Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa

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

Análisis del Ejercicio 2004

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

El presente estudio ha sido elaborado por el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa (www.obrsc.org).

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

Director del Estudio:

- *Carlos Cordero.*

Equipo de Análisis:

- *Elia Tárrega – Análisis y coordinación*
- *Iliyana Hristova- Análisis*
- *Lorena Cabrerizo- Análisis*
- *Carmen Valor- Análisis*
- *Juanjo Cordero- Análisis*
- *Angel Bataller- Análisis*
- *Daniel Bezares- Análisis*

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

Coordinador del OBRSC

- *Orencio Vázquez*

Colaboraciones de:

- *Susana Díez*
- *Cecilia Carballo*
- *Marta de la Cuesta*
- *Isabel Tamarit*
- *Isabel Kreisler*
- *Victoria Montero*
- *Cristal Castro*
- *Itziar Marín*
- *Carlos Martinez*

Asimismo se quiere mostrar 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.

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 4

2. TRANSPARENCIA Y VERIFICACIÓN 6

2.1 Transparencia 6
2.1.1 La transparencia, un valor en sí mismo 6
2.1.2 El derecho de Acceso a la Información 8
2.1.3 La transparencia base de las reglas del mercado 9
2.1.4 Diferencia entre comunicación y rendición de cuentas 11
2.1.5 El papel de las Administraciones Públicas 13

2.2 La verificación 15
2.2.1 El valor de la verificación en la Responsabilidad Social Corporativa 15
2.2.2 Requisitos y principios de calidad en la verificación de la RSC 16
2.2.3 La función de los auditores o verificadores en la RSC 19
2.2.4 Las Administraciones Públicas en la verificación de la RSC 20

3. OBJETIVO DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS 21

3.1 Objetivo 21

3.2 Metodología 21
3.2.1 Alcance del estudio 21
3.2.2 Fases del estudio 22
3.2.3 Herramientas de análisis 28

4. RESULTADOS DEL ESTUDIO 36

4.1 Resultados generales 36

4.2 Resultados por Eje de Análisis 43
4.2.1 Conclusiones del Eje de Contenidos 45
4.2.2 Conclusiones del Eje de Sistemas de Gestión 53
4.2.3 Conclusiones del Eje de Gobierno Corporativo 60

4.3 Resultados sectoriales y por empresa 64
4.3.1 Empresas del sector Bienes de Consumo: 64
4.3.2 Empresas del sector Bienes de Inversión: 85
4.3.3 Empresas del sector Comunicaciones y Servicios de Información: 107
4.3.4 Empresas del sector Construcción: 149
4.3.5 Empresas del sector Energía: 183
4.3.6 Empresas del sector Servicios Financieros: 235

II. TABLAS DE RESULTADOS 282
4.3.7 Empresas del sector Servicios de Mercado 287

I. DATOS GENERALES 309

ANEXO I: BIBLIOGRAFÍA 321

ANEXO II: RELACIÓN DE EMPRESAS Y SUS CORRESPONDIENTES PÁGINAS WEB 323

1. INTRODUCCIÓN

Un año después, se publica la segunda edición del estudio *"La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35",* iniciativa impulsada por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (www.obrsc.org), después de la favorable acogida que tuvo la primera edición por parte de diferentes agentes económicos y sociales, nacionales e internacionales.

El estudio se presenta en un entorno económico, social, político y académico, en el que la reflexión alrededor de los conceptos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o el Desarrollo Sostenible y la empresa, no sólo no ha decrecido respecto a los últimos años, sino que sigue aumentando e interesando cada vez más al conjunto de la sociedad. Los foros y eventos relacionados con la RSC son cada vez más numerosos y los medios de comunicación aumentan la cobertura de un tema que sigue ganando resonancia pública.

Sin embargo, como se puede observar a través de las conclusiones del presente estudio, las posibilidades de mejora son muchas y el camino que les queda por recorrer a las grandes empresas españolas es todavía largo. El ejercicio de transparencia realizado por algunas empresas españolas al publicar sus memorias anuales de RSC demuestra su condición de líderes en sus respectivos sectores y sirve de dinamizador para el resto del tejido empresarial. Sin embargo, el limitado nivel de calidad y contenido de un elevado porcentaje de ellas, podría evidenciar el todavía escaso desarrollo de la gestión de la RSC en nuestras empresas.

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 2004. Con este fin se ha medido tanto su grado de calidad técnica y coherencia, como los contenidos y los sistemas de gestión descritos. El análisis, siguiendo el método de la primera edición, se ha realizado a través de un modelo basado en las cinco herramientas descritas en el capítulo de metodología.

El estudio busca también evaluar el grado en el que las memorias de RSC son herramientas válidas para que la información generada sea útil para la gestión y el control interno de las propias empresas. Por lo tanto, también trata de determinar el uso que las empresas hacen de las memorias: puramente informativo o como herramienta fundamental para la rendición de cuentas, y la gestión y control internos de los procesos centrales de negocio de la compañía. Este año se ha querido centrar parte de este estudio en la importancia de la Transparencia a través de la rendición de cuentas como elemento generador de la confianza de las partes interesadas.

A la hora de presentar los resultados del informe de las memorias de 2004, se busca la comparación con los resultados de la primera edición del año pasado. Se considera como uno de los objetivos básicos del estudio, presentar la evolución de la comunicación de la RSC por parte de las empresas, con el ánimo de registrar el grado de avance. La vocación inicial del estudio de ser un informe de carácter anual, está alineada con este objetivo.

El informe, al igual que el año anterior, comienza con la exposición de reflexiones sobre un tema o temas relacionados con RSC. Este año los temas elegidos han sido la Transparencia y la Verificación. Transparencia desde el punto de vista del derecho de acceso a la información que tienen los ciudadanos y de la obligación de la Administración Pública de garantizar dicho derecho, en este caso en el ámbito de la empresa. En cuanto a la Verificación, basado en conclusiones del estudio sobre el grado de verificación de la información relacionada con la RSC, se exponen recomendaciones sobre los principios básicos que deberían incluir dichas verificaciones.

El informe continúa con una descripción de la metodología utilizada, exponiéndose pequeñas mejoras que se han realizado en la herramienta de análisis. Por último, se presentan las conclusiones finales, tanto globales como individuales por empresa. En la edición de este año se han incluido además análisis sectoriales que exponen conclusiones y características específicas de cada uno de los sectores empresariales que componen el IBEX35.

Para finalizar es importante remarcar el espíritu constructivo que impulsa al Observatorio de RSC a llevar a cabo este estudio, con el ánimo de facilitar una evaluación objetiva que sea de utilidad, tanto a las empresas para avanzar en la gestión y la comunicación de su RSC, como al resto de partes interesadas que buscan referencias externas al sector para contrastar ambos aspectos.

2. TRANSPARENCIA Y VERIFICACIÓN[1]

2.1 Transparencia

2.1.1 La transparencia, un valor en sí mismo

En tiempos donde los sistemas y estructuras se tambalean, donde la incertidumbre es una variable intrínseca de los entornos, donde las sociedades se mueven, donde existe una tendencia a redescubrir y desmitificar los modelos que explican la realidad, la confianza es uno de los valores más apreciados por los individuos.

La inestabilidad y la crisis de credibilidad de los modelos, en otro tiempo absolutizados e incluso idolatrados, hace que los individuos y las sociedades en su conjunto busquen una información más directa de los agentes políticos, económicos y sociales, con el fin de poder establecer su propio criterio, que les permita confiar en el sistema y sus agentes.

Las crisis intrínsecas de los modelos políticos, económicos y sociales, son las que han desatado la desconfianza en los mismos, no sólo de los que ya se oponían a ellos, sino, lo que ha sido más grave, de aquellos que confiaban, soportaban y promovían los propios modelos y sistemas. Probablemente la simplificación y la tendencia al dogmatismo de algunos modelos, presentándolos como la panacea social y el único camino posible, hizo que no se fraguara una visión crítica, que avisara sobre los riesgos y crisis potenciales, y que, por tanto, permitiera correcciones, mejoras o cambios de rumbo. Puede que esto explicase que las crisis hayan tenido tanto o más impacto en los agentes internos, que se sentían seguros dentro de ellos, que los externos a los modelos, que ya se oponían a sus fundamentos. En la mayoría de los casos esto creó desconfianza y sensación de gran incertidumbre entre los agentes que soportaban los modelos, poniendo en duda la eficacia y transparencia de los mismos.

Debido a ello la transparencia se ha convertido en un valor imprescindible para generar la confianza, de los individuos y las organizaciones, en los modelos y sistemas en los que se mueven y actúan. También la transparencia se ha integrado como una necesidad en las relaciones entre los distintos agentes que conviven en los sistemas. En este sentido, los ciudadanos, como individuos, esperan y exigen transparencia en las organizaciones e instituciones que los representan, los inversionistas demandan transparencia a los gestores de sus inversiones, los consumidores y compradores solicitan mayor transparencia respecto a la información ligada al producto o servicio, los empleados exigen y valoran la transparencia de la gestión de las organizaciones y empresas que conforman, y la sociedad en general exige más información sobre las actuaciones e impactos (económicos, sociales y ambientales) de los distintos actores que inciden en la misma.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) no es ajena a lo que ha ocurrido en nuestro entorno, sino más bien una forma de gestión de tensiones entre uno de los actores, la empresa, que ha incrementado más su incidencia en la sociedad, y el resto de los actores de lo que llamamos sociedad, y con los que está íntimamente relacionada. La entidad empresa no esta aislada, ni puede ser comprendida sin entender su relación con sus partes interesadas. Una empresa es lo que son sus empleados, sus clientes y consumidores, sus proveedores y subcontratistas, sus accionistas e inversores, sus relaciones con las administraciones y las comunidades de su entorno. En definitiva una empresa es el papel que juega y cómo lo hace en el conjunto de relaciones con el resto de actores que conforman la sociedad en la que vive. Por ello, la necesidad de transparencia se hace necesaria en la propia relación entre las

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

empresas y organizaciones, y el resto de actores que conforman la sociedad y que la hacen posible, sus partes interesadas.

Por todos es sabido que una de las bases de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa es la apertura de las organizaciones a sus partes interesadas, así como la integración de sus expectativas y necesidades en las estrategias y objetivos que desarrolla.
En este sentido aunque existen distintas formas de integrar a las partes interesadas en la gestión de las organizaciones, pocas suelen incluir procesos de comunicación y relación (información, negociación y participación) basándolos en el principio de inclusión de las mismas. Es obvio que dependiendo de la relación y del nivel de confianza, entre la organización y sus partes interesadas,, los procesos serán más maduros, más abiertos y permitirán mayor eficacia en la aplicación del principio de inclusión.

La confianza no se compra, ni se crea, si no que se genera en un proceso que requiere relación y resultados a lo largo del tiempo. La confianza es un valor frágil que requiere coherencia de las distintas variables que generan la opinión de las personas, y en este caso de las partes interesadas, tanto entre ellas como a lo largo del tiempo. La única forma eficaz de evidenciar la coherencia, de la organización y de sus estrategias frente a los resultados derivados de su comportamiento, es mediante sistemas que garanticen la transparencia con actividades de comunicación.

La transparencia es un valor en sí mismo. Es la clave en las formas de comunicación que emplean, tanto las personas como las organizaciones, para relacionarse y generar confianza en los demás. La comunicación no debe ser interpretada como una herramienta unidireccional de transmisión de ideas con las que queremos incidir, si no como un proceso más complejo, normalmente multidireccional, en el que emitimos y recibimos mensajes relacionados, con los que incidimos y nos influyen. Por tanto, entender la comunicación únicamente como la acción de propagar un mensaje es tener una visión muy limitada de la realidad del concepto. Es evidente que los procesos de propaganda, publicidad, marketing, venta son y deben ser considerados como procesos de comunicación, pero no son los únicos. En este sentido procesos relacionados con la información, la rendición de cuentas, las reclamaciones, la solicitud de información, la negociación, el dialogo, la participación, entre otros, deben ser considerados comunicación también, como lo son los anteriores.

Desde este punto de vista, es fácilmente comprensible entender por qué la transparencia es un elemento imprescindible para garantizar que los procesos de comunicación entre las partes generan la confianza de las mismas.

La transparencia no es el fin de ninguna organización, pero debe ser algo inherente a la misma, así como a sus procesos de gestión y comunicación, para que ser capaz de generar confianza en sus partes interesadas.

Por tanto, la transparencia es un valor o activo de las organizaciones, que permite que la relación con sus partes interesadas sea más eficiente. El valor de la transparencia no es gratuito, si no que es el resultado de la eficacia de los procesos implantados para asegurarla.

Existen distintos procesos en las organizaciones que pretenden asegurar la transparencia, tanto a la organización, como a sus partes interesadas. Entre ellos se pueden destacar los que pretenden medir, recolectar, procesar, transmitir , analizar y comunicar la información que se considera relevante para entender la realidad de la organización y su comportamiento, con el fin de tomar decisiones. Pueden existir procesos sistemáticos establecidos para que este flujo sea periódico, y de esa manera se puedan analizar tendencias y relaciones causa efecto sobre las decisiones tomadas, y los condicionantes del entorno.

Existen otros procesos que lo que buscan es asegurar el grado de fiabilidad y certidumbre de la información recibida sobre la que se basan las tomas de decisiones. Estos procesos se denominan genéricamente de verificación. Los procesos de verificación pueden incluir

actividades de validación, inspección o auditoría, entre otras, dependiendo de la metodología, alcance y objetivos de contraste de la información que se emplee. Cada uno de de estos procesos tienen una certidumbre aparejada al resultado de los mismos, y normalmente se emplean los más adecuados a las necesidades de los receptores objetivos de esta información. Por ello parece lógico que estos procesos de verificación vayan siempre orientados a las expectativas de los usuarios de la información.

En suma, tan importantes son los procesos de generación, captación, procesamiento, análisis y comunicación de la información, como los de verificación de la calidad y coherencia de dicha información, desde un punto de vista de lograr la transparencia, y en último caso la generación de la confianza en la misma.

Por último, también enunciar el valor de la transparencia en la protección a las empresas de los riesgos derivados de errores de su propia gestión, al poder evidenciar y predecir impactos o situaciones de riesgo, tanto por los propios gestores, como por las partes interesadas, y así actuar en consecuencia.

2.1.2 El derecho de Acceso a la Información

La visión de la sociedad y la civilización actual y la normativa internacional se fundamentan sobre los derechos humanos internacionalmente reconocidos, que los Estados se comprometieron a respetar, proteger, asegurar y promover en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

Se puede considerar que los Derechos Humanos (DDHH) son un gran Bien Público Global (BPG), que a su vez engloba y condiciona otros Bienes Públicos Globales, como son la libertad, la igualdad, la paz, la seguridad, la salud, el medioambiente, la justicia, el desarrollo, etc. Este BPG es uno de los más legitimados y reconocidos en la arquitectura internacional (normas y organismos) desde después de la Segunda Guerra Mundial. El concepto de DDHH ha ido evolucionando a lo largo del siglo XX pasando de tener un consenso limitado, durante la guerra fría, sobre los que se consideran de primera generación (políticos y civiles), a haberse incluido hasta los de tercera generación (ambientales, culturales y al desarrollo) reconocidos en la actualidad. Los Derechos Humanos son el suelo legítimo del consenso internacional y sobre los, que hasta ahora, pocas corrientes del pensamiento político o socioeconómico han cuestionado su respeto, al sustentarse sobre valores básicos universalmente aceptados.

El artículo XIX de la Declaración Universal de los Derechos Humanos consagró el derecho de la ciudadanía al acceso a la información[2]. Este derecho se está viendo desarrollado en los últimos años en legislaciones nacionales (en los últimos 15 años 45 países han aprobado leyes al respecto), así como en recomendaciones de organismos internacionales (Recomendación del Consejo de Europa 2003 sobre el derecho de acceso a la información pública). Todo este desarrollo, sin embargo, se basaba al inicio fundamentalmente en el derecho que tienen todas las personas a acceder a la información en instituciones públicas, así como en privadas que presten un servicio público o reciban subvenciones de fondos públicos. Sin embargo, el desarrollo de este derecho no termina ahí, pues el derecho de las personas a saber se perfila como un derecho instrumental que permita a las personas defender el resto de derechos, que puedan verse amenazados o impactados por la actuación de las distintas organizaciones o instituciones. Por tanto, la recepción de información por parte de las personas es un derecho en sí mismo, como derecho a conocer y para poder generar su propia opinión y tomar las decisiones que considere oportunas, así como para ejercer adecuadamente su derecho a la libertad de expresión.

2 Artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.

En el mundo actual, la empresa cada vez tiene un papel más relevante en la sociedad, no sólo por su presencia cada vez más generalizada como actor básico de la economía y la sociedad, sino también por su gran capacidad de adaptación al nuevo entorno globalizado. La empresa ha sido uno de los actores de la sociedad que más se adaptado e incluso se podría decir que ha impulsado este proceso de la globalización. La empresa ha hecho que su incidencia en la sociedad no sólo haya aumentado frente a otros actores sociales e institucionales, locales y nacionales, sino que en muchos casos su actividad ha tenido una incidencia global internacional, sobre escenarios que hasta hace poco no se creía que pudiera tener efectos.

Como es evidente esta incidencia puede provocar, y provoca, impactos positivos y negativos en las sociedades donde actúa. Cuestión por la cual el resto de actores que conforman la sociedad, en el caso de la RSC bajo la denominación de parte interesada, vuelven su atención a cómo desarrolla su papel y qué consecuencias tiene.

Si analizamos los aspectos que recoge el concepto de RSC, veremos que no es casualidad que un gran porcentaje, si no todos, están relacionados o fundamentados sobre principios de los derechos humanos recogidos en la normativa internacional, ya sea en la primera, segunda o tercera generación de los mismos. Por ello, aunque no se puede ni se deben igualar los conceptos RSC y Derechos Humanos, bien es cierto que casi todos los aspectos sobre los que se actúa cuando se intenta gestionar la responsabilidad social de la empresa, tienen influencia o pueden colisionar con el ejercicio de alguno de los derechos humanos internacionalmente establecidos y acordados.

El derecho de Acceso a la Información proclama, por tanto, que las personas tienen derecho a conocer aquellas informaciones que les permitan ejercer el resto de derechos proclamados por la Declaración. En este sentido, y en la medida en que las empresas producen impactos sobre la sociedad y el medioambiente que pueden influir en el respeto o protección de alguno o varios de los derechos proclamados, las personas tienen derecho a conocer de qué forma las empresas llevan a cabo sus actividades, qué impactos producen y cómo tratan de solucionarlos. Por tanto, es fácil entender por qué las distintas partes interesadas que pueda tener una empresa quieran ejercer el derecho de Acceso a la Información para evaluar los impactos y los riesgos que su actividad produce, directa o indirectamente.

Es obvio que el hecho de informar no garantiza el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas o las instituciones, pero supone una herramienta a partir de la cual los distintos actores de la sociedad y del mercado pueden tomar decisiones bien informados.

Sería además una de las condiciones básicas de partida para alcanzar un mercado de competencia perfecta: información perfecta para todos los actores.

2.1.3 La transparencia base de las reglas del mercado

Para que se pueda considerar que existe un hipotético mercado que se acercara a las condiciones de competencia perfecta, éste debería permitir que todos los potenciales productores y consumidores se relacionasen con información igual y perfecta, en el mismo momento, para poder tomar la decisión que consideraran más acertada. Con independencia de que esta hipótesis sea imposible que se transforme en una realidad, lo cierto es que los mercados realmente abiertos y transparentes demuestran ser más eficaces y eficientes que los que no lo son.

Desde este punto de vista, la transparencia es la base también de que los equilibrios de los mercados sean más difíciles de condicionar con reglas o prácticas contrarias a la libre y justa competencia.

En este sentido los mecanismos de mercado parten de la base de que los consumidores e inversores están bien informados, y deciden libremente en función de dicha información. Así pues, para confiar en las leyes del mercado de competencia perfecta, hacen falta unas condiciones básicas de partida; entre ellas, la de información perfecta y a tiempo. En este sentido la transparencia se puede considerar una excelente herramienta para evitar malas prácticas de información privilegiada, malas prácticas comerciales, corrupción, el mal gobierno de las empresas, entre otras, al aportar herramientas tanto a consumidores, inversores, así como a supervisores para detectar indicios de las mismas.

Lamentablemente en la actualidad, en lo que respecta a la información pública sobre las políticas, estrategias y resultados de la gestión de la RSC de las empresas, no se dispone de suficiente información, y, en general, la información ofrecida por las empresas no suele ser ni completa, ni detallada, ni se ofrece con la necesaria periodicidad. En este sentido, como se expone a continuación, prevalece el espíritu del marketing sobre el de la rendición de cuentas en gran parte de los informes publicados sobre aspectos de la RSC de los informantes.

Aunque como se indicaba en el informe del año pasado, el consumo es sin duda uno de los potenciales aspectos dinamizadores de la gestión adecuada de la RSC de las empresas, este no está actuando con la fuerza que se espera de él, por distintos motivos. Un motivo capital es que los consumidores y lo compradores no tienen acceso a una información fiable y barata, que puedan incluir en su proceso de generación de la decisión de compra. Esto se debe a varios factores, pero es fundamental la baja calidad de la información ofrecida por las empresas, en relación a los aspectos significativos de la RSC, y la ausencia de preocupación de las Administraciones Públicas por incrementar la misma. Para que realmente sea considerada la información sobre comportamientos relacionados por la RSC de las empresas como información diferencial en la toma de decisión de compra, las Administraciones Públicas deben velar porque se aporte la información más perfecta al respecto por parte de los competidores, así como incidir con políticas que condicionen hacia el consumo y la compra de productos y servicios que incorporen la gestión más adecuada de su RSC.

Situación parecida, pero por distintos motivos, es la que produce el segundo agente facilitador de la RSC en las empresas, los inversores. Probablemente por la naturaleza propia de los mercados financieros organizados, que suele primar los rendimientos a corto plazo frente a otros criterios, y por la inmadurez, tanto del mercado como de los posibles inversores en este campo, se hace comprensible esta situación. Y sin duda alguna es más comprensible por la nula actuación este campo, en los últimos años, por parte del gran facilitador de las economías, las Administraciones Públicas. Si las políticas y normativas emanadas de las administraciones públicas apostaran por el desarrollo de la inversión socialmente responsable como agente facilitador y condicionador de la RSC de la empresas, mediante políticas de incentivos positivos y negativos, probablemente la tendencia de ambas cambiaría.

Por tanto, para que el mercado pueda reaccionar, es necesario que haya información fiable, accesible y barata, que permita tomar decisiones correctas. Sin embargo, la realidad es que los consumidores e inversores no están perfectamente informados sobre la gestión de la RSC de las empresas y sobre el impacto, económico, social y medioambiental, por lo que no se puede pretender que estén tomando decisiones adecuadas con la información disponible. De ahí la importancia de que esa información no deba ser proporcionada únicamente de manera voluntaria por la empresa, sino que deberían fijarse unos criterios en los que se establezca que información sobre la gestión de la RSC debe estar disponible y accesible a las partes interesadas, entre las que se encuentran las Administraciones Públicas, los consumidores y lo inversores, entre otras. También debe definirse un sistema que genere confianza a las partes interesadas sobre la calidad y veracidad de la información, para que pueda ser empleada en los procesos de decisión sobre inversiones y/o consumo. Después, el mercado (tanto el de bienes y servicios, como el de capitales) premiará a las empresas que demuestren ser más responsables y castigará a las que no lo sean, pues el sistema creado, si se ha contado con las partes interesadas, generará la confianza en la información pública.

El problema de los "Free Riders" es un problema real, donde algunas empresas quieren aprovechar las ventajas de vacíos de protección de derechos para maximizar beneficios económico-financieros a costa de generar enormes costes sociales, debido a la vulneración o complicidad en la vulneración de derechos humanos, laborales, sociales y del medio ambiente. Aunque existen sin duda gestores sensibilizados con la adecuada gestión de su RSC, y empresas pro-activas y dispuestas a desarrollar informes sobre RSC de calidad que den alguna utilidad, sin un marco de regulación mínimo, también se facilitará a los "Free Riders" que puedan aportar información irrelevante, en contenido y forma, respecto del alcance de sus impactos producidos, en sus informes o memorias de RSC. Esto nos llevaría a no dar herramientas eficientes desde un punto de vista de la información a los agentes del mercado, para que tomen sus decisiones de una forma más adecuada.

2.1.4 Diferencia entre comunicación y rendición de cuentas

En la actualidad cada vez hay más empresas y organizaciones que han optado por ampliar su información a campos distintos a los meramente económicos o financieros en sus informes o memorias anuales. Esta tendencia, que no moda, se debe fundamentalmente a las demandas de los distintos agentes de la sociedad, que cada vez requieren una información más completa que les de una imagen más fiel de la realidad de las empresas y organizaciones. No obstante, el hecho de que algunas empresas u organizaciones se hallen más avanzadas en este campo, o incluso hayan actuado como auténticos vanguardistas informando sobre estos aspectos, no económicos, en sus entornos y sectores, podría llevarnos a pensar que lo anteriormente expuesto no es exacto. Por lo que conviene matizar que con independencia de que el liderazgo o la visión de la empresa prevea las tendencias del entorno en el que se mueve, la evolución en este campo viene indefectiblemente unida a las necesidades de información de las partes interesadas, y es en ese ámbito, el de satisfacer demandas concretas, en el que generará valor para la empresa.

