referencias sobre mecanismos de control relativos a la obligación de información por parte de los consejeros sobre sus situaciones particulares y los datos sobre los porcentajes de propiedad que poseen o que representan.

Tampoco hay evidencia de que se informe sobre cómo se intenta cubrir la representación en el Consejo de Administración del mayor porcentaje posible de la propiedad de la organización, siempre teniendo la estructura propietaria existente y dentro de la operatividad del Consejo.

Por último, mencionar que aunque la información sobre las remuneraciones del Consejo de Administración es detallada y desglosada por conceptos y tipos de consejero, no se muestran datos individualizados por persona.

METROVACESA, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Los servicios ofrecidos por la compañía se agrupan en tres áreas:

Área Patrimonial: se dedica a la comercialización y captación de inquilinos, gestión de cobro de alquiler y mantenimiento de oficinas, centros comerciales y hoteles y diversificación (parkings en rotación, residencias para tercera edad y estudiantes).

Promoción de vivienda y suelo: desarrollo de proyectos inmobiliarios para la venta de viviendas (subcontrata totalmente la construcción y la comercialización de las promociones), o para la venta de los suelos a terceros.

Área de servicios Inmobiliarios: intermediación, tasación, subastas o gestión de fondos (la compañía se ha desprendido de esta actividad durante el ejercicio).

Alcance geográfico (zonas)

Metrovacesa centra sus actividades en el mercado español.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de compromisos públicos en materia de RSC suscritos por Metrovacesa.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que Metrovacesa forme parte de índices bursátiles socialmente responsables.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2003	Incluye un capítulo sobre Responsabilidad Social Corporativa
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003	

II. TABLAS DE RESULTADOS

METROVACESA-TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,34**
Índice & perfil GRI	0,46
GRI Indicadores	0,35
Principios GRI	0,21
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,64**
ONU	**0,02**
AA1000	**0,13**
AA1000 Requisitos	0,08
AA1000 Principios	0,17
NEF	**0,25**
TOTAL	**0,68**

METROVACESA-TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,18		0,24					2,64

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,68**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *anecdótico*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,64**.

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 **0,18**, situándose en el área de *información **anecdótica*** y 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 **0,24**, situándose también en el estadio de *información **anecdótica***.

Los resultados obtenidos por Metrovacesa señalan que la información sobre contenidos y sistemas de gestión de la RSC que incluye en su Memoria Anual es "casi *inexistente*". La compañía ha incorporado un capítulo titulado *Responsabilidad Social Corporativa*, pero en él sólo se exponen un conjunto de intenciones, aportando datos en pocas ocasiones y donde no se percibe que estén articuladas bajo ninguna estrategia corporativa.

b. CONTENIDOS RSC

No se aportan datos significativos para poder determinar el desempeño económico desde el punto de vista de la RSC. No se ha encontrado información desglosada de los gastos de personal, ni del porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados con los proveedores. Tampoco se han hallado datos sobre el cumplimiento de las obligaciones de entrega para con los clientes.

No hay evidencia de las cantidades desembolsadas en concepto de donaciones.

La información aportada sobre su desempeño en materia medioambiental se centra en la importancia que le dan a los proyectos de oficinas y centros comerciales para conseguir la mayor comodidad de los clientes y usuarios.

Así se van citando los aspectos más importantes que tratan de cuidar para conseguir el objetivo doble de confort y calidad medioambiental. Llama la atención que no mencionen medidas concretas dedicadas al control energético y reducción de emisiones, por ejemplo con respecto a calefacción y aire acondicionado. No se dan cifras, todo se trata en forma de generalidades, luminosidad, zonas verdes, ahorro energético, pero no se explica cómo se llevan a cabo, si existen unas políticas expresas que se sigan en todos los casos.

Teniendo en cuenta que el Grupo Metrovacesa se dedica a la promoción de viviendas en suelos de su propiedad, se echa en falta un estudio sobre los terrenos que posee para la identificación de zonas con hábitats ricos en biodiversidad, estudios de impacto ambiental, políticas sobre gestión de residuos, emisiones, materiales de construcción.