En definitiva la aparición de información cada vez más frecuente y valiosa de las organizaciones junto a las económicas no debe clasificarse como una excentricidad coyuntural de las modas del marketing, pues las variables que más dinamizan este comportamiento no se generan internamente en las organizaciones. Si la publicación de esta información sólo se debiera la voluntad de las organizaciones, sin que existiera demanda externa de sus partes interesadas y de los actores sociales, entonces sí podría considerarse una posible acción de marketing diferenciador con una vida efímera. Pero los hechos, tanto en España como fuera de ella, demuestran que no estamos ante una moda pasajera, sino ante un nuevo paradigma de la visión de las empresas desde las sociedades, y, por tanto, desde sus partes interesadas. En este nuevo paradigma la valoración de las empresas y organizaciones, por sus partes interesadas, se basa no sólo en los aspectos económicos, sino también en los sociales y ambientales, como un todo global.

En este sentido, si analizamos la información publicada sobre la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa hay dos formas de orientar la naturaleza de los documentos que se publican. Una que busca el informar o narrar compromisos y acciones relacionadas con la gestión de la RSC de las organizaciones informantes, en la que puede predominar un enfoque descriptivo, no siempre estructurado y no necesariamente detallado. Y otra en la que su objetivo principal es informar sobre las políticas, acciones, procesos, resultados obtenidos e impactos medidos en un periodo determinado, y cuyo objetivo último es el de la rendición de cuentas ante sus partes interesadas.

Respecto al primer enfoque el objetivo principal es transmitir información relacionada sobre aspectos de la gestión de la RSC mediante narración de hechos, intenciones o acciones reseñables, pero no significativas del conjunto de la organización. Por tanto, el riesgo es que no necesariamente esta información va a permitir evaluar el comportamiento y el grado de acierto o coherencia de las estrategias y políticas de la organización informante, al no cubrir siempre la

información todo su alcance geográfico o de actividades, o al no aportar información de todos los aspectos relevantes de su Responsabilidad Social Corporativa. Otro riesgo que tiene esta práctica, es que no necesariamente se aporta información que permita la comparación de evolución temporal, ni de resultados por unidades de actividad o negocio, ni por entorno geográfico, al no ser en muchos casos incluidos datos o cifras cuantitativas sobre resultados, o éstos no estar consolidados y desglosados adecuadamente. También en otras ocasiones se pueden aportar datos en que al receptor de la información no le sea fácil valorar la relevancia de los mismos, al no informar sobre las normas de consolidación empleadas por la organización informante.

Es obvio entender que la organizaciones que optan por emplear esta forma de comunicar hacen predominar el objetivo de transmitir que se está haciendo algo, sobre los aspectos de la gestión de la RSC sobre la que se informa, más que dar una imagen fiel de lo que ha ocurrido con la gestión de la RSC en el periodo del que se informa.

El segundo enfoque, tal y como se apuntaba, tiene un objetivo de rendición de cuentas sobre lo ocurrido. Por tanto, informa sobre decisiones y acciones tomadas, resultados e impactos de las mismas, así como sobre los elementos del entorno e internos que han condicionado dichos resultados e impactos, con el fin de que el receptor de dicha información pueda evaluar y tomar decisiones con cierta certidumbre. Esta cuestión está totalmente asumida cuando se emplea para información relacionada con el comportamiento económico de las organizaciones, pero por la inmadurez de algunos sistemas de gestión para algunas organizaciones, no es tan obvia en lo que respecta a comunicar sobre aspectos que componen su Responsabilidad Social Corporativa.

Las organizaciones que entienden que el principal objetivo de sus canales y soportes de comunicación es transmitir la información más relevante de forma transparente y en modo adecuado, para que pueda servir para la toma de decisiones a sus partes interesadas, optarán por la metodología de rendición de cuentas.

La metodología de rendición de cuentas requiere unos sistemas de medición, recopilación, procesamiento, consolidación y análisis de la información precisos, robustos y fiables, que aseguren tanto la certidumbre de los datos como la objetividad, neutralidad y transparencia del proceso. En este sentido se considera necesario también hacer una descripción de las normas o criterios de consolidación de los datos, así como los criterios de niveles de desglose y presentación de la información, coherentes con la realidad de la actividad y el alcance de la organización.

Por otra parte, la rendición de cuentas en el ámbito de la RSC implica que la organización informante asume el impacto económico, medioambiental y social de sus actividades y decisiones, y, por ello, opta por informar en un documento público. De este modo la organización admite que las partes interesadas tienen el legítimo derecho de acceder a esa información y de plantearles cuestiones sobre la misma. Esta es quizás la diferencia frente a la otra aproximación en la que la organización de forma unívoca decide tanto en cómo, sobre qué y hasta cuándo informar, sin tener en cuenta las expectativas de las partes interesadas, verdaderos destinatarios de la información.

El enfoque *multistakeholder* de la RSC precisamente requiere involucrar y ser participativo con las partes interesadas, para que un sistema de rendición de cuentas en este ámbito sea eficaz. Pues las partes interesadas son las que pueden orientar correctamente hacia, sobre qué, cómo, cuándo y hasta cuánta información esperan para poder generar una percepción adecuada sobre el comportamiento de la organización, y así tomar sus decisiones.

En este sentido se inclina un reciente comunicado de Consejo Económico y Social de la Unión Europea en el que se establece que:

> *La rendición de cuentas consiste en dar cuenta, en un documento público, de la manera en que la empresa asume el impacto económico, medioambiental y social de*

sus actividades. De este modo, la empresa admite que las partes interesadas tienen legítimo derecho a plantearle cuestiones.

Una rendición de cuentas global responde, pues, a las cuestiones explícitas o implícitas planteadas por las partes interesadas. Es una herramienta de dialogo y puede incluir sistemas interactivos de consulta o concertación. A partir de un informe análisis detallado de los indicadores, el informe anual destaca el rendimiento global de la empresa, es decir, su capacidad para conciliar las exigencias con respecto a los resultados económicos, la eficacia social y el impacto en el medio ambiente. Expone objetivos, los plazos y los medios empleados. Representa una progresión global[3].

Por tanto, no es ni técnicamente ni socialmente comprensible que en la actualidad gran parte de los documentos anuales publicados en España, que buscan informar sobre cómo gestionan la responsabilidad social de sus empresas, continúen con una filosofía, estructura y contenidos de comunicación más orientados a la actividad de marketing, que como herramientas de rendición de cuentas ante sus partes interesadas. Por ello, puede que no se consigan los objetivos de generación de confianza que se pretenden. Este es, sin duda, uno de los caminos en que se debe avanzar para aumentar la transparencia de las empresas en el ámbito de la RSC, así como la eficacia de las acciones de información que desarrollan.

2.1.5 El papel de las Administraciones Públicas

La empresa en el nuevo escenario de la Globalización toma una relevancia muy importante en todas las materias, pero en el caso de la RSC es importante por la capacidad e intensidad que tiene de incidir e impactar en Bienes Públicos Globales y, en especial, sobre los Derechos Humanos, relacionados con derechos civiles, económicos, políticos, laborales, sociales, culturales y con el medioambiente a través de su actividad, su comportamiento, sus decisiones e incluso su propia existencia. Por tanto, la empresa, al igual que los Estados, tiene responsabilidad en materia de Derechos Humanos, siendo ésta una lógica todavía no siempre aceptada. Aunque el derecho y los organismos internacionales reconocen que la primera responsabilidad en materia de velar, respetar, proteger, asegurar y promover los derechos humanos recae en los Estados, también existe una responsabilidad clara en esta materia en las empresas y las personas4.

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

Respecto a un análisis de alcance geográfico, la gestión de poderes y recursos públicos genera una responsabilidad ante sus ciudadanos que no se circunscribe a los límites del Estado que

3 Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema "Instrumentos de información y evaluación de la responsabilidad social de las empresas en una economía globalizada" (2005/C286/04) Diario Oficial de la Unión Europea. Noviembre 2005

4 Subcomisión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos. Normas sobre las transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos. Naciones Unidas Doc. E/CN.4/Sub.2/2003/38/Rev.2 (2003)

representa, ya que muchas veces con sus políticas se incide en la creación o destrucción de Bienes Públicos Globales. La gestión de Bienes Públicos Globales como la seguridad, el medioambiente, la salud, la justicia, en la medida que deben ser disfrutados por todo el planeta, genera una responsabilidad de carácter universal. De ahí la justificación de la jurisdicción internacional (TPI) para crímenes de guerra, el control de armamento por la agencia de la energía atómica, los acuerdos de Kyoto, las sanciones e intervención de NNUU en situaciones de conflicto, el trabajo de la Organización Mundial de la Salud, etc., todas ellas consecuencia de la paulatina globalización de los problemas y la toma de conciencia de que las soluciones y por tanto las responsabilidades deben ser globales también.

Esta nueva realidad de la empresa en la sociedad, como se indicaba anteriormente, le hace asumir otro papel tanto en funciones e influencia, como en responsabilidades. Según la teoría de la "generación de la responsabilidad" todo individuo o empresa que toma una decisión en un contexto de libertad y con distintas opciones, y se produce una acción, con la obtención de unos resultados, que a su vez generan unos impactos (deseados o no), es responsable de estos últimos, al menos desde la percepción de las partes interesadas que han disfrutado o sufrido estos impactos, de forma directa o indirecta. Esta responsabilidad puede no tener grandes consecuencias si los que perciben estos impactos no tienen influencia sobre el agente que los genera, o no existe un sistema legal que defina la responsabilidad en este sentido. Esto es lo que ocurre en los países o poblaciones más vulnerables, donde tanto el nivel de protección legal e institucional, como la capacidad de influencia de sus sociedades, son casi inexistentes. Es allí donde se hace más patente la necesidad de crear un sistema que prevenga de la vulneración de los derechos humanos debido a la debilidad de algunos Estados, legislaciones o la vulnerabilidad de las poblaciones.

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

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

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

El acceso a la información necesaria sobre impactos en derechos y sobre aspectos básicos protegidos en las normativas internacionales, así como las nacionales, debe ser garantizado por las Administraciones Públicas. La actuación de los Poderes Públicos es, así, imprescindible para que las partes interesadas puedan estar informadas y puedan generar una opinión sobre

las actuaciones de las organizaciones, sin dejar únicamente a voluntad del informador el decidir sobre los que puede o no ser comunicado.

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

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

2.2 La verificación

2.2.1 El valor de la verificación en la Responsabilidad Social Corporativa

Una de las piedras angulares sobre las que se fundamenta la Responsabilidad Social Corporativa es la confianza de las partes interesadas en la información con la que toman las decisiones, y condicionan las relaciones con el resto de las partes interesadas. Esto hace entender la importancia de las actividades en las que su objetivo principal es asegurar la veracidad, objetividad, neutralidad, adecuación y calidad de las informaciones, que sobre la gestión de la RSC se manejan y publican. Estas actividades son las que técnicamente se denominan de una manera genérica como de verificación.

La existencia de actividades de verificación depende de la necesidad de reforzar o asegurar la confianza en la información a la que previamente se tiene acceso. Por tanto no es, a priori, en si mismo una fuente de información sustantiva sobre aspectos de la RSC, aunque pudiera serlo, sino más bien una forma de asegurar la fiabilidad de la información verificada. El análisis suele buscar y contrastar la adecuación de las fuentes, de los procesos de recogida, de los procesos de procesamiento y consolidación, o de la adecuación, coherencia, calidad y veracidad de los contenidos.

En este sentido es comprensible que se considere que los procesos de verificación y la calidad de los mismos son activos fundamentales para la generación de la confianza en la información que se comunica sobre los aspectos de la RSC.

Por tanto, si se admite que la comunicación sobre aspectos de la RSC debe estar orientada a la rendición de cuentas sobre resultados e impactos que las empresas generan en un determinado ejercicio, los procesos de verificación que se desarrollen deben ir orientados a asegurarse que esa información es adecuada, en tiempo, en calidad, en independencia y en objetividad, y que responden a las expectativas de las partes interesadas.

Para ello las actividades de verificación deben cumplir con unos determinados criterios de calidad, con el fin de que aporten la confianza necesaria a las partes interesadas y a los destinatarios objetivos de esta información.

La eficacia de la labor de las actividades de verificación se mide por el grado de confianza que generan sus informes de resultados ante las partes interesadas. De hecho el prestigio de una entidad que se dedique a actividades de verificación, se basa en la confianza que es capaz de generar en los destinatarios, potenciales usuarios e interesados, en el más amplio sentido de la palabra, de la información.

Este proceso de generación de confianza sobre la actuación del verificador se sustenta sobre varios requisitos de calidad como son su independencia, imparcialidad, integridad, cualificación técnica, metodología, herramientas y procedimientos empleados. En este sentido tienen mucha importancia cuestiones como la adecuación de la muestra empleada respecto al alcance, la adecuación del alcance respecto al objetivo de la auditoría, y el grado de transparencia y acceso a la información de los resultados de la verificación.

Por tanto el prestigio de una firma u organización, por su experiencia en una actividad o campo de verificación, no debe intentar trasladarse, automáticamente, a otra pensando que cumplirá con todos los requisitos esperados por las partes interesadas en esta nueva área. En especial en el campo de la gestión de la RSC, donde el enfoque abierto e inclusivo de la filosofía *"multistakeholder",* la confianza en los resultados de las verificaciones por las partes interesadas es muy importante, para la eficacia de las mismas.

2.2.2 Requisitos y principios de calidad en la verificación de la RSC

Aunque sin duda se podría estructurar un marco detallado de requisitos mínimos necesarios para que se pueda considerar un sistema de verificación como eficaz, desde un punto de vista técnico y social, y por tanto generar la confianza necesaria a las partes interesadas, no es objeto de este documento desarrollarlo. Es más, en este texto sólo se pretende destacar algunas de las características que se consideran relevantes y básicas para que un sistema de verificación pueda ser reconocido como fiable y eficaz en su objetivo, sin ser un repaso exhaustivo de todos los requisitos.

Uno de los requisitos intrínsecos a cualquier actividad de verificación es el ligado a la independencia del verificador/auditor respecto del verificado o auditado. El mismo concepto de independencia lleva aparejado el de libertad, o sea, la no dependencia de otros en el comportamiento o en el juicio a emitir. Este principio es uno de los pilares de cualquier actividad que tenga como resultado un juicio de valor o valoración. Aunque todas las metodologías aplicadas en la verificación buscan, con mayor o menor acierto, la minimización de la incertidumbre de la medida, en todas se asume un grado controlado de la misma. En el caso de actividades de verificación realizadas con instrumentos, el grado de incertidumbre viene siempre ligado a la calibración de la herramienta de medida empleada. Pero en el caso de verificaciones desarrolladas fundamentalmente por personas, como es el caso de auditorías, la incertidumbre siempre se relacionará con la libertad y subjetividad del evaluador a la hora de emitir su juicio. Más adelante se explicará cómo se puede limitar (a través de la capacitación técnica, los procedimientos y metodologías de evaluación empleados, o la definición y unificación de criterios) el grado de incertidumbre en la verificación derivada de la subjetividad. Respecto a la libertad de juicio del evaluador ésta viene condicionada fundamentalmente por el grado de independencia del mismo, así como de la organización a la que pertenezca. En este sentido lo relevante es asegurar que el resultado de la evaluación o verificación no pueda ser influido por causas o intereses distintos al objetivo de la misma. Un factor clave es que no existan relaciones, directas o indirectas, entre los evaluados y los evaluadores, distintas y más relevantes que la propia verificación, que incidan de alguna forma en su resultado. Aunque las relaciones más evidentes son las que se refieren a relaciones laborales, comerciales, de propiedad, orgánicas y jerárquicas, pueden existir otras más sutiles como son de representatividad e influencia, no menos eficaces en cuanto a su incidencia en la independencia. Por ello una de las medidas de higiene clásicas que se establecen en las

actividades de verificación es que no existan relaciones económicas directas, tanto entre los evaluadores y evaluados, como entre sus organizaciones. Asimismo se considera imprescindible que no sean organismos relacionados.

Pese a todas estas limitaciones se ha demostrado, a través de escándalos, que en ciertas ocasiones estas medidas no han sido suficientes y que es necesario establecer terceros organismos supervisores que velen por que se garantice el principio de independencia en las actividades de verificación. En el caso de la verificación en materia de la RSC la necesidad de asegurar la independencia, a través de la transparencia de las relaciones, se convierte en un requisito mínimo para poder generar la confianza de las partes interesadas que se busca. Por ello, respecto a la verificación comercializada, se debe considerar el grado de riesgo que existe respecto a su independencia y las formas más eficaces de garantizarla.

El segundo de los requisitos en los que debe basarse la verificación es la imparcialidad. Esta se define como la falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, lo que permite juzgar o proceder con rectitud. Como es comprensible, si la independencia permite que se realice la labor de los verificadores sin que se vea influida por elementos externos, el que los propios verificadores no tengan un prejuicio o predisposición, positiva o negativa, permitirá que los resultados sean derivados fundamentalmente de las actividades desarrolladas, y los hallazgos encontrados en las mismas. Aunque es obvio que el criterio subjetivo de los auditores, basado en sus experiencias anteriores, condiciona en cierto grado, se debe hacer que la metodología de verificación consiga neutralizar o minimizar la incidencia de los mismos. Pero el concepto de imparcialidad no sólo debe ser considerado aplicable a las personas que realizan actividades de verificación, sino también y quizás en mayor medida a las organizaciones que las desarrollan. En este sentido es especialmente significativo y preocupante el papel de organizaciones que nacen con un objetivo verificador, y en las que los verificados tienen una presencia o incidencia muy relevante, y nada equilibrada con sus partes interesadas. Con sistemas de este tipo difícilmente se puede generar la confianza esperada.

La tercera base fundamental es la integridad. Esta se refiere al comportamiento recto, ecuánime, intachable tanto de las personas como de las organizaciones que se dedican a la verificación. Para ello, aparte de establecer códigos éticos y criterios de actuación y decisión que definan las pautas de comportamiento adecuado por parte de los organismos de verificación, deberían establecerse mecanismos y herramientas que permitan detectar los comportamientos irregulares que condicionen los resultados de las actividades de verificación. Empieza a ser habitual, en sistemas de aseguramiento o reconocimiento, el establecer canales seguros que permitan denunciar los comportamientos irregulares, tanto de personas como de organizaciones que se detecten por alguna parte interesada. Sin duda abrir nuevos canales de recepción de información permite una mayor fiabilidad en la eficacia y transparencia del sistema, aunque no siempre la comunicación recibida aporte la información correcta o más adecuada.

Desde el punto de vista de la eficacia e intentando limitar la dispersión de criterios, y que estos se basen fundamentalmente en resultados objetivos, hay que asegurarse de la competencia y capacidad técnica de los equipos que realizan las actividades de verificación. Sin duda la competencia es un requisito imprescindible para confiar que el proceso se lleva con suficiente rigor y juicio, y para considerar por tanto los resultados como significativos. No basta con la experiencia en otras actividades de verificación, para asumir la capacidad técnica de los verificadores en la RSC, pues muchas veces es más relevante el grado de conocimiento y experiencia de las herramientas, metodologías de verificación propias del área en la que se encuadra la verificación. Por otra parte, como veremos a continuación, las metodologías de verificación deben ajustarse al objetivo de la verificación, así como a las características del sector, organización y de las partes interesadas. En este sentido, hasta la actualidad no hay evidencias de que se haya innovado lo necesario en metodologías para asegurar la eficacia de las actividades de verificación en el ámbito de la RSC, sino que más bien se han replicado metodologías empleadas anteriormente en otras áreas, más centradas en comprobaciones formales y documentales, y no abiertas a las partes interesadas.

Como se apuntaba, la adecuación y eficacia de la metodología empleada, herramientas y procedimientos, es básica para poder confiar en los resultados de la verificación. La transposición o migraciones, con mayor o menor acierto, de otros campos de la verificación al de la RSC se ha demostrado que no da los resultados esperados por las partes interesadas para generar confianza en ellas. Esto hace pensar que aunque como es lógico se pueden aprovechar metodologías de otras áreas de la verificación, la desarrollada en el ámbito de la RSC debe incluir algunas herramientas y metodologías propias que refuercen la eficacia de las mismas, así como la confianza en las partes interesadas. En la actualidad se emplean distintas terminologías en el ámbito de la RSC para definir las distintas actividades de verificación. El termino verificación significa comprobar la verdad. Pero desde un punto de vista técnico es un concepto genérico que engloba a distintas actividades que pueden desarrollarse, como son las de auditoria, inspección, validación o evaluación, entre otras. Dependiendo del tipo de verificación realizada, los procedimientos a emplear y los objetivos son distintos. Por tanto es muy importante tener acceso y poder entender la metodología empleada, para poder valorar el grado de confianza que se puede esperar del resultado de la verificación, así como la relevancia del mismo, en relación a la gestión de la RSC de la organización verificada. En este sentido la transparencia sobre los procedimientos de verificación empleados, así como sobre las actividades desarrolladas, y el resultado de las mismas, son básicas para poder generar confianza sobre las conclusiones y el resultado final de la verificación.
En la actualidad se puede comprobar que no hay una uniformidad ni en las designaciones, ni en las metodologías de las actividades de verificación empleadas, cuestión que, unida a la falta de transparencia de información sobre las mismas, hace difícil que se genere confianza entre las partes interesadas. En este sentido es muy llamativo que las actividades de auditoria no se prodiguen.

Como por todos es sabido, si algo hay de inherente a la gestión de la RSC, es su enfoque *multistakeholder* e inclusivo, cuestión que sin duda afecta a cualquier verificación que busque ser eficaz en este campo. Por tanto cualquier verificación en el campo de la RSC para ser considerada significativa, debe hacer que su metodología esté enfocada hacia la integración de las partes interesadas en las propias actividades de la verificación. En este sentido es importante establecer procedimientos y herramientas eficaces que garanticen que las partes interesadas han participado, que son una fuente relevante de información en las actividades de verificación, que se busca su opinión para asegurar la fiabilidad de la información recogida en otras actividades de verificación, que se les consulta para confirmar la opiniones de los verificadores, que se incluyen sus comentarios en los resultados de la verificación, y que se documenta el grado de satisfacción de las partes interesadas con el proceso de verificación empleado. Como se puede observar, un proceso de verificación que no sea inclusivo y abierto con las partes interesadas tiene muy limitada la confianza de las mismas.

Otro de los aspectos básicos de una actividad de verificación sobre la RSC, es la definición y transparencia sobre el alcance de la misma en relación con el alcance de la organización verificada y de su RSC. Uno de los grandes problemas de transparencia en cuanto a la información sobre la gestión de la RSC, y también de la verificación de la misma se oculta tras la definición de los alcances. En muchas ocasiones la información o la verificación, o bien no define correctamente el alcance que cubre o practica omisiones muy significativas, geográficas, de actividades o de partes interesadas, respecto a la RSC de la organización. El alcance de una verificación debe estar claro, sin omisiones relevantes respecto al alcance de la organización. Si existieran omisiones no significativas, éstas deben ser bien identificadas con el fin de que se puedan valorar por las partes interesadas. Por otra parte, desde el punto de vista de la metodología debe aportarse suficiente información sobre la adecuación de la muestra empleada en la verificación respecto al alcance de la misma, con el fin de evidenciar que ésta es significativa. Por último también conviene aportar información suficiente sobre la adecuación del alcance de la verificación respecto al objetivo de la misma.

Uno de los objetivos de la actividad de la verificación es comprobar si se está produciendo la mejora continua en el sistema de gestión de la RSC de la organización. Esto choca directamente con las filosofías que llevan aparejadas ciertas verificaciones, cuyo objetivo es

simplemente comprobar que lo que se dice es cierto, sin entrar en verificar si lo que se dice es coherente y adecuado tanto para la RSC del verificado, como para la evolución de la gestión del mismo. Por tanto, asumiendo que un sistema de gestión de la RSC, aparte de estar orientado hacia sus partes interesadas, está también orientado a la mejora continua, la verificación debe evaluar el grado de eficacia en dicha orientación. O sea, debe verificar en especial el establecimiento y consecución de objetivos, el seguimiento y la eficacia de los planes, las acciones realizadas y los recursos empleados, así como la significación y adecuación de la mejora en relación a los impactos producidos por la organización verificada. De poco sirve certificar que lo que se dice es verdadero, cuando lo que se dice no es adecuado ni significativo ni con la realidad de la RSC de la organización, ni con los impactos que produce, ni con las normativas más reconocidas que le aplican.

Por último, en esta lista no exhaustiva de aspectos claves de la verificación de la RSC, se debe hablar sobre el grado de transparencia y de acceso a la información de los resultados de la verificación. Parece evidente que si todos los esfuerzos de las organizaciones, empresas, verificadoras e instituciones van en el sentido de aumentar la transparencia en la gestión de la RSC, la verificación debe estar orientada precisamente a lo mismo, y por lo tanto los resultados deben ser accesibles a las partes interesadas. En este sentido el concepto de accesibilidad no se limita a su aspecto físico, sino también a que los documentos accesibles tengan suficiente información significativa derivada de la verificación como para generar confianza en las partes interesadas. No parece lógico que los documentos publicados como resultados de una verificación apenas aporten información significativa sobre la misma, cuestión que dificulta la generación de confianza en ellos.

2.2.3 La función de los auditores o verificadores en la RSC

Aunque aparentemente la función de los auditores o verificadores se limite a realizar un trabajo orientado a satisfacer a sus clientes, esto no tiene por que ser exactamente así. Como puede parecer lógico, si se estudia la historia y el nacimiento de las entidades de verificación, éstas surgen como una demanda de instituciones o personas que necesitaban generar confianza sobre otras, a través de la actuación de unas verificaciones que ofrecieran un juicio u opinión fiable.

Por tanto el objetivo y la misión de estas instituciones es generar confianza sobre los resultados de la verificación, no sólo en los clientes, que por supuesto también, sino sobre todo en el entorno de relaciones de éstos. En definitiva, generar confianza en las partes interesadas, y por tanto en la sociedad en general, sobre los resultados de las verificaciones es la función fundamental de los auditores y verificadores. Esta cuestión no es contradictoria ni debe serlo con la orientación al cliente que ha de tener toda organización, pero que debe ser compatible con la generación de confianza para el resto de partes interesadas. Si no pudieran compaginarse ambas cuestiones y se orientase únicamente hacia las expectativas del cliente, podría ponerse en riesgo al menos el principio de independencia e imparcialidad, dejando sin valor el resultado de las verificaciones de cara a las partes interesadas.

Sin duda una situación en la que se cuestionara la validez y fiabilidad de los resultados de las verificaciones por no ajustarse a alguno de los principios enumerados en el apartado anterior, podría poner en crisis, no sólo el prestigio, sino también el adecuado cumplimiento de la misión de la entidad verificadora. Obviamente ésta sería una crisis en sí misma, tanto para las organizaciones verificadas y las verificadoras, como para las partes interesadas y la sociedad en general, pues obligaría a buscar sistemas alternativos más eficaces que generen confianza.

Esto nos lleva a reflexionar sobre lo imprescindible que es que las organizaciones que desarrollan actividades de verificación, tomen medidas para velar de una manera eficaz por el cumplimiento de todos los principios recogidos en el anterior apartado (independencia, imparcialidad, integridad, competencia técnica, metodología adecuada, participación de las partes interesadas, alcances claros y adecuados, evaluación de la mejora continua y transparencia y acceso a los resultados) en sus actividades de verificación.

Por último no sería desdeñable una intervención de las Administraciones Públicas con el fin de posibilitar un esquema ordenado en el que se definan requisitos y criterios mínimos, que deben seguirse y respetarse, para asegurar la eficacia y transparencia de las actividades de verificación, y que permita generar confianza en las partes interesadas, así como en los mercados y clientes.

2.2.4 Las Administraciones Públicas en la verificación de la RSC

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

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

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 han tomado como base las memorias del ejercicio 2004 elaboradas por las empresas españolas que contuvieran información sobre aspectos de RSC.

En los casos en los que el equipo de análisis lo ha considerado relevante para las conclusiones del estudio, se ha incluido información adicional facilitada tanto por las empresas y por algunos de sus *stakeholders*, como otros documentos en materia de RSC del mismo periodo, de carácter público y accesible, elaborados por las propias compañías (entregados fundamentalmente en sus Juntas Generales de Accionistas). En concreto, en el análisis se incluye información relevante sobre aspectos de gestión de RSC que pueda estar incluida en su Informe Anual, Memoria de Sostenibilidad, Memoria de RSC, Memoria Social, Memoria Medioambiental, Informe de Gobierno Corporativo u otros. En el análisis individual por empresa se especifican qué documentos han sido considerados para la evaluación de la calidad de la información de cada empresa.

Por motivos de representatividad y relevancia se decidió tomar como muestra las treinta y cinco empresas que a fecha 31 de diciembre de 2004 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores. Las empresas contenidas en la presente edición del estudio coinciden con las de la pasada edición.

3.2.2 Fases del estudio

A. Definición y desarrollo del modelo de análisis y evaluación

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

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

Para ello se utilizan cinco herramientas, que se presentan a continuación. También se describen las mejoras realizadas a dos de las herramientas en la edición de este año:

- *Global Reporting Initiative* (*GRI*): Incluyendo las diferentes secciones: *Índice y Perfil GRI*, *Indicadores GRI* y *Principios GRI*. En el caso de los sectores de Banca y Comunicaciones, se ha incluido el análisis de los indicadores GRI Sectoriales.
- *Gobierno Corporativo*: en la presente edición del estudio se han ampliado las fuentes de buenas prácticas de Gobierno Corporativo. En la primera edición se incluían exclusivamente las recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el *Código Aldama*. En esta segunda edición se han añadido recomendaciones adicionales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). También se ha incluido la exigencia de la Ley Sarbanes Oxley para compañías que cotizan en EEUU que exige habilitar un canal de comunicación anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos, algo que consideramos como una buena práctica a seguir. Por último es importante señalar que en ningún caso los resultados del análisis de Gobierno Corporativo deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito (Ley de Transparencia de las Sociedades Anónimas Cotizadas) .
- *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU* (*Normas ONU sobre DDHH para empresas transnacionales*). En la edición de este año se ha mejorado la herramienta de análisis de las Normas ONU con el objeto de ampliar la evaluación de la información relacionada con Derechos Humanos y para facilitar la labor de los analistas. El número de requisitos valorados ha pasado de 32 a 79 aumentando el nivel de desglose y los criterios para el análisis.
- *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 ejes de análisis (Contenido, Sistema de Gestión y Gobierno Corporativo), tal y como se explica posteriormente.

B. Recopilación de la información

Para la realización del estudio, y con el fin de promover la participación de las empresas en el mismo, se ha establecido previamente contacto telefónico y a través de correo electrónico con las compañías analizadas. Al ser las mismas empresas que fueron incluidas en la primera edición del estudio, se les recordó los objetivos del mismo volviendo a solicitar su colaboración en el envío de información referente al ejercicio 2004.

El nivel de respuesta de las empresas fue muy elevado recibiéndose información de todas las empresas salvo de 3. En algunos casos, se recibió documentación complementaria a la que las empresas publican a través de Internet en sus páginas web corporativas.

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

C. Análisis básico y valoración

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

Con objeto de facilitar el trabajo y el tratamiento numérico de los resultados, el *Modelo de Análisis* es una plantilla construida en hojas de cálculo. Así, para cada empresa de la muestra se utiliza un *'libro'* propio en el que, a su vez, se incluye una *'hoja'* para cada sección de las herramientas (*Índice y Perfil GRI, Indicadores GRI, Principios GRI, Normas 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: la primer presenta el resultado diferenciado por herramientas y estándares (Tabla 1). La segunda, presenta el resultado para cada eje de análisis considerado (Tabla 2), que se explican posteriormente. Ambas tablas se muestran en cada uno de los informes individuales de cada empresa.

TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

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

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

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

TABLA 2: Valoraciones por eje de análisis

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

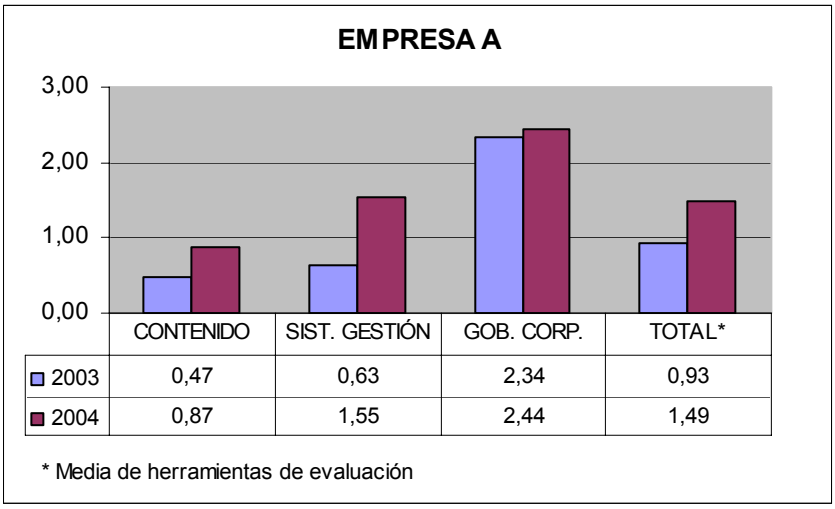
- **Contenido**: valora la concordancia de la información suministrada con las recomendaciones recogidas en *Indicadores GRI* y en las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU* (incluyen derechos humanos, 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 incluido en *Índice y Perfil GRI, Principios GRI, Requisitos AA1000, Principios AA1000 y NEF*.

- **Gobierno Corporativo**: evalúa la información acerca de las prácticas de Buen Gobierno. 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.[5]

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

A continuación se muestra un ejemplo de Tabla 2 de una empresa ficticia en la que se presentan los resultados obtenidos por cada eje de análisis (tanto los resultados de 2003 como los de 2004). Adicionalmente se muestra la valoración total que obtiene la empresa. Es importante matizar que dicha nota total no se obtiene a través de la media de los resultados de cada eje, sino a través de la media aritmética de los resultados de las herramientas de evaluación (ya que es la misma nota total que se presenta en la Tabla 1). Además, los datos se combinan con una representación gráfica de barras por eje de análisis comparando también 2003 y 2004.

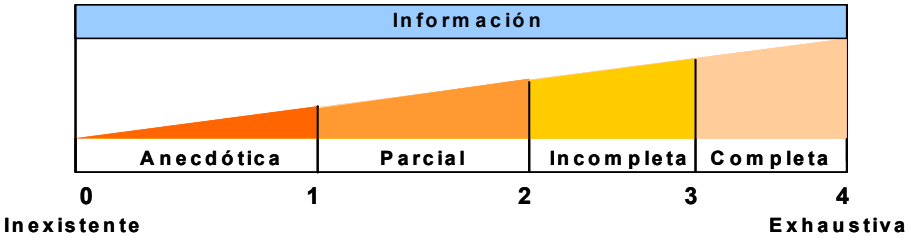


	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,47	0,63	2,34	0,93
2004	0,87	1,55	2,44	1,49

* Media de herramientas de evaluación

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

Grados de calidad de la información



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

E. Agregación de los datos y redacción del informe final

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

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 estudio. En el apartado sectorial se presentan unas conclusiones por sector que muestran resultados cuantitativos sectoriales, aspectos relevantes y sensibles así como tendencias del sector.

F. Diálogo con las empresas objeto del estudio

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

Como resultado se establece un diálogo constructivo con las compañías a través de entrevistas personales, conversaciones telefónicas y correos electrónicos.

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 Director del equipo. Sin embargo, a pesar de este esfuerzo realizado, los resultados de la evaluación tienen incluidos un cierto grado de incertidumbre y de subjetividad inherente a cualquier estudio en el que la participan distintos analistas.

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.

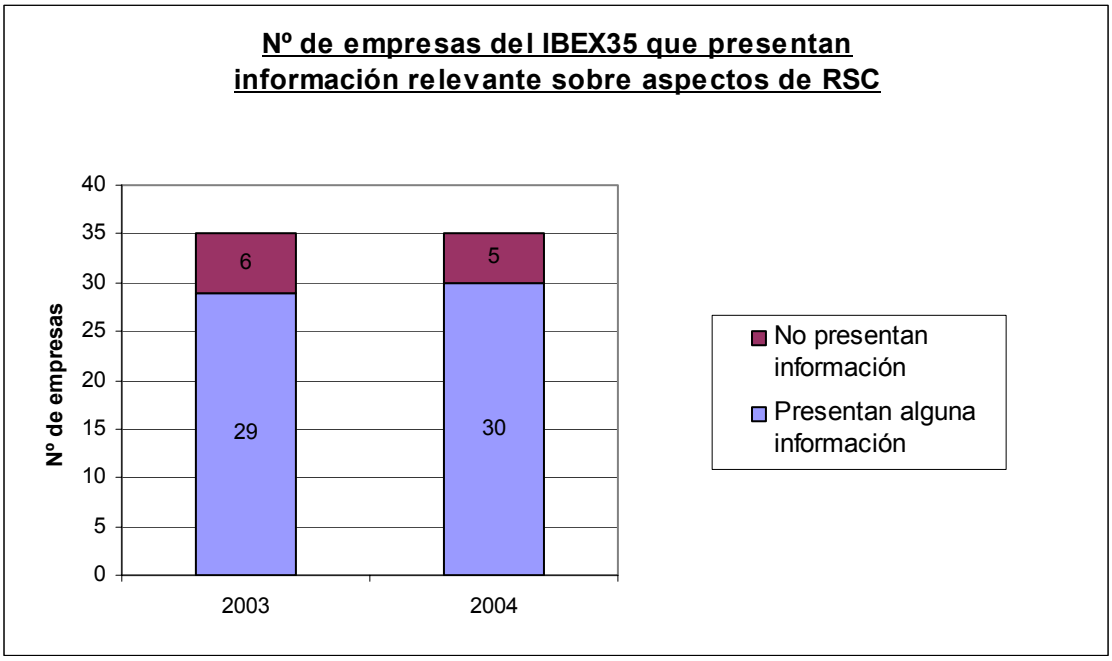
La puntuación del modelo NEF se ha aplicado pese a tener una valoración algo distinta al del resto de las herramientas empleadas en el estudio. La única adaptación que se ha realizado en el estudio a la herramienta NEF han sido los cambios de denominación de las fases o niveles que emplea con el fin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

4. RESULTADOS DEL ESTUDIO

4.1 Resultados generales

A continuación se presentan los resultados generales obtenidos en el Estudio. La información está estructurada en diferentes secciones con datos cuantitativos y representaciones gráficas comentadas.

EMPRESAS CON INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE RSC



Se aprecia en los últimos años una clara tendencia de aumento de las empresas que incluyen algún tipo de información sobre aspectos relativos a la RSC en sus memorias anuales. Haciendo la salvedad de que esta muestra puede no representar la realidad del conjunto de las grandes empresas españolas, la gran mayoría de las compañías objeto del estudio incluyen aspectos relativos o específicos de la RSC en la documentación analizada (85,7%). No obstante, todavía existen empresas que no los incorporan en sus informes anuales. Haciendo un breve análisis de la evolución desde el pasado estudio se puede observar que de las 6 compañías que no aportaban información relevante sobre aspectos de la RSC en sus memorias anuales del 2003, 5 continúan sin hacerlo en las memorias analizadas del 2004. Estas empresas son: Amadeus, Acerinox, FCC, NH Hoteles y Zeltia.

Sin duda la presión de las diferentes partes interesadas es uno de los motivos que están detrás de esta tendencia hacia la comunicación de aspectos de la RSC. La incidencia de la gestión de la RSC sobre el valor de la reputación corporativa, ha dejado de ser una hipótesis, para convertirse en una variable más a considerar por los gestores de las sociedades. Así, en algunos sectores, la competencia entre las compañías también se ha trasladado a este ámbito, viéndose cómo los avances de las compañías que lideran este aspecto, son antes o después seguidos reactivamente por sus competidoras.

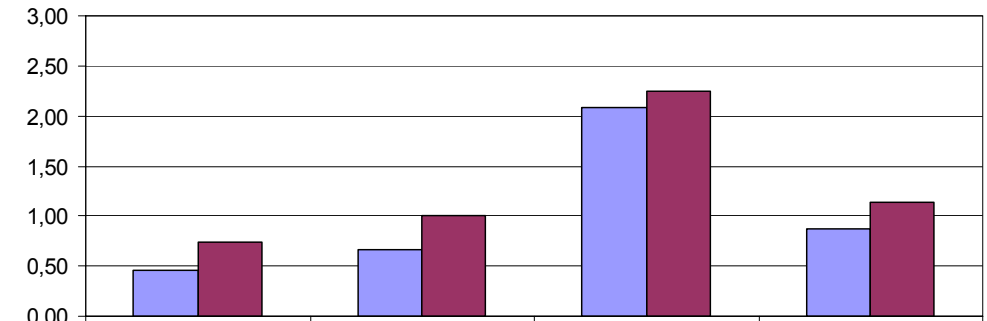
Por otra parte, las exigencias informativas a las que se han de someter aquellas empresas que cotizan en mercados internacionales como el de Nueva York, el interés por ser incluida en alguno de los, cada vez más comunes, índices de Sostenibilidad, o el figurar como una compañía socialmente responsable bajo los criterios de los gestores de fondos de inversión

responsables o éticos, son algunos motivos que también pueden fomentar la comunicación de aspectos de la RSC por las empresas.

Asimismo, el hecho de que los consumidores valoran cada vez en mayor medida el comportamiento responsable de las empresas en el momento de tomar su decisión de compra[6], y que para los trabajadores es un valor en alza el formar parte de una compañía que gestiona satisfactoriamente su RSC, también pueden ser variables que estén influyendo para la mayor aparición de informes y la mejora de la calidad de los mismos.

RESULTADOS AGREGADOS DEL ESTUDIO

Resumen Resultados Globales 2003-2004



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,45	0,67	2,09	0,88
2004	0,74	1,01	2,25	1,14

* Media de herramientas de evaluación

Si se observa la comparativa de las puntuaciones medias obtenidas en los años 2003 y 2004, se evidencia un avance generalizado en la calidad de la información aportada, tanto en cada uno de los ejes de análisis, como en el resultado total, donde la puntuación media ha experimentado una subida del 26%. En un análisis por ejes se puede comprobar que se ha registrado un mayor incremento porcentual en los resultados globales referidos a información sobre contenidos y los sistemas de gestión de la RSC (62% y 50% respectivamente), que en la información sobre Gobierno Corporativo (8%). Esta diferencia de incrementos entre los ejes de contenidos y los sistemas de gestión con gobierno corporativo es comprensible al partir este último de una posición de mayor calidad de la información en el estudio pasado.

En términos absolutos, sigue existiendo una diferencia significativa entre la calidad de la información relativa al Gobierno Corporativo y a contenidos y sistemas de gestión. Sin duda, a esto han contribuido el desarrollo legislativo y las exigencias informativas de la CNMV en materia de Buen Gobierno, que en muchos casos han sido aportadas por las empresas en sus informes anuales. De cualquier forma, y en base a la metodología utilizada, la información suministrada todavía se considera incompleta.

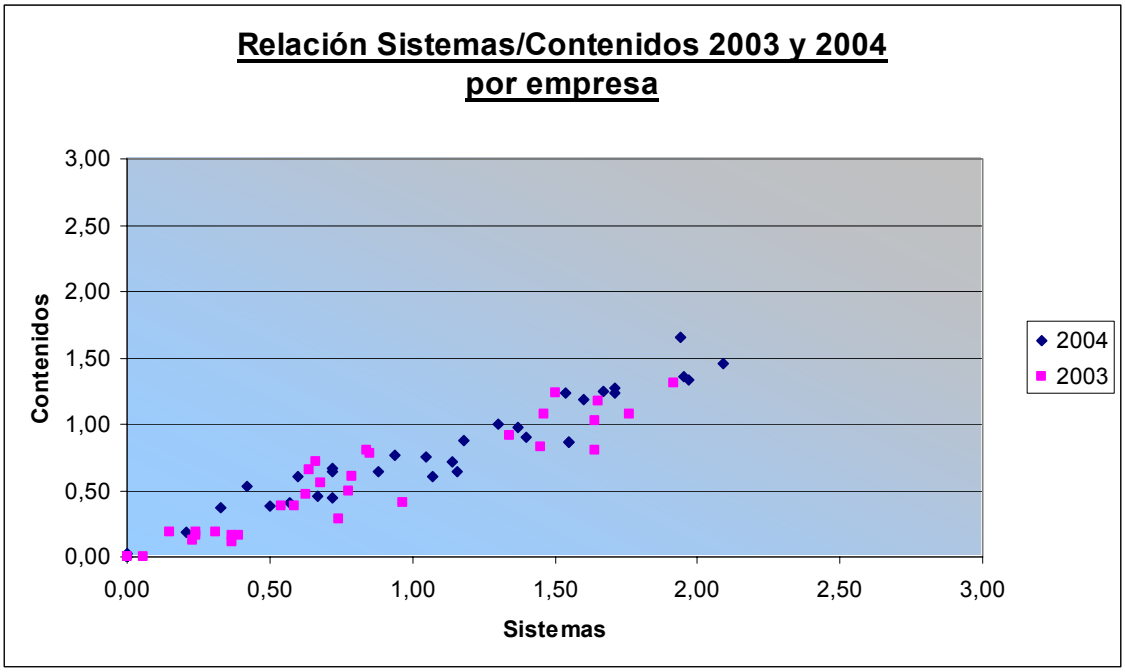
La valoración de la calidad de la información sobre sistemas de gestión de la RSC en las empresas analizadas, a pesar de haber aumentado respecto al año 2003, se sitúa en el estadio de *parcial*, todavía muy lejos de satisfacer los requisitos planteados por las herramientas de evaluación utilizadas (GRI, AA1000 y NEF). Esto es debido a que las empresas apenas informan de las estrategias, políticas, procedimientos , herramientas y objetivos que conforman su sistema de gestión dela RSC, siendo muy complicado para el lector interesado formarse una

[6] Encuesta CECU (2004) a la población española sobre RSC en las decisiones de consumo

idea de hasta qué punto los sistemas implantados puedan garantizar una adecuada gestión de los aspectos de RSC.

La puntuación media relativa a contenidos continúa siendo la más baja, 0,74, situándose en el estadio de información anecdótica. Esto es debido fundamentalmente a que todavía es poco significativa, en la mayoría de los casos, la información sustantiva (indicadores y resultados) sobre aspectos de la RSC. Como se puede apreciar en los análisis por empresa, las puntuaciones obtenidas a partir de la evaluación con la herramienta de Normas ONU, es especialmente baja, poniendo en evidencia la escasa información que aportan las empresas sobre temas relativos al respeto y protección de los derechos humanos en su área de actividad e influencia.

A continuación se muestra un gráfico en el que se relacionan las puntuaciones obtenidas en cuanto a sistemas de gestión y contenidos.



Como muestra el Gráfico 3, las puntuaciones obtenidas por las empresas en Contenidos y en Sistemas de Gestión mantienen una relación constante en torno a 3/5, es decir, se observa una tendencia generalizada a obtener mejores resultados en la valoración de la información sobre sistemas de gestión que sobre contenidos. Además esta misma relación de puntaciones se mantuvo en los resultados del año 2003. Sin embargo puede evidenciarse cómo la mejora en los resultados 2003/2004, se ha plasmado en el gráfico como un avance en la distribución de la nube de puntos a lo largo de un eje en torno a los 31º, y en una mayor dispersión de los puntos, que se distribuyen de manera más uniforme que en el 2003. En este estudio del 2004 un grupo de 4 empresas lideran claramente las puntuaciones de estos dos aspectos, destacando dos empresas de forma distinta, una con valoración mayor de la calidad de la información que comunica sobre sistemas de gestión, y la segunda más sobre la calidad de los contenidos.

Ateniéndonos a un modelo teórico cobra sentido que en contextos inmaduros en el ámbito de la RSC, como puede considerarse el de las empresas objeto del estudio, las empresas comiencen por establecer por este orden estrategias, políticas, procedimientos y herramientas de gestión y recogida de datos. De esta forma se realiza un despliegue vertical que irá afectando a todos los ámbitos de la compañía y que conlleva un cierto periodo de implantación. Para obtener los datos que alimentan los contenidos que han sido analizados en las memorias,

es necesario que las empresas tengan herramientas, lo que en muchos casos supone todo un sistema de gestión eficaz en funcionamiento. Una vez que el sistema de gestión se pueda considerar maduro, la calidad de la información de los contenidos que genere debería ser equivalente a la del propio sistema, con lo que la evolución lógica sería, en base a este gráfico, que las puntuaciones a medida que avanzasen en la implantación de los sistemas, tendiesen a situarse en un eje imaginario en torno a los 45º. En conclusión, para que las empresas puedan ofrecer datos de forma regular, fiable y relevante, es necesario que exista un sistema de gestión eficaz implantado, por lo que los resultados obtenidos son coherentes con el estadio inicial en que se sitúan los sistemas de gestión de las empresas analizadas.

También es importante resaltar que, de acuerdo con la metodología utilizada, los contenidos relacionados con derechos humanos tienen un peso muy importante, y es precisamente en este ámbito en el que menos información aportan las empresas.

RESULTADOS POR EMPRESA

A continuación se muestran los resultados de la calidad de la información analizada obtenidos por todas las empresas objeto del análisis en relación a Contenidos, Sistemas de Gestión, Gobierno Corporativo y un Total que representa la media aritmética obtenida entre las puntuaciones de las 5 herramientas de análisis.

	RESULTADOS 2004								
	CONTENIDO		SIST. GESTIÓN					GOB. CORP.	TOTAL*
	Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI			
			Principios	Indicadores		Principios	Perfil		
TELEFONICA	1,46		2,09					2,21	**1,90**
BBVA	1,65		1,94					2,31	**1,88**
IBERDROLA	1,33		1,97					2,54	**1,85**
REE	1,36		1,95					2,58	**1,84**
ENDESA	1,25		1,67					2,59	**1,69**
IBERIA	1,27		1,71					2,11	**1,62**
UNION FENOSA	1,24		1,71					2,25	**1,60**
GAMESA	1,19		1,60					2,29	**1,55**
REPSOL YPF	0,90		1,40					2,99	**1,55**
SCH	1,24		1,54					2,16	**1,54**
ABERTIS	0,87		1,55					2,44	**1,49**
BCO SABADELL	0,87		1,55					2,12	**1,45**
TELEF. MOVILES	1,00		1,30					2,32	**1,38**
GAS NATURAL	0,98		1,37					2,16	**1,33**
INDITEX	0,88		1,18					2,50	**1,31**
FERROVIAL	0,72		1,14					2,36	**1,24**
INDRA	0,60		1,07					2,08	**1,10**
BCO POPULAR	0,76		0,94					2,11	**1,07**
ARCELOR	0,75		1,05					1,53	**1,05**
ENAGAS	0,64		0,88					2,19	**1,03**
TPI	0,67		0,72					2,28	**0,98**
ALTADIS	0,61		0,70					2,26	**0,94**
CORP. MAPFRE	0,64		0,72					2,25	**0,94**
METROVACESA	0,45		0,72					2,31	**0,93**
ACS	0,46		0,67					2,13	**0,86**
ACCIONA	0,41		0,57					2,22	**0,83**
SOGECABLE	0,53		0,42					2,16	**0,75**
BANESTO	0,38		0,50					1,98	**0,75**
BANKINTER	0,37		0,33					2,22	**0,69**
PRISA	0,19		0,21					2,13	**0,57**
NH HOTELES	0,00		0,00					2,55	**0,51**
ZELTIA	0,00		0,00					2,29	**0,46**
FCC	0,06		0,02					2,17	**0,45**
AMADEUS	0,03		0,00					2,16	**0,43**
ACERINOX	0,00		0,00					1,90	**0,38**
MEDIA IBEX 35	**0,74**		**1,01**					**2,25**	**1,14**

(*) Media de herramientas de evaluación

LISTADO DE EMPRESAS ORDENADAS SEGÚN LA PUNTUACIÓN OBTENIDA

A continuación se muestra la tabla que contiene una ordenación de las 35 empresas del IBEX según los resultados globales, media aritmética de las puntuaciones de las 5 herramientas. Telefónica, BBVA, Iberdrola y REE han alcanzado, por este orden y con un estrecho margen entre ellas, las mejores puntuaciones globales sobre la calidad de la información incluida en las memorias del 2004. Respecto a las variaciones más significativas en la tabla respecto al año 2003, es de destacar el ascenso de la valoración de la información publicada por BBVA que ha pasado de la novena a la segunda posición. Igualmente Gamesa y BSCH entran en el grupo de las empresas con 10 mejores resultados en calidad de la información, en detrimento de Gas Natural e Inditex.