Se cita que El Parque Empresarial Alvento ha sido certificado con la calificación LEED (Líder en Diseño Energético y Medioambiental) emitida por el *Green Building Council*. Pero, una vez más no se circunscribe dentro de ninguna estrategia específica sobre medioambiente.

Llama especialmente la atención que siendo los propietarios de la promoción de 4.153 viviendas a 31 de diciembre, y teniendo en cuenta que subcontratan el 100% de la construcción, no se mencione ninguna política de selección de proveedores, y los únicos aspectos que se citan son calidad de materiales, fechas de entrega y valor añadido del know-how. Obviando, en un sector tan sensible como la construcción, las políticas de riesgos laborales, estabilidad y formación de empleados y criterios medioambientales y sociales en general.

Se evidencian además algunas incoherencias en el propio discurso generalista de la compañía, así se menciona que la empresa busca una relación duradera a largo plazo con los proveedores y más adelante se cita textualmente "La Empresa no concentra la contratación en un número pequeño de proveedores, ni cierra el abanico a la hora de contratar proveedores locales o de ámbito nacional, aprovechando en cada caso su eficiencia y efectividad a la hora de emprender un nuevo proyecto".

En su relación con los clientes la compañía ha aprobado la creación de una unidad de clientes, de manera que desde la firma del contrato de venta y hasta un año después de la misma el cliente tenga un interlocutor.

No se aporta información sobre la existencia de políticas y procedimientos en la empresa para la lucha contra la corrupción en su ámbito de influencia.

En cuanto a la formación de los empleados existe un Plan de Formación anual, pero no se aportan datos sobre cuántos han participado en él, ni qué áreas cubre. No hay evidencia de ningún mecanismo de comunicación, participación y consulta de los empleados sobre las políticas de la compañía.

Es interesante la declaración que hace sobre la preocupación por la especulación en el precio de la vivienda, teniendo en cuenta que los márgenes que obtiene la compañía en la promoción de vivienda han pasado desde el 8,1% en 1997, hasta el 22,7% en el 2003. Llegando al 36,5% en el área de Madrid en el 2003. No obstante, en este sentido, no define ni describen iniciativas concretas en su gestión para evitar actuaciones o decisiones que puedan generar un impacto social negativo en este tema.

No hay evidencia de políticas orientadas a la defensa de los derechos humanos. Tampoco hay evidencia de políticas destinadas a valorar la actuación en derechos humanos de la propia organización, ni de la cadena de suministro y contratistas. Aspecto especialmente importante dados los altos índices de trabajo informal y de riesgo en la actividad del sector de la construcción.

No hay mención a la formación de los miembros de seguridad, en cuanto al respeto a los derechos humanos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

No se muestran evidencias suficientes como para afirmar que existe un sistema de gestión de la RSC en Metrovacesa. La información recogida en el Informe Anual 2003, bajo el epígrafe Responsabilidad Social Corporativa, es la suma de comentarios que tienen alguna relación, en ocasiones lejana, con aspectos de la RSC. Pero no hay evidencia de estrategias, políticas, ni siquiera de una declaración en la carta del presidente sobre las intenciones de la empresa en este ámbito.

Sobre el sistema de gestión, las conclusiones más reseñables son la no existencia de evidencias de que éste esté enfocado a los impactos producidos, ni que sea incluyente y participativo con las partes interesadas. Tampoco se evidencia que esté enfocado a satisfacer las expectativas y necesidades de las distintas partes interesadas de forma equilibrada y que haya sido verificado o auditado por una tercera parte independiente, capacitada y que genere confianza a los grupos de interés.

No hay constancia de un trabajo de identificación de las partes interesadas, ni de que ninguna de las definidas en términos generales, como clientes, empleados, proveedores, sociedad, tengan una comunicación bidireccional con la empresa.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Es especialmente significativo el contraste entre la calidad de la información suministrada por la compañía en este apartado con respecto a la relacionada con otros temas de Responsabilidad Social.

La composición del Consejo de Administración es elevada, 20 miembros y en cuanto a su proporción por tipo de consejero, no representa de manera equilibrada los intereses de los pequeños accionistas, dado que el 35% de los consejeros (7 independientes) representan el 56% del capital social en manos de accionistas con participaciones no significativas. Mientras que el 50% de los consejeros (10 dominicales) representa a los socios mayoritarios que suman el 44% del capital social.