RESULTADOS GLOBALES	2004		2003		Variación
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Posición
TELEFONICA	1,90	1	1,71	2	1
BBVA	1,88	2	1,36	9	7
IBERDROLA	1,85	3	1,78	1	-2
REE	1,84	4	1,62	3	-1
ENDESA	1,69	5	1,59	4	-1
IBERIA	1,62	6	1,55	5	-1
UNION FENOSA	1,60	7	1,53	6	-1
REPSOL YPF	1,55	8	1,17	10	2
GAMESA	1,55	9	0,6	25	16
SCH	1,54	10	1,09	14	4
ABERTIS	1,49	11	0,93	18	7
BCO SABADELL	1,45	12	0,64	24	12
TELEF. MOVILES	1,38	13	1,13	11	-2
GAS NATURAL	1,33	14	1,52	7	-7
INDITEX	1,31	15	1,42	8	-7
FERROVIAL	1,24	16	1,06	15	-1
INDRA	1,10	17	0,94	17	0
BCO POPULAR	1,07	18	0,57	26	8
ARCELOR	1,05	19	0,71	20	1
ENAGAS	1,03	20	1,09	13	-7
TPI	0,98	21	1,12	12	-9
ALTADIS	0,94	22	0,96	16	-6
CORP. MAPFRE	0,94	23	0,31	34	11
METROVACESA	0,93	24	0,68	21	-3
ACS	0,86	25	0,65	23	-2
ACCIONA	0,83	26	0,51	27	1
SOGECABLE	0,75	27	0,28	35	8
BANESTO	0,75	28	0,66	22	-6
BANKINTER	0,69	29	0,78	19	-10
PRISA	0,57	30	0,5	28	-2
NH HOTELES	0,51	31	0,48	29	-2
ZELTIA	0,46	32	0,46	30	-2
FCC	0,45	33	0,33	33	0
AMADEUS	0,43	34	0,42	31	-3
ACERINOX	0,38	35	0,35	32	-3
MEDIA IBEX 35	1,14		0,88		

En cuanto a las empresas con resultados más bajos respecto a la calidad de la información se sitúan de menor a mayor puntuación, Acerinox, Amadeus, FCC, Zeltia y NH hoteles, que coinciden con las empresas que no han presentado información relevante sobre la RSC.

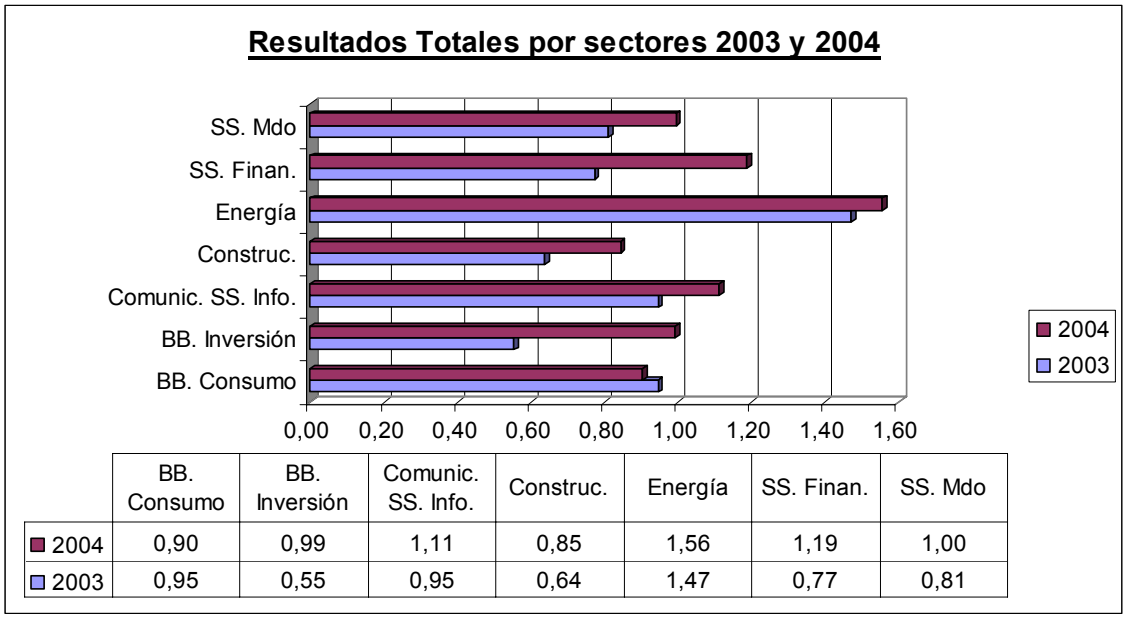
RESULTADOS COMPARATIVOS POR SECTOR

La tabla que se muestra a continuación presenta los resultados obtenidos por cada uno de los sectores en los que se han agrupado a las compañías cotizadas, ordenadas de mejor a peor puntuación en el Total del año 2004.

	CONTENIDO		SIST. GESTIÓN		GOB. CORP.		TOTAL*	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Energía	1,10	0,99	1,56	1,37	2,47	2,55	1,56	1,47
SS. Finan.	0,84	0,33	1,07	0,57	2,16	2,01	1,19	0,77
Comunic. SS. Info.	0,74	0,52	0,97	0,72	2,20	2,16	1,11	0,95
SS. Mdo	0,52	0,34	0,80	0,50	2,31	2,34	1,00	0,81
BB. Inversión	0,65	0,31	0,88	0,41	1,91	1,33	0,99	0,55
BB. Consumo	0,50	0,52	0,63	0,66	2,35	2,37	0,90	0,95
Construc.	0,41	0,17	0,60	0,44	2,22	1,88	0,85	0,64
MEDIA POR EMPRESA	**0,74**	**0,45**	**1,01**	**0,67**	**2,25**	**2,09**	**1,14**	**0,88**

(*) Media de herramientas de evaluación

Como ya mostraban los resultados del 2003, en el 2004 el sector de Energía obtiene las mejores puntuaciones globales, seguido por el sector de Servicios Financieros y el de Comunicación y Servicios de Información. El resto de sectores también aumentan sus puntuaciones, salvo el sector de Bienes de Consumo, que desciende en su puntuación media.



	BB. Consumo	BB. Inversión	Comunic. SS. Info.	Construc.	Energía	SS. Finan.	SS. Mdo
2004	0,90	0,99	1,11	0,85	1,56	1,19	1,00
2003	0,95	0,55	0,95	0,64	1,47	0,77	0,81

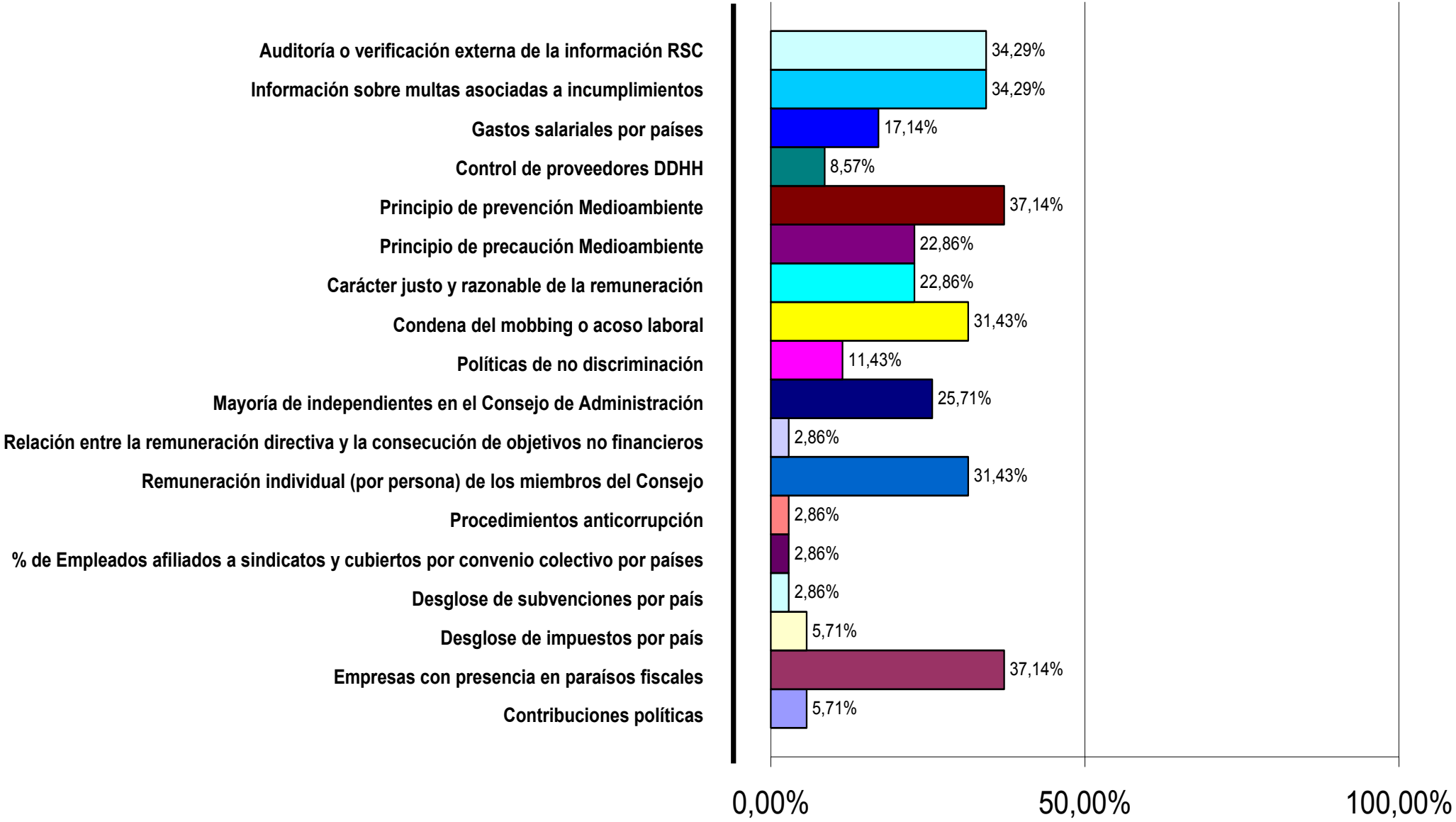
Aunque el sector energético marca una diferencia importante respecto del resto de sectores, hay que destacar el significativo crecimiento que han experimentado las puntuaciones del sector de los Servicios Financieros, si bien entre las empresas que lo integran la dispersión de las puntuaciones es muy acusada. El sector de Construcción es el que peores resultados ha obtenido tanto en el año 2003 como en el 2004.

4.2 Resultados por Eje de Análisis

En el presente capítulo se muestran los resultados de la evaluación por eje de análisis incluyendo Contenidos, Sistemas de Gestión y Gobierno Corporativo. Adicionalmente, y como datos complementarios al estudio del contenido y sistemas de gestión presentes en las memorias de las 35 empresas del IBEX, se ha procedido a identificar varios indicadores de medición en las principales áreas temáticas, con el objetivo de poder hacer visible cómo informan las empresas en aspectos muy significativos de su desempeño.

Los indicadores medidos son:

1. Contribuciones políticas
2. Empresas con presencia en paraísos fiscales
3. Desglose de impuestos por país
4. Desglose de subvenciones por país
5. % de Empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenio colectivo por países
6. Procedimientos anticorrupción
7. Remuneración individual (por persona) de los miembros del Consejo
8. Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos no financieros
9. Mayoría de independientes en el Consejo de Administración
10. Políticas de no discriminación
11. Condena del *mobbing* o acoso laboral
12. Carácter justo y razonable de la remuneración
13. Principio de precaución en medioambiente
14. Principio de prevención en medioambiente
15. Control de proveedores en Derechos Humanos
16. Gastos salariales por países
17. Información sobre multas asociadas a incumplimientos
18. Auditoría o verificación externa de la información sobre la RSC


Auditoría o verificación externa de la información RSC
Información sobre multas asociadas a incumplimientos
Gastos salariales por países
Control de proveedores DDHH
Principio de prevención Medioambiente
Principio de precaución Medioambiente
Carácter justo y razonable de la remuneración
Condena del mobbing o acoso laboral
Políticas de no discriminación
Mayoría de independientes en el Consejo de Administración
Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos no financieros
Remuneración individual (por persona) de los miembros del Consejo
Procedimientos anticorrupción
% de Empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenio colectivo por países
Desglose de subvenciones por país
Desglose de impuestos por país
Empresas con presencia en paraísos fiscales
Contribuciones políticas
34,29%
34,29%
17,14%
8,57%
37,14%
22,86%
22,86%
31,43%
11,43%
25,71%
2,86%
31,43%
2,86%
2,86%
2,86%
5,71%
37,14%
5,71%
0,00%
50,00%
100,00%

4.2.1 Conclusiones del Eje de Contenidos

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

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

En primer lugar, y tal y como se expone en la tabla que se presenta a continuación, la nota media obtenida en el Eje de Contenidos en las empresas del IBEX es inferior a la obtenida en Sistemas de Gestión. Anteriormente, en el apartado de Resultados Cuantitativos del Análisis, ya se ha razonado el porqué de esta situación. Pero es importante destacar que esto es así, también, porque el esfuerzo de comunicación de las empresas no ha ido siempre acompañado de la comunicación de contenidos concretos. De esta forma, aunque el hecho de publicar un Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa ya supone una actuación importante de cara a dar pasos para mejorar su transparencia, muy a menudo se da que el contenido que se transmite mediante información y datos sobre resultados e impactos es anecdótico y en algunos casos inexistente.

En este sentido se observa que, la valoración global obtenida sobre la calidad de la información en el Eje de Contenidos no llega al valor de 1, de forma que ha de ser considerada, de acuerdo a los grados de calidad de la información propia de este estudio, como de *información anecdótica.*

En la tabla se puede observar que destacan determinados movimientos al alza al comparar la posición de 2004 y 2003. Empresas como el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Gamesa, Banco Santander Central Hispano y Banco Popular avanzan en posición y nota final. Otras, como Inditex, Altadis, TPI o ENAGAS descienden igualmente en posición y nota final.

En la parte inferior de la tabla Acerinox, NH, Zeltia, y en gran medida, Amadeus, siguen sin proporcionar información significativa sobre compromisos asumidos y actuaciones relevantes, como para obtener alguna calificación al respecto.

Por último, destacar que se observa una evolución positiva de ciertas empresas a la hora de incluir un Código Ético o de Conducta que recoge compromisos públicos en materia de derechos humanos, medioambiente, relaciones laborales, y políticas de protección del consumidor. Sin embargo, cuando existen, es habitual que se considere como un código centrado en empleados, echándose en falta que vincule de alguna forma al resto de partes interesadas, con especial consideración de los proveedores y subcontratas integrados en la cadena de suministro.

RESULTADOS CONTENIDOS	2004		2003		Variación
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Posición
BBVA	1,65	1	0,83	8	7
TELEFONICA	1,46	2	1,07	5	3
REE	1,36	3	1,17	3	0
IBERDROLA	1,33	4	1,31	1	-3
IBERIA	1,27	5	1,03	6	1
ENDESA	1,25	6	1,24	2	-4
SCH	1,24	7	0,50	16	9
UNION FENOSA	1,24	8	1,08	4	-4
GAMESA	1,19	9	0,38	19	10
TELEF. MOVILES	1,00	10	0,80	9	-1
GAS NATURAL	0,98	11	0,80	10	-1
REPSOL YPF	0,90	12	0,60	14	2
INDITEX	0,88	13	0,91	7	-6
ABERTIS	0,87	14	0,47	17	3
BCO SABADELL	0,87	15	0,38	20	5
BCO POPULAR	0,76	16	0,16	25	9
ARCELOR	0,75	17	0,55	15	-2
FERROVIAL	0,72	18	0,41	18	0
TPI	0,67	19	0,78	11	-8
CORP. MAPFRE	0,64	20	0,12	28	8
ENAGAS	0,64	21	0,71	12	-9
ALTADIS	0,61	22	0,66	13	-9
INDRA	0,60	23	0,28	21	-2
SOGECABLE	0,53	24	0,00	31	7
ACS	0,46	25	0,16	26	1
METROVACESA	0,45	26	0,18	23	-3
ACCIONA	0,41	27	0,11	29	2
BANESTO	0,38	28	0,16	27	-1
BANKINTER	0,37	29	0,19	22	-7
PRISA	0,19	30	0,18	24	-6
FCC	0,06	31	0,00	30	-1
AMADEUS	0,03	32	0,00	35	3
ACERINOX	0,00	33	0,00	32	-1
NH HOTELES	0,00	34	0,00	33	-1
ZELTIA	0,00	35	0,00	34	-1
MEDIA IBEX 35	0,74				

1. Información sobre indicadores económicos

Del estudio de la información publicada por las empresas se observa que, en lo que hace referencia a aquellos indicadores económicos imprescindibles para la medición de su desempeño en Responsabilidad Social Corporativa, y como ya sucediera en el análisis del ejercicio 2003, **se concede una mayor relevancia a la información que resulta de interés para los accionistas e inversores**, destacándose de entre el conjunto de los diferentes grupos de interés.

La búsqueda de la integración entre dicha información y los aspectos ambientales y sociales del desempeño de la empresa evidencia que, lejos de darse ésta, en general, **las empresas "acumulan" la información socioambiental a la económica sin considerar ambos aspectos como un todo integrado**.

Ciertos indicadores de medición presentan datos de gran relevancia para el análisis. Así, en el contexto de fuerte presencia internacional en que se mueven las operaciones de las empresas estudiadas, se constata que **tan sólo el 5,7% de las empresas informan sobre los impuestos que pagan en terceros países**, mientras que sólo un 2,85% informa de los subsidios recibidos en otros países. Ambos datos son muy relevantes pues para realizar un análisis sobre el impacto socioeconómico de las actividades desarrolladas en los distintos países, es necesario entender y relacionar la información sobre impuestos pagados, empleo generado, facturación, subcontratación, subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros de las Administraciones Públicas, entre otros, desglosados por país.

Quizás de mayor impacto y relevancia pueda ser el hecho de que se haya detectado **que el 37% de las empresas del IBEX tiene presencia, más allá de la meramente operativa, en países considerados paraísos fiscales**.

2. Información sobre indicadores medioambientales

Entre aquellos indicadores clave del contenido de la información estudiada presenta una particularidad especial los que se refieren a aspectos medioambientales de la gestión de las empresas. Las consecuencias para las empresas de la normativa internacional que se ha ido desarrollando en los últimos años, las obliga a medir los impactos de sus operaciones y a actuar de acuerdo a una cultura preventiva.

Respecto a la comunicación de los impactos se advierte que es más habitual informar de la existencia de estudios realizados en las fases de diseño de nuevos proyectos, y menos frecuente asumir e informar sobre las responsabilidades derivadas por los impactos negativos ocasionados en los territorios donde operan y en las comunidades que los sufren.

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 es el caso del sector de Construcción.

El principio de precaución (*vorsorgeprinzip,* en el término original en alemán) recogido en la Declaración de Río fruto de la Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992, enuncia que "cuando hay amenazas de daño grave o irreversible, la falta de evidencia científica no es una razón para posponer medidas coste-efectivas dirigidas a prevenir la degradación del medio ambiente". Este principio **es asumido como compromiso propio por menos del 23% de las empresas analizadas**. Destacan, como las más avanzadas, las empresas del sector de Energía donde más de la mitad de éstas se comprometen con dicho principio.

El principio de precaución supone adoptar estrategias con enfoque preventivo aplicadas a la gestión del riesgo para situaciones donde hay incertidumbre científica de los efectos que, sobre la salud o el medio ambiente, puede producir una actividad determinada. Frente a ello, **la escasez de compromisos al respecto por parte de las compañías estudiadas parece poner en evidencia una actitud exclusivamente reactiva frente a un riesgo posible**.

El otro principio fundamental en relación con los posibles impactos ambientales, el principio de prevención, parece estar más asumido por el conjunto de las empresas, con especial incidencia en el sector de la Energía, donde, en las memorias publicadas, la casi totalidad de estas se comprometen con el mismo.

El proceso de comunicación de los impactos ambientales debería completarse con información acerca de las multas recibidas como consecuencia de incumplimientos de normativa internacional o nacional. Sin embargo, **poco más de un tercio de las compañías informan de** tales **sanciones por infracciones de la normativa**, y muy pocas informan con un desglose geográfico y de actividad adecuado.

3. Información sobre indicadores laborales

La información presentada relacionada con aspectos laborales, presenta una exposición más detallada de los datos que se circunscriben a España. **En el caso de información sobre empleados en** terceros países, y más sin son **países de fuera del ámbito europeo, el nivel de detalle y desglose de la información se reduce enormemente o incluso no se facilita**. Esto es especialmente visible en relación a aquellos derechos laborales fundamentales en la relación trabajador-empresa.

Como ejemplo se puede mencionar el derecho a la negociación colectiva que está regulado en diferentes textos internacionales de derechos humanos como son la Carta Social Europea y la Declaración sobre el Progreso y el Desarrollo en lo Social de las Naciones Unidas, sobre el que apenas se aporta información de algunas actividades que se desarrollan en España, en la mayoría de los casos, no siempre aportándose datos relevantes. Pero es esencialmente el Convenio sobre el Derecho de Sindicación y Negociación Colectiva, adoptado por la Conferencia General de la O.I.T., en su artículo 4, el que proporciona los recursos precisos para los empleados. Así, establece: "*Deberán adoptarse medidas adecuadas a las condiciones nacionales cuando ello sea necesario, para estimular y fomentar entre los empleadores y las organizaciones de empleadores, por una parte, y las organizaciones de trabajadores, por otra, el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria, con objeto de reglamentar, por medio de convenios colectivos, las condiciones de empleo.*" Como consecuencia de su redacción fueron varios los textos de la OIT que lo regularon (Convenio 154, Recomendaciones 163 y 92, etc.)
Sin embargo, y como ejemplo clarificador de lo expuesto, puede observarse que **una sola empresa de las 35 que forman parte del IBEX proporciona información sobre el porcentaje de empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenio colectivo en todos aquellos países en los que opera**. Y, en aquellos pocos casos en los que se da información desglosada, la información presentada cubre los datos de negociación colectiva en España, y, agrupada, la internacional por regiones.

Lo mismo sucede con la información sobre los gastos salariales totales de las empresas. Menos del 83 por ciento de las empresas que cotizan en el IBEX proporcionan esa información desglosada por países en sus memorias.
Algunos elementos esenciales de política laboral suponen, además, aspectos fundamentales de derechos humanos.

Como ejemplo, la consideración del carácter justo y razonable de la remuneración que perciben los trabajadores mencionada en variada normativa internacional como el artículo 23.3 de la

Declaración Universal de Derechos Humanos: *"Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social",* o el artículo 7 a) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que contempla el derecho a una remuneración equitativa.

Se considera que el salario justo y razonable es algo de difícil garantía en algunos de los países donde las empresas operan. A pesar de la importancia de este aspecto, únicamente el 22% de las empresas del IBEX 35 mencionan explícitamente su compromiso respecto al mismo.

Algo parecido ocurre con un aspecto de gran calado social por la fuerte repercusión que últimamente ha tenido en los medios de comunicación, como es el *mobbing* o acoso laboral. Frente a este tema se observa que **solamente un 31% de las empresas condenan expresamente y sin paliativos el acoso físico o verbal en el lugar de trabajo**.

Por otra parte, empieza a percibirse un mayor compromiso por parte de las empresas con aquellos derechos que afectan a la población infantil (trabajo infantil, explotación económica de menores) y al trabajo forzoso y obligatorio, incluyendo aquí la posibilidad de la servidumbre por deudas. No obstante tales compromisos no suelen dar paso, en los documentos analizados, a la existencia de políticas, procedimientos y sistemas de control al respecto.

4. Información sobre indicadores sociales

Son escasas las referencias que las empresas presentan en sus informes sobre el impacto de sus actividades en las comunidades en las que operan y cómo, por tanto, afectan a las diversas partes interesadas.

Cuando esta información está presente 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.

A pesar de ser escasas entre las empresas analizadas, aquellas que entre sus fines sociales se encuentran la prestación de servicios que cubran necesidades básicas como la salud, la alimentación o el agua, se echa en falta algún tipo de compromiso público con los derechos asociados, de forma que se promueva su disponibilidad al nivel suficiente como para cubrir las necesidades de los individuos y comunidades.

Son igualmente escasas las menciones al progreso social y al derecho al desarrollo del que las comunidades y partes interesadas puedan participar y disfrutar. Derecho que viene consagrado en textos internacionales como la Declaración de las Naciones Unidas sobre el Derecho al Desarrollo, en cuyos artículos 1 y 2 se proclama que el derecho al desarrollo es un derecho inalienable del que están facultados para participar todos los hombres y todos los pueblos, además del reconocimiento de que el desarrollo humano implica el derecho de los pueblos a la libre determinación y a la plena soberanía sobre todas sus riquezas y recursos naturales. Específicamente reconoce a la persona humana como el sujeto central del desarrollo.

Como dato positivo se evidencia que cada vez son más las compañías que asumen que la RSC es un concepto mucho más amplio que el de Acción Social, y que la primera integra a ésta última. Sin embargo, como ya sucediera en el análisis del ejercicio 2003, continúa produciéndose la confusión, en algunas de las memorias analizadas, entre ambos términos.

En este sentido ciertas memorias, que incluyen información sobre Acción Social en su Informe Anual, denominan el capítulo entero como de RSC mientras que el contenido refleja las

iniciativas de colaboración con ONGs o entidades académicas en proyectos sociales o se facilitan datos sobre importes económicos que se han aportado en forma de donación.

Se constata que en gran parte de las empresas analizadas, los contenidos relativos a "relaciones con la comunidad" muestran que no se pasa por un proceso integrador de diálogo continuo con ella, sino más bien, y en el mejor de los casos, de menciones aisladas a proyectos financiados o ejecutados por la compañía.

5. Información sobre indicadores relacionados con participación política y corrupción

La corrupción es un mal que parece endémico en algunas economías y sectores. Algunas de las empresas analizadas operan en países donde las prácticas relacionadas con corrupción son más habituales que en el entorno español.

Además, algunas de las empresas del IBEX 35 operan en mercados de especial riesgo desde el punto de vista de la corrupción. El último informe de Transparencia Internacional, "Informe global de la Corrupción 2005", destaca la Construcción como el sector de la economía donde se produce un mayor grado de corrupción, lo que supone un «obstáculo» para el crecimiento de los países en desarrollo. En este sentido el informe "Legal Remedies for the Resource Curse" de la Open Society Justice Initiative, desarrolla un análisis de los casos de corrupción en el sector de las empresas extractivas, aportando información sobre los altos riesgos de corrupción en el sector del Petróleo, entre otros, en países con gobiernos no transparentes.

La corrupción en los proyectos públicos de gran escala constituye un obstáculo preocupante para el desarrollo sostenible. Como afirma el presidente de Transparencia Internacional, Peter Eigen, "Cuando la dimensión del soborno tiene prioridad sobre el valor del dinero, el resultado son construcciones de mala calidad y manejo deficiente de la infraestructura», "como resultado los países caen en bancarrota y la gente muere».

Pese a estas evidencias de íntima relación inversa entre la corrupción y el desarrollo sostenible**, tan sólo una empresa de las 35 estudiadas manifiesta contar con procedimientos anticorrupción como parte de sus sistemas de gestión**.

Resulta imprescindible, pues, vencer la opacidad que pudiera darse en tales prácticas. De hecho la reforma que se produjo en el Código Penal español como consecuencia de la firma por parte de España del Convenio Anticorrupción de la OCDE, establece el cohecho de un funcionario extranjero en las transacciones comerciales internacionales como un hecho constitutivo de delito.

Un aspecto igualmente relevante y, **en** gran medida, relacionado con el anterior es la **financiación por parte de las empresas a partidos políticos, líderes o campañas políticas**. Si no se da la transparencia necesaria, los pagos de tal consideración pueden constituir medios de soborno para conseguir intereses propios. Del conjunto de las memorias estudiadas, **dos empresas, ambas del sector financiero, apuestan por la transparencia al afirmar haber hecho pagos de dicha índole**. Sobre el resto de las compañías no hay evidencia de que manifiesten nada al respecto.

6. Información sobre indicadores de Derechos Humanos

Por segundo año consecutivo se observa que la información relacionada con los derechos humanos (compromisos, acuerdos, políticas activas en la materia, procedimientos internos y otros) resulta anecdótica en las memorias de las empresas del IBEX 35. Cuando se ofrece información sobre derechos humanos, se entra en un menor grado de detalle que respecto a

otras áreas de la RSC, de forma que, en general, las únicas alusiones a los mismos se centran en el plano de las declaraciones públicas, sin aportar datos concretos sobre el grado de implantación y los resultados.

Un número importante de las 35 empresas del IBEX desarrollan actividades en países donde el riesgo–país puede ser considerado alto al tratarse de países con entornos sociopolíticos inestables o en conflicto. Ante esto, sorprende que, existiendo riesgos para las empresas en la subcontratación de fuerzas de seguridad o fuerzas del orden en estos países, no se aporte, en general, información sobre procedimientos implantados para garantizar el respeto de los derechos humanos por parte de dichos servicios de seguridad. Esta carencia ya se puso de manifiesto en el estudio que analizaba el ejercicio 2003.

De manera adicional, algunos de los servicios y/ o de las materias primas requeridas para la actividad propia de las empresas evaluadas (tabaco, petróleo, algodón, productos manufacturados, etc.), presentan igualmente riesgos asociados a impactos negativos en el medioambiente o en derechos laborales. En tales circunstancias, la información sobre las prácticas, no ya sólo de la empresa, sino del conjunto de los agentes que intervienen en su cadena de suministro, se convierte en un instrumento imprescindible para medir el desempeño de la empresa y su compromiso con la sociedad. Sobre este aspecto y en este entorno, **es muy relevante que, menos del 9 % de las empresas, afirma tener procedimientos concretos para velar por el respeto y promoción de los derechos humanos en sus cadenas de suministro**.

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

Pese a incluir en bastantes casos compromisos públicos al respecto, en general, se observa cómo **casi el 90 % de estas empresas no informan sobre si cuentan con políticas concretas y con procedimientos en marcha para garantizar la no discriminación**. Esta información se considera imprescindible para calibrar el cumplimento efectivo por parte de las empresas de normativa internacional como por ejemplo la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial.

En esta línea se debiera tener una consideración especial con la situación de colectivos especialmente vulnerables como son el de la mujer y las comunidades indígenas.

Con respecto a las comunidades indígenas, es llamativa la ausencia de información en las publicaciones analizadas, sobre políticas y procedimientos que garanticen el respeto y protección de los derechos de las comunidades indígenas, como exige, entre otros, el convenio 160 de la Organización Internacional del Trabajo. Especialmente en empresas con fuerte presencia, por su actividad (extractiva, energética), en países y entornos en los que estas comunidades son muy relevantes

7. Información sobre indicadores de protección al consumidor

En el ámbito de la seguridad de los consumidores se exponen, en general, con escaso grado de detalle principios y posibles iniciativas implantadas en relación a la protección de datos de clientes, publicidad no engañosa, o gestión de contenidos no deseados. En ocasiones aisladas se menciona puntualmente la posibilidad de los consumidores de interponer reclamaciones. Sin

embargo las empresas no proceden a describir en sus Memorias los mecanismos de gestión de reclamaciones y quejas.
Apenas se aportan indicadores sobre el número y los temas de las quejas o reclamaciones, su resolución y los mecanismos de retroalimentación relacionados con la información suministrada por los clientes.

Las prácticas comerciales para obtener altas de clientes debieran conllevar de forma correlativa la misma facilidad para darse de baja pero no se constatan las posibilidades reales que los consumidores tienen para darse de baja en el servicio contratado.

Este es un aspecto especialmente relevante en el sector de las comunicaciones, donde se han afrontado en los últimos tiempos numerosas denuncias de clientes en relación con las penalizaciones sufridas al solicitar la baja en el servicio.

4.2.2 Conclusiones del Eje de Sistemas de Gestión

La inclusión de contenidos sobre RSC en la comunicación de las empresas debe apoyarse en sistemas de gestión que aseguren un tratamiento sistematizado de los aspectos relacionados con la RSC en las organizaciones. A lo largo de las conclusiones de este apartado se muestra que, en las empresas analizadas, pese a que ha habido una mejora global respecto a los resultados del estudio pasado, todavía existen debilidades y carencias en el proceso de implantación de los sistemas de gestión. La información que se presenta a continuación se estructura siguiendo el ciclo temporal de elaboración y presentación de la memoria, partiendo desde los temas relacionados con la definición del Alcance hasta la Verificación de la memoria y la Comunicación.

RESULTADOS SISTEMAS	2004		2003		Variación
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Posición
TELEFONICA	2,09	1	1,76	2	1
IBERDROLA	1,97	2	1,92	1	-1
REE	1,95	3	1,65	3	0
BBVA	1,94	4	1,45	8	4
IBERIA	1,71	5	1,64	4	-1
UNION FENOSA	1,71	6	1,46	7	1
ENDESA	1,67	7	1,50	6	-1
GAMESA	1,60	8	0,54	21	13
ABERTIS	1,55	9	0,63	19	10
BCO SABADELL	1,55	10	0,59	20	10
SCH	1,54	11	0,78	14	3
REPSOL YPF	1,40	12	0,79	13	1
GAS NATURAL	1,37	13	1,64	5	-8
TELEF. MOVILES	1,30	14	0,84	12	-2
INDITEX	1,18	15	1,34	9	-6
FERROVIAL	1,14	16	0,97	10	-6
INDRA	1,07	17	0,74	15	-2
ARCELOR	1,05	18	0,68	16	-2
BCO POPULAR	0,94	19	0,24	26	7
ENAGAS	0,88	20	0,66	17	-3
CORP. MAPFRE	0,72	21	0,23	28	7
METROVACESA	0,72	22	0,24	27	5
TPI	0,72	23	0,85	11	-12
ALTADIS	0,70	24	0,64	18	-6
ACS	0,67	25	0,37	23	-2
ACCIONA	0,57	26	0,37	24	-2
BANESTO	0,50	27	0,39	22	-5
SOGECABLE	0,42	28	0,00	31	3
BANKINTER	0,33	29	0,31	25	-4
PRISA	0,21	30	0,15	29	-1
FCC	0,02	31	0,06	30	-1
ACERINOX	0,00	32	0,00	32	0
AMADEUS	0,00	33	0,00	35	2
NH HOTELES	0,00	34	0,00	33	-1
ZELTIA	0,00	35	0,00	34	-1
MEDIA IBEX 35	1,01				

Desde un punto de vista de análisis cuantitativo de la tabla anterior se puede observar que se ha producido un incremento importante en la valoración de la calidad de la información sobre este eje de análisis, coincidiendo tanto la empresa cuya calidad de la información es mejor valorada en resultado global, Telefónica, con el resultado de la mejor valoración en sistema de gestión. También son llamativos los incrementos de posicionamiento de la valoración de la calidad suministrada sobre los sistemas de gestión tanto de Gamesa, Abertis y Banco de Sabadell. En el otro lado las mayores pérdidas de posición relativa son las de TPI y Gas Natural, no tanto porque haya sido valorada mucho peor la calidad de su información, sino por haberse visto superadas en este estudio por las valoraciones de otras empresas. Por tanto se puede observar que aunque la mayoría de la información aportada por las empresas es valorada como de mejor calidad que el año pasado, la distribución de la posición en la tabla se ha visto alterada.

1. Definición del Alcance

Una adecuada definición del alcance de la información presentada por la empresa, se considera una condición necesaria para una correcta comunicación a las partes interesadas. Cuando se habla de cubrir un alcance global se entiende tanto la inclusión de todas las actividades desarrolladas por la empresa, como la inclusión de todo el ámbito geográfico en el que actúa (desde un punto de vista comercial, de producción/ operaciones, o de aprovisionamiento).

En el caso de alcance sobre las actividades, se considera que la inclusión de todas las empresas del grupo (en su caso) o de las diferentes líneas de negocio es imprescindible para que los destinatarios de la información tengan una visión completa de los impactos, positivos y negativos, producidos por la empresa analizada. Se han detectado empresas del IBEX que presentan la información focalizada en ciertas líneas de negocio, no aportando información relevante de otras que tanto por su impacto como por su presencia en el porcentaje de negocio se pueden considerar como muy significativas, vulnerando los principios de *Totalidad* y *Exhaustividad.*

Desde el punto de vista del alcance geográfico, se continúan observando las deficiencias resaltadas por el estudio el año pasado, respecto al menor nivel de información facilitado en relación a las operaciones en terceros países. Se ha evidenciado que en muchos casos la información significativa aportada sobre países distintos a España es inexistente. Dado que un grupo importante de empresas del IBEX tienen operaciones en países en desarrollo, este hecho tiene mayor relevancia, ya que existe un mayor riesgo de vulneración de derechos humanos, sociales y medioambientales en dichos países. Sí se ha observado que algunas empresas adquieren el compromiso genérico de ir incrementando el volumen de información respecto a estos países en un futuro próximo, aunque en muchas ocasiones no se justifican las carencias ni se concreta en plazos de ampliación de alcance.

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

Por último, desde el punto de vista de relevancia de la información incluida en el alcance, se sigue dando una excesiva presencia a información con una significación menor, muchas de las veces anecdótica, desde el punto de vista de la RSC, relegando aspectos de importancia mayor a un segundo plano, o incluso no tratándolos.

2. Involucración de las partes interesadas

La involucración de las partes interesadas sigue siendo la asignatura pendiente de los sistemas de gestión de la RSC de las empresas del IBEX 35. En principio, la mayor parte de las empresas que ofrecen información significativa sobre aspectos de la RSC hacen mención al concepto de partes interesadas genéricas e incluso estructuran la información de acuerdo a cada una de ellas. Sin embargo, **se encuentran muy escasas evidencias de un tratamiento sistematizado de la identificación de partes interesadas y de sus expectativas, así como de su implicación en el diseño, en la implementación, en la verificación y en las posibles mejoras del sistema.**

Prueba de ello es que en muy contadas ocasiones se identifica de forma concreta a las partes interesadas. **En general siempre se habla de los mismos colectivos (clientes, proveedores, inversores, etc.) y pocas veces se encuentran grupos más concretos definidos con nombres "propios".** En este sentido es muy difícil encontrar información concreta y objetiva sobre los resultados de la relación con alguna parte interesada, descripción de las necesidades identificadas, acciones y objetivos acordados, resultados obtenidos, evaluaciones donde participaran, negociaciones y resolución de conflictos, denuncias o cualquier dato o información que evidencie cuál ha sido la realidad de la relación en el ejercicio en el que se informa.

Pasando a valorar el contenido de la información facilitada, se continúa observando un desequilibrio desde el punto de vista de la información incluida en los documentos analizados en el tratamiento dado a las diferentes partes. El volumen de información económico-financiera y de gobernabilidad sigue siendo claramente preponderante en el conjunto de la comunicación de las empresas, sin que esta información se relacione con otros datos de aspectos relevantes de la RSC, y por otra parte con ausencias significativas de información destinada a otras partes interesadas. La causa del mayor volumen de información relacionada con estas áreas se podría encontrar en las obligaciones legales específicas ya existentes que afectan a la transparencia. Esta cuestión vuelve a hacer reflexionar sobre el papel dinamizador de la reglamentación en el incremento de la calidad de la información y la transparencia.

3. Despliegue de los sistemas de gestión

El nivel de despliegue de los sistemas de gestión varía si se compara al grupo de empresas con mejor puntuación total con el resto de empresas que centran su comunicación en el anuncio de compromisos y valores relacionados con la RSC.

Aunque ésta es una laguna muy relevante en la información analizada, en general se observa que las empresas que obtienen mejores resultados en el presente estudio van incluyendo progresivamente descripción sobre la materialización de compromisos en políticas, procedimientos y sistemas de gestión relacionados con aspectos de la RSC. Sin embargo, incluso para estas empresas, se identifican áreas importantes en las que no hay evidencia de procedimientos que garanticen el cumplimiento de compromisos. Un ejemplo de ello, ya identificado en el estudio del año pasado, es la ausencia de información respecto a estructuras organizativas, procesos de gestión y evaluaciones de su desempeño en torno a los derechos humanos, aunque no es el único, ya que esto mismo pasa con derechos laborales, y en general con casi todos.

Se observa, en consecuencia, una desconexión entre los compromisos adquiridos y los medios implantados para su consecución, con lo que las empresas entran en una situación de riesgo desde el punto de vista de la capacidad de cumplimiento, lo que podría generar desconfianza en las partes interesadas.

Por último, es importante resaltar que las empresas que no asumen ningún tipo de compromiso público no dejan de ostentar una responsabilidad respecto a los impactos de sus operaciones. Se considera que estas empresas que ni siquiera comunican la asunción de compromisos (sociales o medioambientales) se encuentran en un estadio muy primario de evolución en la gestión de su RSC, y por lo tanto, por esto mismo, en una situación de mayor riesgo de vulneración de derechos.

Como aspecto positivo relacionado con el despliegue, se observa una tímida tendencia al alza, en la que cada vez más empresas desarrollan e implantan códigos de conducta o de ética profesional que afectan a todos los empleados de la organización. Esta tendencia se considera positiva siempre que los contenidos del código cubran en profundidad los diferentes aspectos de la RSC y derechos humanos, que se realice una adecuada comunicación interna y formación, que extienda las obligaciones a la cadena de suministro, y que disponga de adecuados mecanismos de cumplimiento y seguimiento.

4. Integración y transversalidad

Para obtener una visión completa del desempeño de una empresa es necesario acceder a información relacionada con los tres ámbitos de la RSC, el económico, el social y el medioambiental. Las empresas del IBEX 35 que presentan información sobre los tres ámbitos, muestran en general muy escasas conexiones entre las tres vertientes, con lo que no se ponen de manifiesto áreas de fricción o de complementariedad entre aspectos económicos, sociales y medioambientales. La identificación de este tipo información transversal, es de mucha utilidad tanto para la propia empresa como para las partes interesadas, con el objeto de entender las implicaciones y relaciones que tienen unos ámbitos con otros.

Como se apuntaba en el comentario de Alcance, la información contenida en los documentos analizados en este estudio no se presenta de forma que se puedan evaluar de forma integrada los impactos producidos.

Por otra parte **no es frecuente que se aporten datos o informaciones sobre cómo se gestionan los distintos aspectos de la RSC de forma integrada en los procesos que desarrollan las empresas, sus líneas de actividad o en las operaciones, administración y actividades comerciales**. Esta cuestión es muy relevante pues, para entender la realidad de la gestión de la RSC de una empresa, es necesario entender las relaciones, las tensiones y los *trade-offs* entre los distintos aspectos que se gestionan. En este sentido no se aporta información relevante sobre cuáles son y cómo los gestionan.

5. Gestión de la cadena de valor

La responsabilidad social de la empresa se extiende a lo largo de su cadena de valor afectando tanto a proveedores y subcontratistas (cadena de suministro), como a los clientes en relación a la responsabilidad sobre producto y servicio. La implantación generalizada de los aspectos de RSC y derechos humanos en el proceso de gestión de subcontrataciones y compras, se considera altamente positiva ya que transmite la protección y promoción de los aspectos más relevantes de la responsabilidad social a través de la cadena de valor.

En un entorno donde la realidad de la globalización evidencia que gran parte de la generación de valor se hace fuera de la empresa debido a subcontrataciones o externalizaciones de la producción, la cadena de suministro es una pieza clave para gestión de la responsabilidad. En el caso de las empresas incluidas en el Alcance de este estudio se puede observar claramente que han desarrollado una estrategia de internacionalización en casi todos los casos. Esto ha llevado a que no sólo se implanten en otros países, sino que hayan deslocalizado una parte de sus actividades, mediante filiales, o que hayan aumentado su número de compras y proveedores. Esta cuestión debería tenerse en cuenta a la hora de gestionar los aspectos de la RSC en su relación con su cadena de suministro. No obstante **en la mayoría de los casos**

apenas se aporta alguna información genérica sobre la relación con los proveedores, siendo casi siempre relacionada con sistemas de gestión de calidad y medioambiente.

De manera general se puede decir que las empresas del IBEX 35 no están asumiendo su responsabilidad respecto a la actuación de proveedores y subcontratistas ya que solamente un 9% de las empresas comunican haber establecido procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos. Sin embargo, sí que se puede encontrar, también dependiendo de los sectores, información sobre iniciativas relacionadas con aspectos ambientales como por ejemplo el requisito a los proveedores de disponer de sistemas de gestión medioambiental certificados.

Las exigencias por parte de las empresas hacia los suministradores siguen centradas en aspectos de precio, plazo y calidad.

6. Resultados e impactos de las operaciones

Respecto a la información aportada en los documentos analizados, se puede observar que apenas dan información significativa sobre impactos generados. Esto hace pensar sobre la eficacia de los sistemas de gestión y, por supuesto, de comunicación de la RSC de las empresas, al no poder aportar de forma sistemática datos objetivos de resultados e impactos de un ejercicio. Cuestión esta que pone en evidencia que los sistemas y soportes de comunicación actualmente empleados puedan servir, más allá de para narrar acciones no significativas en el ámbito de la RSC, para rendir cuentas a las partes interesadas.

Por otra parte, **cuando se aportan algunos resultados e impactos de la actividad de la empresa, la presentación de éstos muestra un desequilibrio a favor de los impactos positivos con una infravaloración de los impactos negativos, con lo que se vulnera el principio de neutralidad en la comunicación**. Las empresas que presentan impactos negativos de sus operaciones, centran la información exclusivamente en impactos medioambientales.

7. Comparabilidad

Respecto a los resultados obtenidos en la gestión de aspectos de la RSC, en general se evidencia un déficit de indicadores cuantitativos, lo que dificulta el proceso de fijación de objetivos y medición de resultados, así como el proceso de comparación. La comparación queda limitada, tanto desde un punto de vista interno para medir la evolución, como externamente con otras empresas o estándares de buenas prácticas.

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

Otro aspecto a tener en cuenta en relación a la comparabilidad de la información presentada es la utilización de un estándar o herramienta de comunicación de la RSC. Las empresas del IBEX 35 que no utilizan estándares de este tipo, ven limitadas las posibilidades de comparación interna y externa del desempeño.

Por último**, los resultados del estudio evidencian la falta de conexión entre los resultados obtenidos relacionados con la gestión de la RSC y los sistemas de remuneración de las compañías. Solamente un 3% de las empresas manifiestan relacionar la remuneración de los directivos a la consecución de objetivos no financieros. Una posible consecuencia de este hecho es que los aspectos de la RSC no se incluyen en las agendas de los directivos y se ralentiza el avance**.

8. Mejora continua

Las empresas incluidas en el Alcance del estudio no están presentando información en sus memorias que evidencie que trabajan en el marco de un proceso de mejora continua. Existen muy contados ejemplos de empresas que comuniquen objetivos de RSC concretos y cuantificables y que los comparen con los resultados obtenidos, por lo que resulta imposible el planteamiento de mejora continua. En este sentido no se da información que permita valorar la lógica de los sistemas, al no aportarse información sobre la planificación de acciones de mejora ni si se ha cumplido con los objetivos marcados. Esta situación se ve agravada por los temas anteriormente citados de infravaloración de impactos negativos y de escasa cuantificación del desempeño.

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

Se considera que si se implantara un marco de mejora continua, subsanando estas deficiencias, podría tener una repercusión muy positiva para avanzar en el desempeño de la gestión de la RSC de las empresas.

9. Verificación de la información

La verificación externa de la información relacionada con la RSC publicada por las empresas del IBEX 35 empieza a convertirse en una práctica cada vez más habitual. Un 34% de las empresas pone a disposición de un auditor externo su información sobre sostenibilidad para ser validada o verificada. Este porcentaje se incrementa en ciertos sectores, siendo el sector de la Energía el que presenta el nivel más alto de verificación llegando al 71%.

El sector de las Comunicaciones y Sistemas de Información se sitúa a la cola, ya que ninguna de las empresas ha verificado la información.

En el análisis realizado se pone de manifiesto que en las empresas del IBEX se encuentran relativamente generalizadas las certificaciones relacionadas con calidad y medioambiente de acuerdo a normas ISO (también con diferencias sectoriales) pero, como se comentó anteriormente, la verificación de la información sobre la RSC no alcanza todavía más que a ese 34%.

Sin embargo conviene matizar que en las validaciones/ verificaciones realizadas la actividad se centra en la verificación de los contenidos de las memorias con los requisitos de estructura establecidos en la Guía 2002 de GRI. Desde el punto de vista de coherencia de resultados, se detecta una duda razonable sobre la adecuación y eficacia de los sistemas de verificación empleados en la actualidad, ya que se puede evidenciar que el resultado reflejado en el informe de validación o verificación elaborado por la entidad auditora, en muchos casos, no se ajusta a las conclusiones del análisis individual de cada empresa de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de auditoria o verificación, distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio.

10. Comunicación y neutralidad

Como se apuntaba en apartados anteriores la información analizada no se puede decir que en general respete el principio de neutralidad en gran parte de la misma, al prevalecer el enfoque narrativo con un tono positivo sobre los resultados e impactos que genéricamente se esperan, sobre una aproximación más objetiva de rendición de cuentas.

En este sentido se puede decir que excepto en el caso de impactos negativos en el medioambiente que figuran en algunos informes analizados, apenas se encuentran otros datos que se puedan considerar como relevantes, para entender la incidencia de la empresa en algún aspecto de la RSC.