Se informa de la existencia de tres comisiones dependientes del Consejo de Administración: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Comisión de Retribuciones y Nombramientos. Las tres están presididas por un consejero independiente y formadas de forma mayoritaria por consejeros externos. Sin embargo no existe evidencia de la existencia de una comisión de inversiones y estrategias.

La Comisión Ejecutiva no refleja la participación en el Consejo de los diferentes tipos de consejeros, ya que hay 3 ejecutivos, 3 dominicales y 2 independientes. Esto es muy importante dado que todos los acuerdos adoptados por esta comisión serán válidos y vinculantes, sin necesidad de ratificación posterior del Consejo de Administración.

En cuanto a garantizar el principio de lealtad de los consejeros, es la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la que tiene encomendada esta tarea. Sin embargo, en lo referente a operaciones vinculadas e intragrupo, en el Reglamento del Consejo no queda claro en qué casos exactamente han de informar los consejeros a la comisión antes citada.

La información sobre las retribuciones a los consejeros aparecen agrupadas, no de forma individualizada por consejero.

No se dan cifras sobre las retribuciones de altos directivos, ni se especifica a qué contratos afectan las cláusulas de blindaje establecidas.

NH HOTELES, S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

La compañía presta servicios de hostelería, a través de su cadena hotelera.

Alcance geográfico (zonas)

NH Hoteles tiene 240 hoteles y 34.000 habitaciones en 16 países de Europa, Latinoamérica y África.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En la información analizada no se muestran evidencias de compromisos públicos en materia de RSC suscritos por NH Hoteles. Sin embargo, en la fecha en que se realizó este informe la compañía figuraba entre los miembros del Pacto Mundial de la ONU.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

No hay evidencia de que NH Hoteles forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2003	Incluye Informe anual de gobierno corporativo 2003
www.nh-hotels.com	

II. TABLAS DE RESULTADOS

NH HOTELES-TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,00**
Índice & perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,00
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,40**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Requisitos	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	**0,48**

NH HOTELES-TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN					GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI		
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil	
0,00		0,00					2,40

Grados de calidad de la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La **valoración global** de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,48**, situándose en el estadio de *información **anecdótica***.

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 *inexistente*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información **incompleta*** con un valor de **2,40**.

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 **0,00**, situándose en un área de *información **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 **0,00**, situándose también en el estadio de *información **inexistente***.

No hay evidencia de que NH Hoteles haya establecido un sistema de gestión de su RSC. Por la escasez de información encontrada no se ha procedido a la evaluación completa según todas las herramientas, ya que sus resultados no serían significativos.

b. CONTENIDOS RSC y c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En la memoria anual se puede encontrar un apartado referido a la Acción Social (páginas 28 y 29), donde se menciona el proyecto "Niños de la Calle", en el que a través de un convenio firmado con la Fundación Codespa, se trata de proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y reintegración social a niños y jóvenes de la ciudad de México. Asimismo, se muestra una relación de instituciones con las que la compañía ha colaborado durante los años 2003 y 2004.

En la página Web de la compañía se amplía ligeramente la información sobre temas relacionados con la acción social de la empresa. En la que a grandes rasgos se comenta la participación de NH Hoteles en el proyecto "Niños de la Calle" de Ciudad de México de integración de niños y jóvenes de la calle, pero sin dar detalles sobre el número de beneficiarios, implicación de la empresa, fases del proyecto, actividades, ni desembolsos realizados o presupuestados.

Asimismo se comenta su apoyo al programa de Becas Líder de la Fundación Carolina y al Proyecto Menudos Corazones.

También se incluye la relación de organizaciones con las que ha colaborado NH Hoteles, pero no se detalla en qué ha consistido su colaboración, ni dentro de qué proyecto estaba enmarcada.

Finalmente en la documentación analizada, la compañía comenta su apoyo a la integración laboral y a las mujeres víctimas de violencia doméstica en dos

colaboraciones con la ONCE y el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales respectivamente.