Por otra parte es también significativo cómo **apenas se aporta información sobre el modo en que se ha integrado a las partes interesadas, en teoría principales destinatarios de la información analizada, en el proceso de definir sobré qué y cómo es más adecuado informar, para cubrir sus expectativas**. Sobre esto mismo la mayoría de los sistemas apuestan por los sistemas de retroalimentación unívocos, a través de comentarios o encuestas sobre las memorias, sin aportar datos sobre los resultados de los mismos y las mejoras derivadas de ellos.

4.2.3 Conclusiones del Eje de Gobierno Corporativo

Los resultados del estudio muestran que **la calidad de la información relacionada con Gobierno Corporativo que facilitan las empresas del IBEX 35 en 2004 vuelve a ser superior a la información recogida por los otros dos Ejes de Análisis (Contenidos RSC y Sistemas de Gestión)**. La nota media alcanzada por las empresas del IBEX en Gobierno Corporativo en 2004 es de 2,25, con lo que se logra un incremento de casi un 8 %.

Se considera que la principal razón de estos buenos resultados son las obligaciones legales derivadas de la Ley de Transparencia de las Sociedades Anónimas Cotizadas, que afectan a las empresas incluidas en el alcance del estudio. Así mismo, la preferencia concedida a los inversores como destinatarios de la información corporativa podría considerarse como otra razón que explique por qué los resultados son sensiblemente superiores.

En la tabla de resultados por empresa que se presenta a continuación, se puede observar que la empresa con mejor puntuación es Repsol YPF, con una nota total de 2,99. En contraposición, las empresas situadas en la parte inferior de la tabla respecto a la aplicación de prácticas de Buen Gobierno son: Arcelor, Acerinox y Banesto.

Cabe destacar que empresas como Gamesa, Corporación Mapfre o Sogecable presentan un avance notorio tanto en posición como en nota final. En la situación contraria, tanto en posición como en nota final se encuentran empresas como Bankinter, el Banco Santander Central Hispano o Enagas.

RESULTADOS GOB. CORP.	2004		2003		Variación
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Posición
REPSOL YPF	2,99	1	3,03	1	0
ENDESA	2,59	2	2,55	6	4
REE	2,58	3	2,48	9	6
NH HOTELES	2,55	4	2,40	13	9
IBERDROLA	2,54	5	2,23	20	15
INDITEX	2,50	6	2,46	10	4
ABERTIS	2,44	7	2,34	16	9
FERROVIAL	2,36	8	2,43	12	4
TELEF. MOVILES	2,32	9	2,39	14	5
BBVA	2,31	10	2,14	22	12
METROVACESA	2,31	11	2,64	5	-6
GAMESA	2,29	12	1,20	33	21
ZELTIA	2,29	13	2,29	18	5
TPI	2,28	14	2,31	17	3
ALTADIS	2,26	15	2,35	15	0
CORP. MAPFRE	2,25	16	0,79	35	19
UNION FENOSA	2,25	17	2,53	7	-10
ACCIONA	2,22	18	1,43	30	12
BANKINTER	2,22	19	2,87	2	-17
TELEFONICA	2,21	20	2,50	8	-12
ENAGAS	2,19	21	2,74	4	-17
FCC	2,17	22	1,51	29	7
GAS NATURAL	2,16	23	2,29	19	-4
SOGECABLE	2,16	24	1,41	31	7
AMADEUS	2,16	25	2,09	26	1
SCH	2,16	26	2,79	3	-23
PRISA	2,13	27	1,92	27	0
ACS	2,13	28	2,14	23	-5
BCO SABADELL	2,12	29	1,27	32	3
IBERIA	2,11	30	2,21	21	-9
BCO POPULAR	2,11	31	2,11	24	-7
INDRA	2,08	32	2,44	11	-21
BANESTO	1,98	33	2,09	25	-8
ACERINOX	1,90	34	1,74	28	-6
ARCELOR	1,53	35	1,05	34	-1
MEDIA IBEX 35	2,25				

Tal y como se ha descrito en el capítulo de Metodología, en la presente edición del estudio se han ampliado las fuentes de buenas prácticas de Gobierno Corporativo. En la primera edición se incluían exclusivamente las recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el Código Aldama. En esta segunda edición se han añadido recomendaciones adicionales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). También se ha incluido la reciente exigencia de la Ley Sarbanes Oxley para compañías que cotizan en EEUU, que exige habilitar un canal de comunicación anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos, algo que consideramos como una buena práctica a seguir. Esta medida surge a partir de la necesidad de aumentar el control interno en las sociedades cotizadas.

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

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

1. Proporcionalidad de representación

Se observa que en algunas empresas no se respetan las proporciones entre consejeros ejecutivos y externos ni entre consejeros 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. Así pues, ante esta proporción poco equitativa (sólo el 37% de las empresas del IBEX presentan mayoría de independientes en el Consejo), y **ante las dificultades para considerar como independientes a algunos de los consejeros así denominados (no se garantiza la independencia de los consejeros independientes), los derechos de los accionistas minoritarios quedan sin la salvaguarda precisa.**

A su vez, en numerosas ocasiones no se mantiene el equilibrio de la composición del Consejo en el Comité Ejecutivo de los distintos tipos de consejeros, principalmente de los ejecutivos e independientes.

2. Representación de las mujeres en el Consejo

La diversidad en los altos directivos de las compañías, y especialmente en el Consejo de Administración, es extremadamente escasa, encontrando una ínfima proporción de mujeres en prácticamente todos los casos.

3. Comisiones del Consejo

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

Es una práctica frecuente que, pese a encontrar en la información sobre Gobierno Corporativo la existencia sobre el papel de todas ellas, la Comisión de Estrategia no haya celebrado ninguna reunión durante el año o bien ni siquiera cuente con consejeros designados para la función. En tales casos, sus funciones suele desempeñarlas la Comisión Ejecutiva.

4. Remuneración de los Consejeros

Aunque es frecuente que en los informes analizados se aporte información sobre las remuneraciones de los altos directivos y consejeros, en la documentación considerada **no siempre se desglosan** estas **cantidades por concepto de remuneración (salarios en metálico, especies, opciones sobre** acciones, bonos, fondos de pensiones, provisiones sobre indemnizaciones, etc.).

En la mayor parte de los casos, además, no se presentan datos individuales de las remuneraciones de los consejeros de la entidad. Cabe destacar que **el 68 % de las empresas del IBEX no ofrecen datos acerca de la remuneración individual de los consejeros y en escasas ocasiones se conoce la relación entre la remuneración de los consejeros y la consecución de los objetivos financieros previstos**.

Este hecho está relacionado con el correcto funcionamiento de las comisiones del consejo: La retribución de los consejeros debe ser aprobada a propuesta de la Comisión de Nombramientos.

5. Cláusulas de blindaje

A pesar de que la mayor parte de los informes de Gobierno Corporativo presenta información acerca de medidas de blindaje, y en numerosos casos se ofrece el número de beneficiarios, no se especifican las cantidades concretas a favor de cada beneficiario.

En la mayor parte de las ocasiones las cláusulas de garantía o blindaje a favor de los miembros de la Alta Dirección, incluyendo los Consejeros Ejecutivos, no son comunicados a la Junta General de Accionistas.

6. Diligencia de los Administradores

Se echan en falta explicaciones más detalladas acerca de cuáles son las medidas que las empresas adoptan para evaluar correctamente, y de forma anual, el desempeño de las funciones de los Consejeros, de manera que se garantice una dedicación y esfuerzo suficientes en la administración de la empresa y en las diferentes comisiones.

De igual forma **se echa en falta el detalle de las manifestaciones de los consejeros, en las reuniones del Consejo para oponerse a los acuerdos contrarios a la Ley, a los estatutos, siempre en el interés último de la organización**.

7. Gestión de 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, y medioambientales, no incluyendo, en la mayor parte de los casos, referencias explicitas a la gestión de riesgos sociales.

8. Establecimiento de canal anónimo de denuncias

En el análisis realizado se evalúa la existencia de una buena práctica de Gobierno Corporativo que además empieza a ser de obligado cumplimiento en agosto de 2005 para empresas cotizadas en EEUU. Esta medida viene dada por **la necesidad de aumentar el control interno en empresas cotizadas** y **exige el establecimiento de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. El análisis realizado demuestra que durante 2004 las empresas españolas están muy lejos de su cumplimiento, incluso aquellas que operan en el mercado estadounidense.**

9. Existencia de Informe Anual de Gobierno Corporativo.

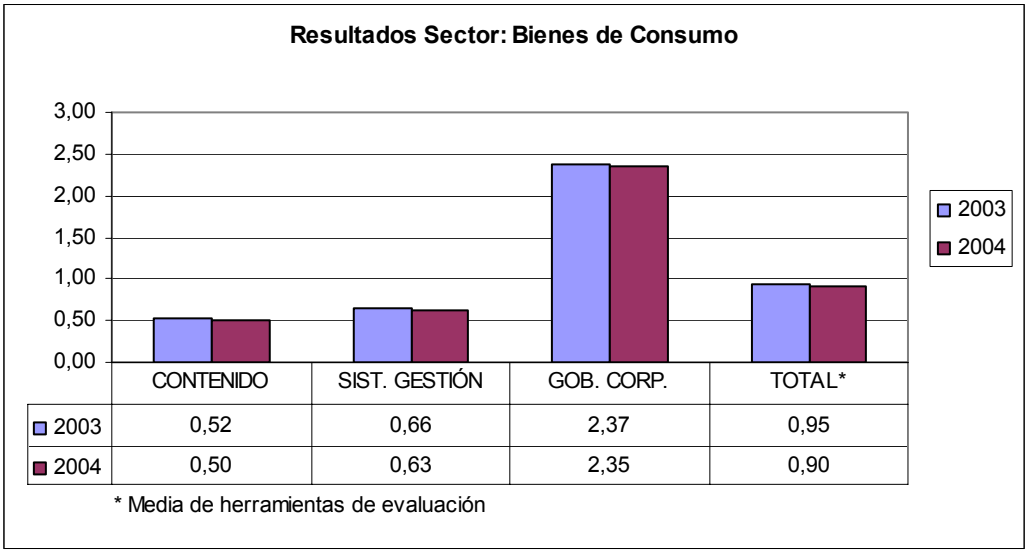
La totalidad de las empresas que cotizan el IBEX presentan durante 2004 un Informe de Gobierno Corporativo. Es destacable el fácil acceso a la información, tanto en papel, como en las páginas web de las compañías.

4.3 Resultados sectoriales y 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.

4.3.1 Empresas del sector Bienes de Consumo:

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



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,52	0,66	2,37	0,95
2004	0,50	0,63	2,35	0,90

* Media de herramientas de evaluación

El sector de bienes de consumo ha obtenido una valoración total de 0,90, algo inferior a la media de las compañías que se encuentra en 1,14, experimentando una disminución del 5% respecto a la valoración global del sector para el año correspondiente a las memorias de 2003. En base al gradiente de calidad de la información del presente estudio, el sector se sitúa en un estadio de información anecdótica.

En el área de contenidos, el sector de bienes de consumo puntúa una media de 0,50 inferior a la media de las compañías que asciende a 0,74, experimentando una bajada para el sector del 5% respecto a la media de la puntuación de 2003. Asimismo dentro del estadio de información anecdótica.

En el área de sistemas de gestión, las empresas de bienes de consumo adquieren una puntuación media de 0,63 inferior a la puntuación media de todos los sectores 1,01, experimentando una disminución del 5% respecto a 2003.

En la valoración del Gobierno Corporativo, el sector alcanza una puntuación de 2,35 que se iguala a la media de sectores de 2,19 y experimentando un comportamiento similar respecto a 2003.

La naturaleza de los productos que se elaboran y ofrecen por el sector de bienes de consumo determina su importancia y peso en la economía a nivel nacional y mundial. Los bienes de consumo están presentes en la vida diaria de cada persona, en menor o mayor medida, y por ello, la atención a los clientes, la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y la protección de su salud son aspectos de suma relevancia a tener en cuenta por las empresas de este sector. Otra característica de este sector es su estrecha relación con sus proveedores, aún más considerando la creciente externalización y deslocalización de los procesos de producción y fabricación hacia regiones y países con costes laborales más bajos. Al mismo tiempo, los mercados nacionales maduros y la elevada competencia, obligan a las empresas del sector a buscar nuevos mercados y más clientes para sus productos de consumo, produciéndose así una creciente internacionalización de su negocio y un aumento de los países en los que actúan.

Teniendo en cuenta los aspectos más relevantes y sensibles del sector de bienes de consumo, se podrían identificar varios posibles impactos, valorados en términos de Responsabilidad Social Corporativa, que se derivan de este negocio. Debido al cada vez más amplio alcance geográfico de sus actividades, las empresas de bienes de consumo influyen en el entorno socio-económico de gran número de países, tanto de forma positiva, contribuyendo a crear riqueza y empleo local o impulsando el desarrollo, como negativa por la deslocalización de la producción. Además, el sector tiene un considerable impacto en la salud de las personas, a veces beneficioso, como en el caso de los productos farmacéuticos, por ejemplo, otras veces nocivo como en el caso del tabaco. Por otro lado, la forma en la que el sector gestiona su cadena de valor, aplicando o no requisitos medioambientales, laborales o de derechos humanos, además de condiciones económicas y de plazos, podría tener un efecto positiva o negativo, respectivamente, sobre el comportamiento de las empresas que proveen de servicios o fabrican los productos del sector de bienes de consumo.

Los factores de riesgo inherentes para este sector son varios. Por una parte, hay que tener en consideración la calidad y salubridad de las materias primas utilizadas en la elaboración de los bienes de consumo (p.ej.: organismos genéticamente modificados, productos de origen animal, sustancias químicas peligrosas, pesticidas, etc.). En el mismo sentido se presenta el riesgo asociado a la responsabilidad del producto cuyo consumo puede resultar dañino para la salud humana por su baja calidad, por sus efectos secundarios en el caso de los fármacos, por sus ingredientes no aptos para el consumo humano, o por la falta de seguridad a la hora de usar el producto. Como factor adicional a lo anterior, cabe mencionar el riesgo derivado de las prácticas publicitarias engañosas y de la información deficiente o inexistente acerca del uso y las características del producto. Por otra parte, hay que tener en cuenta los posibles riesgos en los que se incurre durante la fase de elaboración y fabricación de los bienes de consumo, que abarcan cuestiones éticas, medioambientales, laborales y de derechos humanos, aplicables tanto en la producción interna como a los proveedores externos. Finalmente, cabe resaltar el riesgo de vulneración de derechos humanos y medioambientales que afrontan las empresas transnacionales del sector, cuando deciden realizar sus operaciones en países en desarrollo, donde el tejido legislativo es más laxo y las democracias son frágiles.

Las empresas del IBEX35 que durante el ejercicio 2004 componen este sector se dedican a la fabricación y distribución de distintos bienes de consumo: productos tabaqueros (Altadis), productos farmacéuticos (Zeltia), textil, vestido y calzado (Inditex). El análisis de sus memorias anuales, en cuanto a la información sobre RSC aportada por cada compañía, evidencia que la rendición de cuentas en esta materia todavía no es una práctica generalizada dentro del sector, puesto que sólo 2 de las 3 empresas del sector incluyen datos sobre aspectos de RSC. Asimismo, en términos comparativos, el presente estudio no revela mejoras en el reporte, manteniéndose las valoraciones obtenidas por cada compañía en los estadios de información alcanzados en el anterior estudio, correspondiente al ejercicio 2003. Por lo tanto, de la

información aportada por las empresas del sector de bienes de consumo no se podría deducir que existe una tendencia positiva en las prácticas de reporte en materia de RSC.

En general, el análisis de las memorias anuales de este sector pone de manifiesto la escasez de indicadores relevantes y datos exhaustivos sobre aspectos de RSC, así como la falta de un desglose adecuado por países y por líneas de actuación que podría ser útil para evaluar los impactos socio-económicos de las actividades de las empresas. Además, la información cualitativa sobre contenidos y sistemas de gestión de la RSC es genérica y poco precisa. En cuanto a los contenidos comunicados por las empresas del sector, cabe resaltar que se contempla un abanico relativamente amplio de actuaciones y compromisos en materia de RSC, pero sin detallarlos. Se hace referencia, aunque de forma muy parcial, a temas económicos, medioambientales, de prevención de riesgos laborales o de acciones emprendidas en las comunidades locales. Las principales carencias, sin embargo, se han detectado en la información aportada acerca de la responsabilidad de los productos y las materias primas utilizadas. En este sentido, se hace una mención puntual y aislada acerca de la calidad y salubridad de los productos o sobre las prácticas de información y promoción empleadas por las empresas. Del mismo modo, del estudio se evidencia la escasez de información relevante en materia de derechos humanos, así como la descripción parcial y poco detallada de la gestión socialmente responsable de la cadena de valor.

ALTADIS S.A
(Altadis)

I. DATOS GENERALES

Productos /servicios que ofrece

El Grupo Altadis ha estructurado su negocio en 3 unidades diferentes. Por un lado, la empresa se dedica a la producción y venta de cigarrillos y cigarros a nivel mundial. Por otro, ofrece servicios de logística, tanto de productos tabaqueros, como de productos para otros sectores. En cuanto a estos últimos, cabe reseñar que las actividades de logística general abarcan la distribución de productos farmacéuticos, publicaciones y libros, logística promocional, mensajería, paquetería, servicios de telefonía, etc.

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo Altadis tiene una presencia relevante tanto a nivel nacional, como a nivel internacional. Altadis desarrolla su negocio fundamentalmente en España, Francia, EE.UU., resto de Europa (Portugal, Luxemburgo, Bélgica, Polonia, Italia, etc), Rusia, Marruecos, Centroamérica, Oriente Próximo y Oriente Medio. En cuanto a la producción, las principales fábricas del Grupo están situadas en España, Francia, Polonia, Marruecos, Rusia y Estados Unidos.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia en la documentación analizada de compromisos público en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) suscritos por el Grupo Altadis.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

No se ha encontrado evidencia documental de que el Grupo Altadis forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Documentos incluidos en el análisis

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

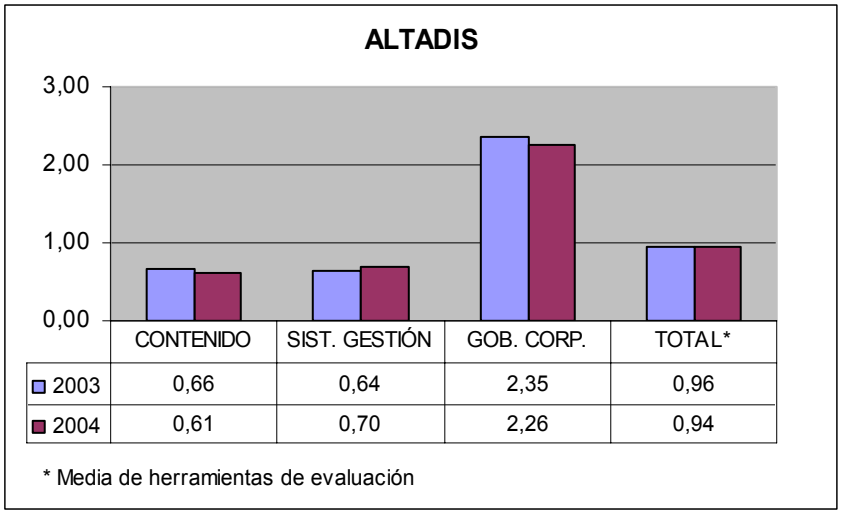
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	Incluye un apartado sobre Responsabilidad Social y Medioambiental e Informe de Gobierno Corporativo 2004

II. TABLAS DE RESULTADOS

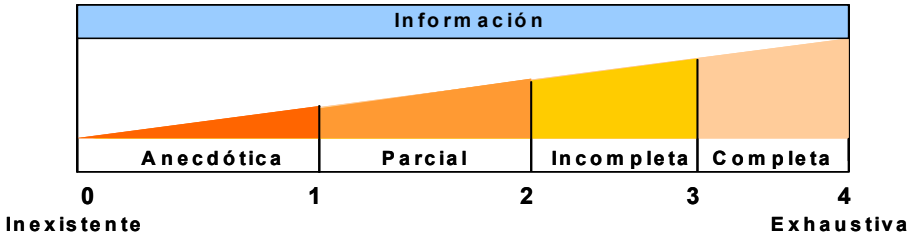
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,85**
Indice&Perfil GRI	0,82
GRI Indicadores	0,86
Principios GRI	0,88
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,26**
ONU	**0,35**
AA1000	**0,63**
AA1000 Indicadores	0,60
AA1000 Principios	0,66
NEF	**0,63**
TOTAL	0,94

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,94**, 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 **2,26**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,61**, 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 **0,70**, situándose también en el área de *información anecdótica*.

Las valoraciones obtenidas por Altadis en este segundo estudio de la RSC en las memorias anuales, referente al ejercicio 2004, evidencian la falta de progreso y de mejoras significativas en la información proporcionada por el Grupo, y en la calidad de ésta sobre aspectos sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos. En términos comparativos, igual que en el estudio del ejercicio 2003, la información sobre contenidos de RSC y los respectivos sistemas de gestión de la RSC no consigue superar el nivel de información anecdótica. En materia de Gobierno Corporativo la información aportada se sigue evidenciando incompleta según la herramienta empleada en el análisis. .

En general, el Grupo Altadis ha mantenido el mismo formato de presentación de la información de RSC que igual que en el ejercicio anterior está recogida en un apartado dentro del Informe Anual 2004, mientras que el Informe de Gobierno Corporativo 2004 se incluye al final de dicho informe. Del análisis, se ha puesto de manifiesto que la información cualitativa es puntual y muy genérica, al mismo tiempo que los datos cuantitativos son escasos, con un grado de desglose deficiente. Asimismo, no se ha encontrado evidencia documental de que el Grupo Altadis siga el modelo de rendición de cuentas recomendado por el GRI (con la excepción de indicadores medioambiental aislados que nos son representativos del modelo de “reporting” en su conjunto) o de que haya suscrito compromisos públicos en materia de RSC y en particular, en derechos humanos. Estas mismas carencias ya se pusieron de manifiesto en el primer estudio realizado, correspondiente al ejercicio 2003.

b. CONTENIDOS RSC

La información sobre los distintos contenidos de responsabilidad social corporativa suministrada por Altadis es escasa y presenta muchas carencias que se exponen a continuación.

Los datos económicos son incompletos y aunque responden a la mayoría de indicadores, sugeridos por el GRI, no se ofrecen con el grado de desglose geográfico recomendado, salvo la información que da Altadis sobre ventas y cuotas de mercado. Cabe destacar que dentro del apartado destinado en el informe analizado a RSC los datos económicos son inexistentes. Éstos siguen estando incluidos en el resto del Informe Anual y dentro de las Cuentas Anuales

Consolidadas, sin que ello demuestre alguna relación entre el desempeño económico del Grupo Altadis con el resto de dimensiones de RSC. Es reseñable que no se ha incluido información relevante del comportamiento económico con los proveedores, ni si han existido beneficios financieros, desgravaciones fiscales o subvenciones en algún país donde desarrollan actividades, o sobre las donaciones a la comunidad y a la sociedad civil por país. Por otra parte, no se informa de forma desglosada de los pagos de impuestos por países, no facilitando la evaluación de un análisis de impacto socioeconómico por países.

La descripción del desempeño medioambiental de Altadis también es parcial. A pesar de hacer referencia a distintos aspectos medioambientales, el Grupo ofrece datos cuantitativos acerca de un limitado número de indicadores (consumo de energía, agua, CO2, residuos, reciclaje) que sin embargo, siguen refiriéndose tan sólo a la unidad de cigarrillos, tal y como ya se había detectado en el estudio anterior, correspondiente al ejercicio 2003, en el cual los indicadores medioambientales de las unidades de cigarros y logística no se incluían dentro del alcance de la información recogida en el Informe Anual. Respecto a la información cualitativa de actuaciones e impactos medioambientales, el Grupo Altadis describe con escaso grado de detalle el proceso de certificación (ISO 14001) que se ha llevado a cabo en sus fábricas. No se aporta información relevante y detallada por ejemplo sobre el establecimiento de actividades en terrenos ricos en biodiversidad, ni sobre los consumos materias primas, ni sobre la utilización de químicos, y los vertidos y residuos en los procesos, tanto agrícolas como productivos. La empresa hace mención puntual y genérica acerca del uso de pesticidas en los cultivos y de su compromiso de no emplear en sus productos materias primas que estén genéticamente modificados, pero no llega a concretar y respaldar con datos estos aspectos. Por otra parte tampoco se informa sobre las penalizaciones y multas por incumplimientos de normativa, local, regional, nacional o internacional medioambiental.

Aparte del desempeño medioambiental, las prácticas laborales del Grupo son el otro tema en el que se centra la información sobre RSC. Pero los datos son sumamente genéricos, sin indicadores cuantitativos que evidencien la actuación de Altadis en este ámbito. Principalmente, Altadis informa, sin detallar y cuantificar, sobre los planes de reestructuración de la empresa, las iniciativas de formación de los empleados o acerca de la salud y seguridad en el trabajo. Otros aspectos significativos tales como la no discriminación en el trabajo, el rechazo al trabajo forzoso o la igualdad de oportunidades, entre otros, son mencionados por Altadis como ejemplo de principios que rigen sus políticas, pero no son respaldados con datos o información concreta sobre cómo se están implantando dichas políticas, ni los resultados obtenidos en el ejercicio del informe. Por ejemplo, aunque se recogen datos sobre los empleados por países, no se aporta información sobre el tipo de contratación, ni sobre el porcentaje de ellos representados sindicalmente. Tampoco se incluyen datos concretos relacionados con la prevención de riesgos laborales, ni acerca de los resultados de las políticas de igualdad de oportunidades.

Dentro del desempeño social de la empresa, también se hace referencia a la actuación de Altadis en la sociedad, con el énfasis puesto en las comunidades locales y las relaciones con las administraciones públicas. Sin embargo, la información que se ofrece al respecto es poco exhaustiva.

Por otro lado, el Grupo Altadis, a través de Informe Anual, se sigue mostrando consciente de la naturaleza de sus productos tabaqueros y de sus efectos nocivos para la salud. Sin embargo, la información que ofrece sobre la responsabilidad del producto es muy genérica, limitándose a declarar sus compromisos y el cumplimiento con la normativa acerca de la información del producto, las prácticas de marketing responsable o la innovación para mejorar la calidad de cigarrillos y cigarros. Al mismo tiempo, en la documentación analizada no se ha encontrado información relevante sobre aspectos de la responsabilidad social corporativa de Altadis asociados a los servicios de logística que ofrece.

Finalmente, de la información no se deduce ninguna mejora en la información en materia de derechos humanos. Igual que en el anterior informe anual, en el Informe Anual 2004 no hay evidencia documental de compromisos públicos en el ámbito de los derechos humanos,

suscritos por Altadis. Tan sólo la información puntual y genérica de actuaciones y políticas medioambientales, laborales o relacionadas con los proveedores (lucha contra el trabajo infantil en la cadena de valor) incluyen aspectos aislados de la esfera de los derechos humanos, pero no representan un compromiso explícito y transversal a nivel corporativo. En este sentido es importante destacar que, pese a declarar su rechazo a cualquier tipo de corrupción, no se aporta información sobre las políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción implantados por la empresa.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información suministrada a través del Informe Anual 2004, y en particular en el apartado de responsabilidad social y medioambiental y en el Informe de Gobierno Corporativo, no evidencia que el Grupo Altadis haya diseñado y esté implementando una estrategia de RSC a nivel corporativo. Las políticas implantadas (medioambientales, sociales, laborales) no se exponen como unas políticas integradas dentro de un enfoque de la RSC de la empresa transversal y global, sino más bien se manifiestan como actuaciones aisladas, enfocadas hacia cada grupo de interés correspondiente. Esta imagen queda reforzada por la falta de evidencia documental, en la información analizada, acerca de sistemas de toma de decisión, competencias y asignación de responsables dentro de Altadis en materia de RSC.

Asimismo, la información sobre procedimientos de verificación de procesos y resultados, sobre seguimiento de las políticas de RSC o sobre posibles auditorías internas y/o externas, se limita a la mención de iniciativas de certificación medioambiental (ISO 14001) que se han llevado a cabo en Altadis.

Por último, cabe destacar la escasa referencia que se hace en la documentación analizada a los grupos de interés de la empresa. Altadis identifica como partes interesadas a sus accionistas, empleados, proveedores, consumidores, administraciones públicas, comunidades locales y medio ambiente. Sin embargo, no se ha encontrado evidencia de que estos stakeholders estén involucrados de forma activa en las políticas del Grupo a través de consultas, propuestas y un diálogo multidireccional con la empresa. La información recogida en el Informe Anual 2004, en su conjunto, no pone de manifiesto un enfoque incluyente y participativo de Altadis en sus relaciones con las partes interesadas, con el objetivo de conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas.

En resumen, el análisis de la información incluida en el Informe Anual, correspondiente al ejercicio 2004, sobre sistemas de gestión de la RSC implementados por el Grupo Altadis no evidencia una mejora significativa respecto al ejercicio anterior.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información sobre prácticas de Buen Gobierno del Grupo Altadis está presentada siguiendo el modelo sugerido por la Comisión Nacional de Mercado de Valores, igual que en el ejercicio anterior.

Durante el ejercicio 2004, Altadis ha seguido mostrando su compromiso de cumplir con la normativa legal en materia de Buen Gobierno, aprobando en su Junta General de Accionistas un Reglamento de la Junta General, tal y como lo había declarado en su anterior Informe Anual (ejercicio 2003).

Sin embargo, según las herramientas empleadas en el presente estudio, la información sobre Gobierno Corporativo no se evidencia completa, principalmente por el insuficiente grado de detalle en algunos aspectos referentes a las políticas de Altadis para asegurar los derechos de los accionistas o para promover la diligencia de los administradores.

La información sobre los órganos de gobierno también es incompleta. Por un lado, aunque Altadis informa sobre el Consejo Administrativo (composición, independencia de consejeros, remuneración), en el Informe de gobierno corporativo 2004 no se han encontrado datos sobre la evaluación de la labor de los consejeros. Por otro lado, el Grupo informa sobre las comisiones delegadas que se han constituido: comisión ejecutiva, comisión de auditoría y control, comisión de nombramientos y retribuciones y además, para 2005 planea la creación de una comisión de estrategia, acorde con las recomendaciones en materia de buen gobierno. Sin embargo, cabe reseñar que la composición de la comisión de auditoría y control no refleja plenamente las recomendaciones de estar constituida exclusivamente por consejeros externos, puesto que según la información proporcionada por Altadis en dicha comisión participan tres consejeros externos y un consejero ejecutivo.

INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL S.A. (Inditex)

I . DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

El Grupo Inditex se dedica a la fabricación, diseño, distribución y comercialización de ropa, calzado, accesorios y productos textiles para el hogar. Paralelamente con su principal actividad dentro de la industria de la moda, algunas empresas del Grupo ofrecen servicios de soporte, de construcción y mantenimiento de las tiendas, así como servicios inmobiliarios.

El modelo de negocio de Inditex incluye 8 formatos comerciales. En 2004 la cadena de mayor peso en términos de ventas anuales dentro del Grupo fue Zara con un 67,4% del volumen de negocio, seguida por Bershka con un 9,1%, Massimo Dutti con un 8,5%, Pull and Bear- 6,7%, Stradivarius- 4,3%, Kiddy's Class- 2,1%, Oysho- 1,3% y por último, Zara Home con un 0,7% de las ventas totales.

Alcance geográfico (zonas)

En 2004 el grupo Inditex está presente en 56 países del mundo y la cifra de sus ventas procedentes de los mercados internacionales se aproxima al 55% del volumen total. Sin embargo, el mercado nacional sigue teniendo un peso importante en el negocio del Grupo, con un total de 1321 tiendas. En el resto de Europa- el mercado internacional con mayor volumen de ventas para la empresa, Inditex tiene tiendas en Portugal, Francia, Grecia, Reino Unido, Bélgica, Italia y Alemania, entre otros. Le sigue el mercado americano en el cual la actividad de Inditex se desarrolla principalmente en México, Venezuela, Estados Unidos, Brasil, Canadá, etc. El Grupo también está presente en Oriente Medio (Arabia Saudí, Israel, Emiratos Árabes, Kuwait, otros) y el Norte de África (Marruecos). En la zona de Asia-Pacífico, Inditex ha introducido sus productos a través de su cadena comercial Zara con tiendas en Japón, Malasia, Singapur y Hong Kong.

Respecto a la fabricación de los productos de Inditex, su alcance geográfico también es bastante amplio si se tiene en cuanta el origen de sus principales proveedores. El Grupo desarrolla parte del proceso de producción en sus propias fábricas situadas en el norte de España. Sin embargo, la mayor parte de ropa y productos textiles proviene de talleres externos cuyo número fue reducido de 2662 en 2004 a 1318 en 2005.. En su mayoría estas fábricas y talleres externos están ubicados en los países de cercanía geográfica acorde con el modelo, de flexibilidad y rotación de los productos, implantado por Inditex. Por áreas geográficas, Inditex se sirve de proveedores de la Unión Europea (España, Portugal, Francia, Reino Unido, Italia y Grecia), del Norte de África (Marruecos, Túnez), Este de Europa (Rumania, Bulgaria, Turquía y Lituania), Asia (China, India, Bangladesh, Tailandia, Camboya, Vietnam, Pakistán, Indonesia, Sri Lanka y Corea del Sur) y América Latina (México, Perú, Venezuela, Brasil y Argentina).

Compromisos públicos de RSC de la empresa

El Grupo Inditex suscribe compromisos de respeto, promoción y apoyo a los derecho humanos al haberse adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Asimismo participa junto con otras empresas europeas en la Business Social Compliance Initiative (BSCI) con la que se pretende impulsar los derechos humanos en la cadena de suministros de estas empresas a través de implantación de Código de Conducta BSCI para fabricantes y talleres externos,

auditorías sociales y planes de mejora. Asimismo, Inditex declara su compromiso de cumplir con los convenios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT).

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

En 2004 el Grupo Inditex está incluido en los índices bursátiles de Inversión Socialmente Responsable FTSE4Good y Dow Jones Sustainability.

Documentos incluidos en el análisis

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

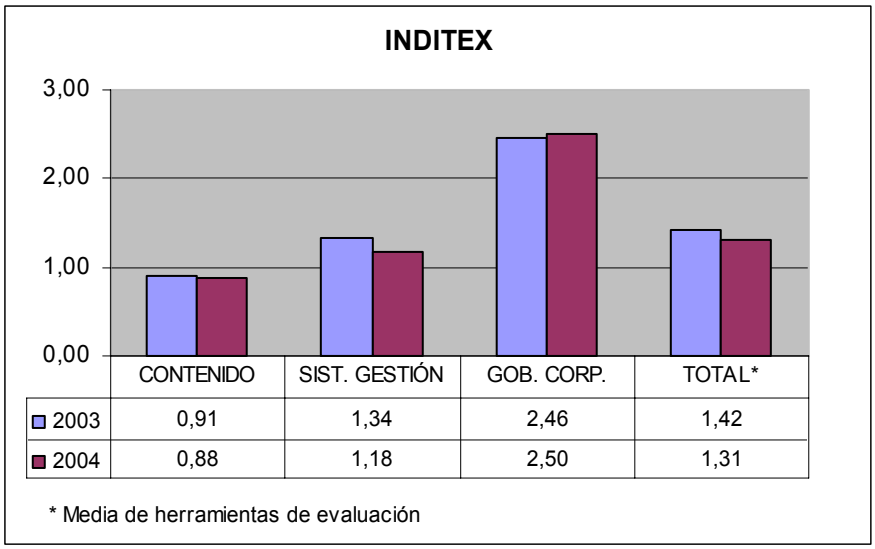
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Sostenibilidad 2004	La memoria con status de en conformidad con el GRI
Informe Anual 2004	
Informe de Gobierno Corporativo 2004	

II. TABLAS DE RESULTADOS

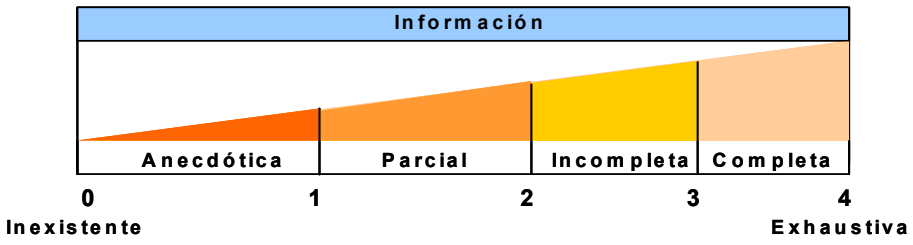
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,35**
Indice&Perfil GRI	1,62
GRI Indicadores	1,10
Principios GRI	1,33
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,50**
ONU	**0,65**
AA1000	**1,05**
AA1000 Indicadores	0,95
AA1000 Principios	1,16
NEF	**1,00**
TOTAL	1,31

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,31**, 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 parcial. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,50**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,88**, 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 **1,18**, situándose en el área de *información parcial*.

En general, las valoraciones de la información proporcionada sobre los distintos ejes del presente análisis no evidencian mejoras en la información y la calidad de ésta respecto al estudio del ejercicio 2003, manteniéndose en las mismas áreas del gradiente de calidad utilizado.

Cabe destacar el compromiso del Grupo Inditex con la rendición periódica de cuentas sobre su comportamiento socialmente responsable, tal y como lo demuestra la tercera memoria de sostenibilidad que la empresa ha publicado referente al ejercicio 2004. Su Memoria de Sostenibilidad 2004, igual que la memoria anterior, está elaborada de acuerdo con las recomendaciones del modelo de GRI. Sin embargo, el análisis pone de manifiesto la escasez de indicadores económicos, sociales y medioambientales que puedan considerarse relevantes, adecuadamente desglosados y exhaustivos, aunque hay que reseñar el esfuerzo de la empresa por ampliar el alcance temporal de los datos cuantitativos suministrados con el fin de facilitar el buen entendimiento de su evolución de un ejercicio a otro. Asimismo la información cualitativa recogida en la documentación anual sobre contenidos y sistemas de gestión de la responsabilidad social corporativa se evidencia genérica, poco precisa, con un grado de detalle claramente deficiente en cuanto a la descripción y explicación de políticas aplicadas, procedimientos, planes de mejora e impactos.

b. CONTENIDOS RSC

Del análisis de las memorias anuales 2004 de Inditex se pone de manifiesto que no se ha producido una mejora sustancial en la información y la calidad de ésta sobre los contenidos de responsabilidad social corporativa respecto al anterior ejercicio estudiado.

En la Memoria de Sostenibilidad 2004 el desempeño económico del Grupo Inditex se contempla como parte indivisible de su comportamiento socialmente responsable. Sin embargo, los datos incluidos en la memoria no plasman la imagen completa y detallada de la actuación económica de la empresa. La información sigue presentándose por formatos comerciales y sólo en ocasiones aisladas se ofrece un desglose por regiones (España, resto de Europa, América, resto del mundo). Dada la creciente presencia internacional del Grupo, resulta cada vez más relevante poder conocer, con un alto grado de desagregación, el desempeño e impacto de las actividades económicas de Inditex en los países y mercados

donde opera. En cuanto a indicadores concretos, por un lado, la empresa ofrece datos relativamente completos sobre proveedores industriales y de capital, un desglose detallado de las inversiones de acción social en distintos países, pero por otro lado, se evidencia una escasez importante en la información sobre cuotas de mercado, subvenciones y desgravaciones fiscales, impuestos pagados o gastos salariales por países.

En general, Inditex plasma con claridad el esquema de su modelo de crecimiento sostenible en su dimensión medioambiental, especificando los cargos responsables y sus competencias en la materia. Asimismo, la empresa expone su plan estratégico medioambiental 2002-2005 con las principales líneas de actuación, programas y objetivos, incluidos planes de mejora continua, pero con escaso detalle y sin definir con suficiente claridad el alcance geográfico de este plan, aunque parece que la atención se centra en el ámbito de España. Sin embargo, la explicación de los riesgos e impactos medioambientales asociados a la naturaleza de negocio es muy genérica y además, no ha encontrado evidencia documental acerca de la dimensión medioambiental de las actividades de soporte de Inditex (construcción y mantenimiento de tiendas, servicios inmobiliarios), cuya inclusión, pese a su menor peso relativo dentro del Grupo, contribuiría a la exhaustividad y amplitud de la rendición de cuentas acerca del desempeño medioambiental. En cuanto a la información cuantitativa, su alcance no es completo ya que no se reporta de todos los indicadores medioambientales recomendados por el GRI. Por ejemplo, no se definen la naturaleza, características y cantidades de las materias primas utilizadas en la fabricación textil. Tampoco se mencionan la emisión de sustancias reductoras del ozono o el tema de los impactos en la biodiversidad, salvo una referencia puntual que simplemente remite a la memoria de sostenibilidad 2003. Por otro lado, la información acerca de los indicadores sobre los que Inditex sí rinde cuentas (emisiones de gases efecto invernadero, incluidos proveedores logísticos; agua; emisiones atmosféricas) es exhaustiva y además, se muestra su variación durante los últimos ejercicios. También se recoge la problemática de generación y gestión de residuos, aunque de forma parcial y poco detallada. Inditex diferencia entre residuos peligrosos y no peligrosos, pero no llega a explicar la naturaleza y el origen de cada. Cabe reseñar el afán de la empresa por relacionar la dimensión económica con la dimensión medioambiental en este caso concreto, informando sobre la eco-eficiencia de sus prendas en función de los residuos no peligrosos generados durante su fabricación a través de su cuantificación tanto en términos absolutos como relativos. Sin embargo, la información sobre los residuos peligrosos, su procedencia y posterior tratamiento es menos precisa y clara. Finalmente, cabe mencionar que Inditex declara explícitamente que durante 2003 y 2004 la empresa no fue sancionada en materia medioambiental.

El análisis de las prácticas laborales del Grupo Inditex pone de manifiesto una información parcial y sumamente genérica al respecto, con escasos indicadores sociales que las ilustren. Se recogen datos acerca de distintas características de la plantilla (número de empleados-total y por países, creación neta de empleo, etc.), aunque algunos indicadores tales como tipo de contrato, modalidad de la jornada laboral, composición de la plantilla se presentan de forma consolidada. Asimismo, cabe destacar que en la documentación analizada no se deja constancia de las prácticas de subcontratación aplicadas por Inditex, donde las haya. Temas laborales como la formación de empleados, sindicalización, negociación colectiva, igualdad de oportunidades y no discriminación son mencionados genéricamente en la Memoria de Sostenibilidad 2004 sin que se expliquen con detalles las políticas, procedimientos y sistemas de gestión en cada ámbito y sin que se suministren relevantes datos cuantitativos y verificables al respecto. Las mismas carencias se observan en la descripción de la problemática de salud y seguridad en el trabajo acerca de cual, además, no se evidencia que la información abarque todas las actividades del Grupo, incluidos la construcción y mantenimiento de tiendas que presentan unos riesgos laborales diferentes.

La dimensión social del comportamiento socialmente responsable de Inditex se completa con una información parcial de su actuación en la sociedad. El grueso de esa información se centra en la explicación detallada de las iniciativas de acción social del Grupo en los distintos países, orientados hacia la promoción de la educación y la gestión de situaciones de emergencia (catástrofes naturales y medioambientales). También se mencionan de forma esquemática

proyectos de patrocinio y mecenazgo, así como se enumeran foros de RSC en los que la compañía ha participado. Sin embargo, no se explican los impactos de las actividades del Grupo en las comunidades locales y las correspondientes políticas de gestión empleadas.

Donde más claramente se mantienen las mismas carencias respecto a la memoria de sostenibilidad 2003, es en la escasa información que suministra Inditex en el ámbito de las responsabilidades asociadas a sus productos y servicios. La empresa vuelve a limitarse a la mención puntual de la certificación de calidad (Oeko-tex standard 100) de parte de sus prendas para edades entre 0 y 16años y de la eliminación de productos de piel de pelo. Sin embargo, no explica cuáles la problemática acerca de la salud y seguridad del cliente asociada a su negocio. Tampoco ofrece información sobre etiquetado de sus productos, sobre el grado de información que se les proporciona a los clientes, las prácticas publicitarias y de defensa de su intimidad y derechos.

Del análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2004 no se evidencia una mejora sustancial en la rendición de cuentas en temas de derechos humanos respecto al ejercicio anterior, puesto que se mantiene prácticamente el mismo enfoque informativo en esta materia. En general, Inditex, adhiriéndose al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asume su compromiso público de respeto, apoyo y promoción de los principios recogidos en dicha iniciativa. Sin embargo, la empresa no proporciona información precisa sobre un planteamiento global e integrado de su política de derechos humanos que haya implementado o haya planificado a nivel corporativo.

En la explicación de sus actuaciones en temas de derechos humanos, Inditex sigue dando mucha importancia a las prácticas que aplica en su cadena de valor, cuyos principios están recogidos en el código de conducta interno para fabricantes y talleres externos del Grupo. En la actualidad, la relevancia de la problemática de los derechos humanos en la cadena de suministro del sector textil también se ve plasmada y justificada en varios estudios e informes de organizaciones no gubernamentales de reconocido prestigio, por ejemplo Intermón Oxfam (“Moda que aprieta”, “Marcando tendencias”, “El reto de la moda”), que revelan la situación real de los trabajadores en fábricas y talleres textiles, especialmente en países donde los derechos humanos no se tienen en consideración. En este sentido, en su Memoria de Sostenibilidad 2004 Inditex informa sobre su participación, junto con otras compañías europeas de la industria textil, en la Business Social Compliance Initiative (BSCI), una iniciativa internacional que busca el cumplimiento de distintos principios de derechos humanos y recomendaciones de la OIT dentro de las fábricas y talleres externos de los que se sirve la empresa. Inditex explica, aunque con escaso grado de detalle, las principales fases de las auditorías sociales que se han realizado por organizaciones independientes en los centros de trabajo de sus proveedores industriales en 2004 con el fin de verificar y evaluar la observación de derechos humanos. Esta explicación es muy esquemática y no describe con exhaustividad las medidas, los procedimientos y los resultados obtenidos en esas auditorías sociales. Se ofrecen datos concretos de número de talleres auditados, número de talleres con planes de corrección implantados y variación del número de fabricantes externos, pero no detalla cuáles han sido las irregularidades constatadas, ni las medidas de mejora previstas.

Por otro lado, la información que proporciona Inditex en relación a los derechos humanos en las políticas internas de Recursos Humanos sigue siendo anecdótica. Cabe reseñar la puntual referencia al Código Ético de Conducta donde se enumeran los compromisos internos en materia de derechos humanos y que sin embargo, en la memoria de sostenibilidad 2004 en ningún momento se relaciona de forma explícita con los propios empleados del Grupo, tan sólo se menciona como normativa interna existente dentro de la información sobre Gobierno Corporativo. Pese a ello, hay que decir que Inditex informa de manera genérica sobre aspectos de derechos humanos, por ejemplo igualdad de oportunidades, derecho a la asociación sindical, pero sin suficientes datos que lo respalden.

Finalmente, el desempeño del Grupo Inditex en materia de derechos humanos se completa con algunas iniciativas en la sociedad y con políticas medioambientales.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La valoración de la información referente a los sistemas de gestión de la RSC del grupo Inditex no revela mejoras en la forma de reportar al respecto, ni en la calidad de la información suministrada por la empresa en la documentación anual correspondiente al ejercicio 2004.

En su Memoria de Sostenibilidad 2004 el Grupo Inditex enmarca su visión de Responsabilidad Social Corporativa dentro del contexto de sostenibilidad, tal y como lo colabora el título de la propia memoria. La empresa expone, aunque de forma genérica y poco precisa, su estrategia de RSC, pero la información incluida en la memoria no permite un buen entendimiento y no ofrece claridad acerca del sistema de gestión implantados para llevarla a la práctica. La descripción poco exhaustiva de las políticas aplicadas en los distintos ámbitos de la RSC- económico, social, laboral, medioambiental, de derechos humanos y buen gobierno, no evidencia claramente su integración dentro una política de RSC transversal a nivel corporativo. Asimismo, Inditex sigue sin explicar los mecanismos que emplea para dar coherencia a su estrategia global de RSC, entrelazando y "conciliando" políticas que por el modelo de negocio elegido por el Grupo puedan presentar algunos puntos de fricción. Concretamente, la empresa reconoce que su negocio se basa en la flexibilización y reducción de los tiempos de entrega y la alta rotación de productos terminados y sin embargo, Inditex no incluye ninguna información sobre cómo compagina esta política de compras con el cumplimiento de los estándares éticos y de derechos humanos que exige a sus fabricantes externos. Cabe destacar que esta carencia ya ha sido detectada y reseñada en el anterior estudio correspondiente al ejercicio 2003.

La parcialidad de la información sobre los sistemas de gestión de la RSC de la compañía también se debe los escasos datos que proporciona Inditex acerca del proceso de toma de decisiones y los órganos responsables en la materia. A pesar de la declaración de compromiso con la RSC al más alto nivel directivo del Grupo, en la Memoria de Sostenibilidad 2004 no se explica de forma coherente y clara la estructura corporativa y los cargos de gobierno con competencias en la implementación, gestión y seguimiento de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. De forma puntual, aislada y no relacionada, se menciona la existencia de departamento de RSC, de altos directivos con competencias en RSC y de un órgano asesor específico al respecto- Consejo Social, pero Inditex no describe el funcionamiento y coordinación de estos órganos de gobierno. En este sentido, cabe reseñar que la Memoria de Sostenibilidad 2004 ofrece aún menos información y de una calidad sumamente deficiente acerca de la composición y funciones del Consejo Social que la suministrada por la empresa en su anterior memoria.

En cuanto a los procesos de verificación interno y/ o externa del sistema de gestión de la RSC y sus resultados, los datos que ofrece Inditex también se evidencian escasos. Del análisis de la documentación anual no se pone de manifiesto la existencia y desarrollo un procedimiento interno de seguimiento específico y evaluación global de las prácticas socialmente responsables del Grupo. Mientras que la información que suministra Inditex acerca de auditorías externas tan sólo contempla, sin describir detalladamente, procesos de certificación de calidad de los productos, de gestión medioambiental y de auditorías sociales llevadas a cabo en los talleres externos de la empresa. Sin embargo, no hay evidencia documental de que en 2004 se haya realizado una evaluación independiente por expertos externos de la política de RSC del Grupo en su conjunto, de su grado de implementación real, con el fin de contrastar los datos cuantitativos y proponer medidas de mejora. El informe de verificación incluido en la Memoria de Sostenibilidad 2004 realizado por SGS ICS Ibérica, S.A. hace referencia a la elaboración de la memoria de acuerdo con el modelo GRI y a la fiabilidad de los datos recogidos en ella.