En resumen, la compañía hace un listado de algunas de sus actuaciones en el campo de la acción social, pero no informa de cuál es su estrategia de gestión de responsabilidad social a nivel corporativo, políticas de medioambiente, empleados, derechos humanos, etc. Existe una evidente falta de comunicación que hace que resulte imposible evaluar su desempeño por las partes interesadas, más allá de sus resultados económicos.

d. GOBIERNO CORPORATIVO.

El Informe Anual 2003 de NH incluye un informe sobre gobierno corporativo. Este informe cumple, en general, con lo especificado por el Código Aldama, si bien resulta incompleto en algunos contenidos.

Por ejemplo, no se encontraron evidencias de información sobre blindajes de los miembros del Consejo o de la alta dirección. Asimismo, no se muestra de manera desglosada las retribuciones de los miembros de la alta dirección.

No se especifica el tipo de decisiones que se consideran transcendentales para el futuro de la organización o los intereses de sus propietarios y que, por lo tanto, se elevan a la decisión de la Junta o Asamblea General.

La composición de los miembros del Consejo de Administración tiene una proporción adecuada entre consejeros ejecutivos (1) y externos (11) y dentro de éstos últimos también son mayoría los independientes (7) sobre los dominicales (4), dado que tal y como se cita en la página 46 del Informe Anual, «*en la actual configuración accionarial, la proporción de capital flotante es algo superior a la suma de las participaciones accionariales significativas de carácter estable*».

Los Estatutos Sociales de la compañía prevén la existencia de tres comisiones: Comisión Ejecutiva (que según la compañía, no se ha llegado a crear, por no ser necesario debido al reducido tamaño del Consejo), Comisión de Auditoría y Control y Comisión de Nombramientos y Retribuciones. No aparece, sin embargo, prevista la creación de la Comisión Inversión y Estrategia.

El acceso a la información de gobierno corporativo a través de la página Web, resultó de gran dificultad, al fallar de forma continuada los enlaces con documentos claves, como el informe anual de gobierno corporativo o el reglamento del consejo.

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 al 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. 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.

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/

nef es un grupo de pensamiento y acción que trabaja sobre buenas prácticas económicas. Trata de mejorar el nivel de vida a través de la promoción de soluciones innovadoras que propongan retos al pensamiento mayoritario sobre temas económicos, medioambientales y sociales. Fue fundado en 19986 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 Y SUS CORRESPONDIENTES PÁGINAS WEB

EMPRESA	Página Web
ABERTIS	http://www.abertis.com/cas/
ACCIONA	http://www.acciona.es/
ACERINOX	http://www.acerinox.es/
ACS	http://www.grupoacs.com/
ALTADIS	http://www.altadis.com
AMADEUS	http://www.amadeus.com/*Index*.jsp
ARCELOR	http://www.arcelor.com/
BANCO POPULAR	http://www.bancopopular.es/
BANCO SABADELL	http://www.bancsabadell.com/
BANESTO	http://www.banesto.es/
BANKINTER	http://www.ebankinter.com
BBVA	http://www.bbv.es/
BANCO SANTANDER	http://www.bsch.es/
CORP. MAPFRE	http://www.mapfre.com/
ENAGAS	http://www.enagas.com/
ENDESA	http://www.endesa.es/
FCC	http://www.fcc.es/
FERROVIAL	http://www.ferrovial.es/
GAMESA	http://www.gamesa.es/
GAS NATURAL	http://www.gasnaturalsdg.es/
IBERDROLA	http://www.iberdrola.es/
IBERIA	http://www.iberia.es/
INDITEX	http://www.inditex.com/
INDRA	http://www.indra.es/
METROVACESA	http://www.metrovacesa.es/
NH HOTELES	http://www.nh-hoteles.com/
PRISA	http://www.prisa.es/
REE	http://www.ree.es/
REPSOL YPF	http://www.repsolypf.com/
SOGECABLE	http://www.sogecable.es/
TELEFONICA	http://www.telefonica.es/
TELEF. MOVILES	http://www.telefonicamoviles.com/
TPI	http://www.tpi.es
UNION FENOSA	http://www.uef.es/
ZELTIA	http://www.zeltia.es/