Por último, el grupo Inditex identifica como partes interesadas de la empresa a sus accionistas, clientes, empleados, proveedores, medio ambiente y sociedad. En su estrategia de RSC la compañía menciona la importancia de conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de sus stakeholders y además, declara que éstos han sido implicados en la fijación de objetivos y en el desarrollo de políticas, pero aparte de esa breve referencia, en la Memoria de Sostenibilidad 2004 no se ha encontrado evidencia de la involucración efectiva de los grupos

de interés de Inditex en la elaboración de la memoria, ni en la planificación y gestión de políticas de RSC. La compañía no proporciona información relevante que demuestre un diálogo activo y multi-direccional con los stakeholders o partes interesadas, ni un sistema de gestión de la RSC incluyente y participativo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El análisis de las prácticas de Buen Gobierno aplicadas por el Grupo Inditex durante el ejercicio 2004 se basa fundamentalmente en el Informe de Gobierno Corporativo 2004 y de forma complementaria, en el resto de documentación incluida en el presente estudio.

La valoración obtenida por la empresa en materia de Gobierno Corporativo destaca frente al resto de ejes de análisis por ser la más alta y sin embargo, indica una información incompleta, según la herramienta empleada. Pero aparte de la existencia de algunas carencias en la información, cabe reseñar la referencia al concepto de Responsabilidad Social Corporativa a la hora de reportar sobre el buen gobierno de Inditex.

Sobre el principio de transparencia en prácticas de Buen Gobierno, el Grupo Inditex ofrece una información casi completa. Por un lado, la empresa explica la estructura de la propiedad y hace un desglose del accionariado entre accionistas minoritarios, institucionales y acciones en manos de consejeros, aunque hay que mencionar que esta diferenciación se expone de manera más clara en la Memoria de Sostenibilidad 2004. Por otro lado, Inditex define su modelo de gestión de los riesgos externos e internos del Grupo, describiendo la naturaleza de cada riesgo, los departamentos responsables y algunos procedimientos de gestión y verificación interna. Cabe destacar que dentro del mapa de riesgos el concepto de la Responsabilidad Social Corporativa se contempla dentro de los riesgos de regulación y en mayor medida, dentro del riesgo asociado a la imagen y reputación de la compañía. Sin embargo, los datos sobre el grado de cumplimiento de las recomendaciones y exigencias legales acerca de Gobierno Corporativo no son exhaustivos y presentan un limitado grado de detalle.

Por otro lado, en relación al principio de diligencia de los órganos de gobierno, Inditex ofrece una información detallada acerca del funcionamiento y organización de la Junta General de Accionistas del Grupo, explicando posibles diferencias con las recomendaciones de la Ley de Sociedades Anónimas en materia de buen gobierno. Cabe destacar que en su Informe de Gobierno Corporativo 2004 Inditex expone todas las decisiones que son de la competencia de la Junta General y además describe los acuerdos aprobados en la última junta celebrada en 2004, así como las modificaciones de su reglamento con el fin de adaptarlo a las exigencias legales.

Asimismo, Inditex reporta sobre el desempeño en materia de buen gobierno corporativo del resto de órganos de gobierno de la compañía, aunque la información sobre el consejo de administración no es completa puesto que algunos datos como la remuneración de los administradores o la evaluación de su trabajo son genéricos, mientras que en relación a algunos aspectos del deber de lealtad y diligencia de los consejeros, el Informe remite al Reglamento del Consejo. Sin embargo, hay que destacar que en las competencias del Consejo de Administración se incluyen algunas responsabilidades acerca de la RSC, puesto que: “Igualmente, corresponde al Consejo de Administración velar por el cumplimiento por la sociedad de sus deberes sociales y éticos...” (Informe de Gobierno Corporativo 2004, pag.14).

ZELTIA S.A.
(Zeltia)

I . DATOS GENERALES

Productos / servicios que ofrece

El Grupo Zeltia opera principalmente en dos áreas: biotecnología y química de gran consumo. Sus actividades se llevan a cabo a través de las distintas compañías que integran el grupo. Dentro del sector de biotecnología, el Grupo Zeltia se dedica a la producción de fármacos antitumorales (PharmaMar), a la investigación y desarrollo de fármacos contra enfermedades del sistema nervioso (Neuropharma), así como de sistemas de diagnóstico in vitro para enfermedades virales y bacterianos (Genómica). Dentro del sector química de gran consumo, el Grupo Zeltia ofrece productos insecticidas y ambientadores de uso doméstico e industrial (Zelnova), así como productos para la protección de madera (Xylazel).

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo Zeltia desarrolla sus actividades principalmente en España. También desarrolla actividades en países de la Unión Europea como Bélgica o Luxemburgo, etc.) y los EEUU.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

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

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

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

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004 Zeltia	
Informe Anual de Gobierno Corporativo	Ejercicio 2004

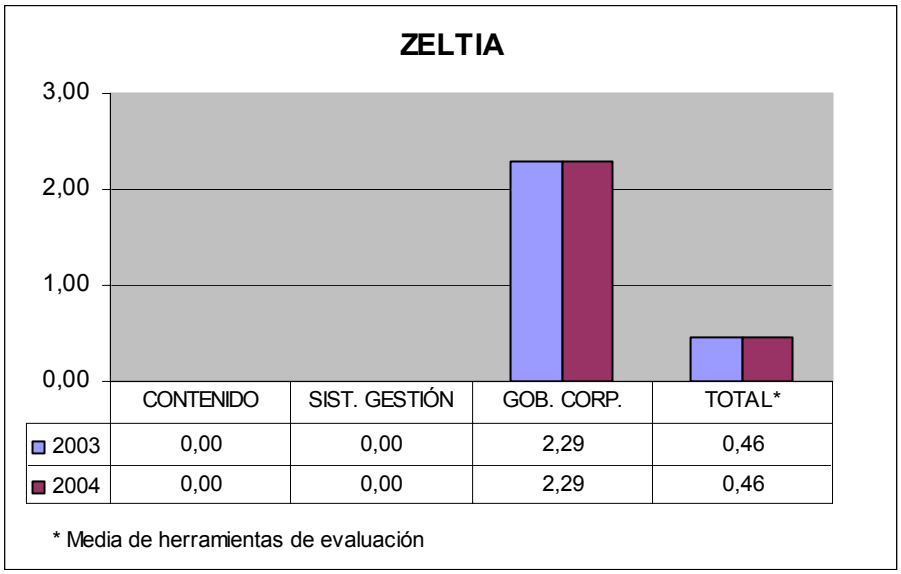
Asimismo, la empresa ha suministrado las Propuestas de acuerdos que el Consejo de Administración somete a la decisión de la Junta General de Accionistas (26-27 de Junio de 2005) y el Informe de administradores (Anexo1).

II. TABLAS DE RESULTADOS

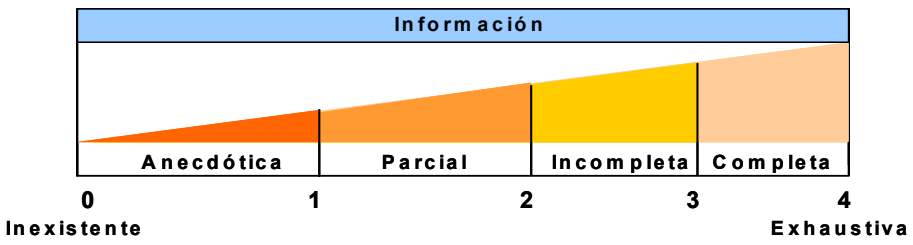
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

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 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	0,46

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La puntuación referida a Gobierno Corporativo es de **2,29** y se 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 de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **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 área de *información inexistente*.

Del análisis del Informe Anual 2004 y del resto de los documentos consultados del Grupo Zeltia (arriba indicados), no se ha evidenciado la existencia de información relevante acerca de la Responsabilidad Social Corporativa de Zeltia durante el ejercicio 2004. La documentación estudiada no deja constancia de la incorporación del concepto de la RSC en las actuaciones del Grupo Zeltia durante 2004, conclusión a la que también se llegó en el anterior estudio de la RSC en las memorias anuales, correspondiente al ejercicio 2003.

Tan sólo, y de manera aislada, en su Informe de Gobierno Corporativo 2004, Zeltia hace una mención breve acerca de los riesgos medioambientales de algunas de las filiales del Grupo (PharmaMar S.A., Zelnova S.A. y Xylazel S.A.), declarando la existencia de una política medioambiental acorde con normativas autonómicas y europeas, principalmente en referencia a la gestión de productos, residuos y vertidos. Asimismo, en el mismo Informe de Gobierno Corporativo, Zeltia manifiesta puntualmente compromisos para con sus empleados en materia de riesgos laborales, sin proporcionar detalles acerca de actuaciones concretas o indicadores medibles al respecto.

b. CONTENIDOS RSC

Por lo tanto, dada la inexistencia documental de información significativa de RSC, no es factible hacer comentarios acerca de contenidos de RSC.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

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

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe Anual de Gobierno Corporativo, ejercicio 2004, confirma el compromiso del Grupo Zeltia con los principios de buen gobierno. Para su elaboración, la empresa ha seguido el modelo de informe de las sociedades anónimas cotizadas. Sin embargo, el análisis de la

documentación anual pone de manifiesto algunas carencias en la información sobre Gobierno Corporativo, según la herramienta empleada en el presente estudio.

La empresa ofrece información casi completa sobre los distintos aspectos que abarca el principio de transparencia, tales como medidas de blindaje, sistema de gestión de riesgos o una autoevaluación del grado del cumplimiento de las recomendaciones en materia de buen gobierno, en particular las recogidas en el código Olivencia y en el informe Aldama. Pese a ello, la explicación de la estructura de la propiedad del Grupo no es exhaustiva, ya que no se han encontrado datos acerca de los accionistas minoritarios de Zeltia.

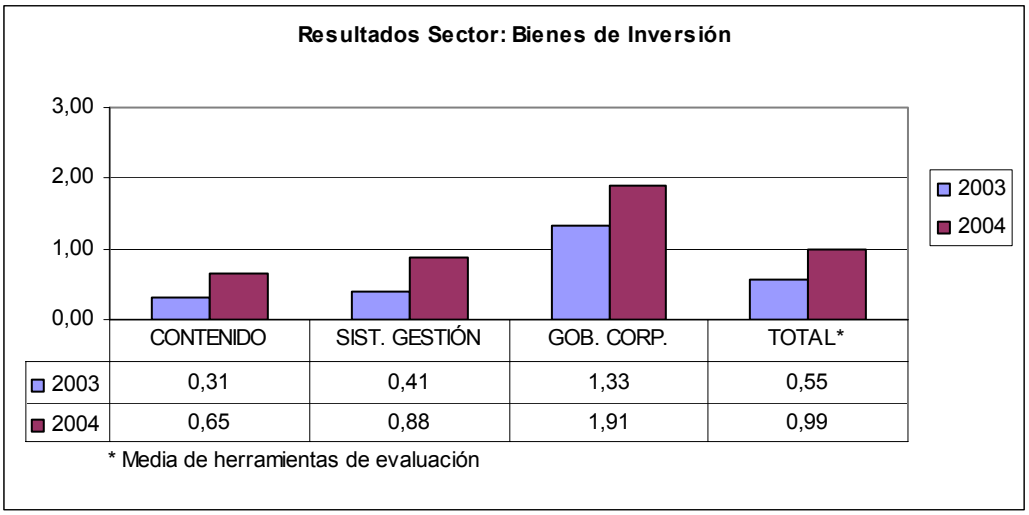
Asimismo, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, Zeltia ofrece información sobre los distintos órganos de gobierno del Grupo. En cuanto a la Junta General de Accionistas, la empresa describe las modificaciones realizadas en 2004 en el Reglamento de la Junta General, ya existente, con el fin de adaptarlo a las exigencias normativas. Además, se exponen el funcionamiento de la Junta, aunque sin detallarlo completamente dentro del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y los acuerdos aprobados en la última Junta General.

Respecto al Consejo de Administración, Zeltia informa sobre las modificaciones que se han hecho en su Reglamento, acordes con la legislación y las mejores prácticas de Buen Gobierno. Sin embargo, hay que mencionar que la compañía no describe de forma detallada y exhaustiva los procedimientos y mecanismos referentes a los distintos aspectos del principio de diligencia y el deber de lealtad de los consejeros. El Grupo, explica la composición del Consejo de Administración según tipos de consejero, pero cabe reseñar que en el caso de los consejeros externos no siempre identifica el nombre de la persona física que representa al accionista significativo, sino tan sólo nombra a la empresa que posea la participación significativa. Además, el Grupo Zeltia no informa sobre la revisión y evaluación anual del desempeño de las labores de los administradores que se lleve a cabo con el fin de asegurar su eficiencia y calidad de trabajo.

Por último, el Informe Anual de Gobierno Corporativo, ejercicio 2004, también recoge información casi completa sobre las distintas comisiones adjuntas al Consejo de Administración que son las siguientes: comisión ejecutiva, comité de auditoría y comisión de retribuciones. Hay que mencionar que en el seno de la empresa no existe una comisión de nombramientos y sus funciones, según explica Zeltia, son asumidas por el Consejo de Administración. Asimismo, cabe destacar también que la composición de la comisión ejecutiva no refleja el mismo equilibrio que mantiene el Consejo entre las distintas clases de consejeros. Finalmente, del análisis del Informe Anual de Gobierno Corporativo se evidencia que el comité de auditoría del Grupo Zeltia no está compuesto exclusivamente por consejeros externos, tal y como recomienda el código Olivencia, sino también incluye a un consejero ejecutivo de la compañía.

4.3.2 Empresas del sector Bienes de Inversión:

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



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,31	0,41	1,33	0,55
2004	0,65	0,88	1,91	0,99

* Media de herramientas de evaluación

El sector de bienes de inversión ha obtenido una valoración total de 0,99, algo inferior a la media de las compañías que se encuentra en 1,14, y se sitúa en el estadio de calidad de la información anecdótica en el umbral de información parcial.

En el área de contenidos, el sector de bienes de inversión puntúa una media de 0,65, inferior a la media de las compañías que asciende a 0,74, y se sitúa en el estadio de información anecdótica.

En el área de sistemas de gestión, las constructoras adquieren una puntuación media de 0,88, inferior a la puntuación media de las compañías de 1,01, situándose también en información anecdótica.

En la valoración del Gobierno Corporativo, el sector alcanza una puntuación de 1,91, inferior a la media de las compañías de 2.

En la actualidad las empresas que forman el sector de los bienes de inversión e intermedios son, cada vez más, grandes grupos transnacionales con importante peso económico a nivel mundial. Pero la expansión geográfica de su negocio conlleva a la ampliación de los aspectos sensibles y los impactos positivos y negativos, en términos sociales, medioambientales y de derechos humanos, de sus actividades en los países donde operan a lo largo de las distintas fases del ciclo de vida de sus productos. Por un lado, el sector juega un papel relevante en los mercados de materias primas (minerales, metales, recursos siderúrgicos), a la vez que se ve afectado por las características coyunturales de éstos, tales como variación de precios o escasez de las materias primas, entre otras. Así, el comportamiento socialmente responsable de las empresas del sector, o su ausencia, respecto a su cadena de suministros puede tener consecuencias, en un sentido u otro, en el entorno natural y social de las regiones y países de donde provienen las materias primas o en las prácticas laborales de sus proveedores. Por otro lado, los procesos de transformación de metales, minerales y sustancias químicas y de producción de bienes intermedios que desarrollan las compañías del sector tienen un fuerte impacto medioambiental, así como altos riesgos laborales en materia de salud y seguridad de

los empleados. Otro aspecto relevante de este sector es el referente a las características de los productos elaborados y distribuidos por las empresas. Así, los productos intermedios pueden contribuir a la protección del medio ambiente, por ejemplo, a través de su uso para el desarrollo de fuentes de energía no contaminantes o gracias a su carácter ecológico. Al mismo tiempo, hay que tener en cuenta otras responsabilidades asociadas a estos productos: su fiabilidad, seguridad y calidad por un lado, y los fines para los cuales se usan, por otro.

Según la clasificación sectorial del IBEX35 empleada durante el ejercicio 2004, el sector de bienes de inversión e intermedios engloba empresas cuyas actividades abarcan, tanto la fabricación y montaje de bienes de equipo (Grupo Gamesa), como la producción siderúrgica y la transformación de minerales y metales (Grupo Arcelor y Grupo Acerinox). En cuanto a la aportación de información sobre Responsabilidad Social Corporativa por parte de estas compañías en sus memorias anuales, hay que decir que tan sólo dos de ellas reportan en esta materia (Gamesa y Arcelor), mientras que Acerinox sigue sin contemplar la RSC en su documentación anual. En cuanto a Arcelor y Gamesa, comparando el ejercicio 2003 con 2004, el análisis de la información aportada por cada grupo pone de manifiesto una mejora de la información, y la calidad de esta, que se evidencia más notable en el caso de Gamesa que en el de Arcelor. Cabe destacar positivamente el objetivo que se propone Gamesa de facilitar "el acceso a la información a todos los grupos de interés", incluyendo en su Memoria de Sostenibilidad todos los datos que se suelen recoger en el Informe Anual, presentado así un documento conjunto, elaborado según el modelo GRI. Reconociendo el compromiso y el esfuerzo de ambas empresas, sin embargo, hay que decir que el presente estudio ha detectado algunas carencias a la hora de reportar sobre RSC.

Por un lado, en sus memorias anuales, tanto Arcelor como Gamesa, ponen el énfasis en el desarrollo sostenible de su negocio y las estrategias diseñadas al respecto, contemplando un amplio contexto de sostenibilidad. Sin embargo, el respaldo documental de su enfoque sostenible es poco exhaustivo, con claras carencias en cuanto al grado de detalle y el desglose geográfico de la información, tanto cualitativa como cuantitativa, que se aporta. Respecto a los contenidos de RSC, de la documentación analizada se podría deducir que ambos grupos, Arcelor y Gamesa, hacen hincapié en su desempeño medioambiental, en los temas de salud y seguridad en el trabajo, y en la responsabilidad asociada a su productos. No obstante, teniendo en cuenta las herramientas y los estándares empleados en el análisis, los datos que se proporcionan en esta materia todavía no se pueden considerar completos y exhaustivos. Por otro lado, Gamesa y Arcelor ofrecen una información escasa y poco detallada acerca de su RSC hacia su cadena de suministros, el fomento y respeto de los Derechos Humanos en la operativa empresarial, o las acciones emprendidas para luchar de forma activa contra el soborno y la corrupción.

ACERINOX, S.A (Acerinox)

I . DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

El Grupo Acerinox opera en el sector de bienes intermedios y de inversión. La empresa se dedica a la producción, distribución y comercialización de productos de acero inoxidable (productos planos, productos largos).

Alcance geográfico (zonas)

El proceso de producción se lleva a cabo en las fábricas de Acerinox situadas en España, Estados Unidos y África del Sur.

En cuanto a las ventas del Grupo en 2004, éstas se distribuyen entre las siguientes regiones: Europa (43,2% del total), América (35,4%), Asia (16,1%), África (4,9%) y Oceanía (0,4%).

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No se ha encontrado evidencia documental de compromisos públicos de Responsabilidad Social Corporativa, adquiridos por el Grupo Acerinox.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

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

Documentos incluidos en el análisis:

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

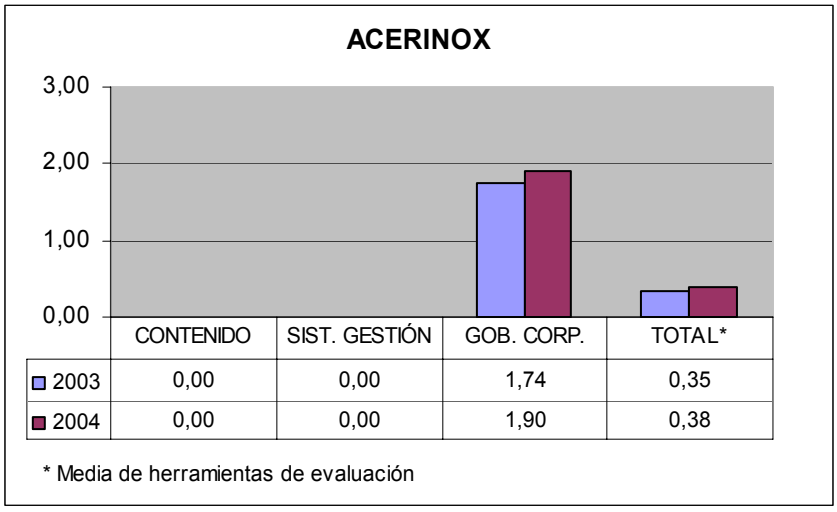
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	Facilitado por la propia empresa en soporte papel
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004	El análisis contempla la versión electrónica de este informe, publicada en la página web de la compañía

II. TABLAS DE RESULTADOS

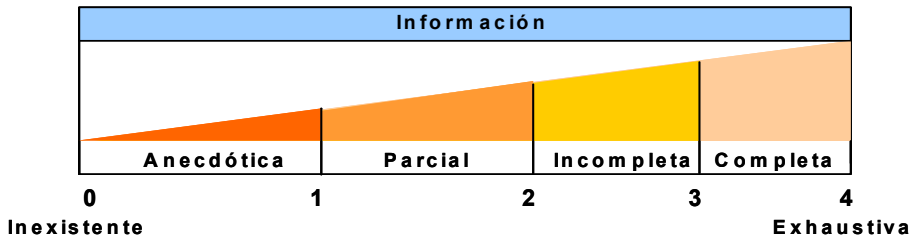
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,00**
Indice&Perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,00
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,90**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	0,38

Tabla 2 - Valoraciones por concepto a evaluar



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,38**, situándose en el estadio de *información anecdótica.*

La valoración de Gobierno Corporativo alcanza el área de *información parcial* con un valor de **1,90.**

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

Del análisis del Informe Anual 2004 de Acerinox, no se ha evidenciado la existencia de información relevante acerca de la Responsabilidad Social Corporativa de Acerinox durante el ejercicio 2004, según los estándares internacionales empleados. La documentación estudiada no deja constancia de la incorporación del concepto de la RSC en las actuaciones de Acerinox durante 2004, conclusión a la que también se llegó en el anterior estudio de la RSC en las memorias anuales, correspondiente al ejercicio 2003.

El Grupo Acerinox tan sólo declara compromiso con la prevención de riesgos medioambientales y hace referencia puntual a la existencia de un sistema de gestión medioambiental y de certificación en la materia, sin ofrecer una explicación más detallada. También hace mención de cursos de formación a empleados y al gasto total medioambiental soportado por la empresa en 2004.

b. CONTENIDOS RSC

Por lo tanto, dada la inexistencia documental de información significativa de RSC, no es factible hacer comentarios acerca de contenidos de RSC.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

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

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El soporte principal para evaluar la información suministrada por Acerinox en materia de buen gobierno es el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004 que ha sido elaborado según el modelo de sociedades anónimas cotizadas. En general, del análisis se evidencia que la empresa, aunque contempla los temas básicos del Gobierno Corporativo, reporta de forma muy esquemática e incompleta sobre sus prácticas y mecanismos al respecto.

En cuanto a los aspectos considerados bajo el principio de transparencia, Acerinox informa sobre la estructura de la propiedad accionarial, pero sin hacer mención sobre los accionistas minoritarios de la sociedad. También expone con poco detalle su sistema de gestión de riesgos, identificando explícitamente riesgos asociados a la aplicación del tratado de Kyoto. Además, al final del Informe se incluye una breve evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones del Informe Aldama en materia de buen gobierno.

Sin embargo, el Grupo Acerinox reporta de forma muy genérica y resumida sobre los distintos órganos de gobierno de la empresa. Así, en cuanto a las distintas dimensiones del principio de diligencia y deber de lealtad de los consejeros, la compañía hace referencias puntuales y aisladas, limitándose a remitir a los reglamentos existentes. Otras carencias que se han evidenciado en el Informe Anual de Gobierno Corporativo es la falta de información sobre la evaluación anual del desempeño de las labores de los consejeros y el parcial desglose de la remuneración de éstos.

En cuanto a la Junta General de Accionistas, Acerinox explica las modificaciones efectuadas en el Reglamento de la Junta con el fin de adaptarlo a las recomendaciones y exigencias legislativas para su buen funcionamiento. Asimismo, la empresa expone los acuerdos aprobados en la Junta General del ejercicio 2004 que ilustran el tipo de decisiones que son de su competencia.

Finalmente, las principales carencias se han evidenciado en los datos ofrecidos sobre las distintas comisiones constituidas en el seno del Consejo de Administración. Hay que reseñar que Acerinox no ha creado ni comisión ejecutiva, ni comisión de estrategia, pero algunas de sus funciones son asumidas por el Comité de Alta Dirección, compuesto por consejeros y directivos de la compañía. Las otras dos comisiones existentes son el comité de auditoría y la comisión de nombramientos y retribuciones, cuyas competencias y funcionamiento son recogidos de manera muy esquemática en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004. Además, respecto a la composición de cada comisión, cabe resaltar que, en contra de algunas recomendaciones de buenas prácticas de gobierno, estas comisiones no están integradas únicamente por consejeros externos, sino en ambas participan consejeros ejecutivos.

ARCELOR, S.A.
(Arcelor)

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

El Grupo Arcelor se dedica a la fabricación, transformación y distribución de productos y servicios de la industria siderúrgica. Los principales mercados de sus productos y servicios abarcan la construcción y obras públicas, automóvil, envases y embalajes, electrodomésticos y la industria en general. El modelo de negocio de Arcelor contempla 4 sectores de actividad:

- Productos Planos
- Productos Largos
- Aceros Inoxidables
- Distribución, transformación, trading (DTT)

Alcance geográfico (zonas)

El grupo Arcelor desarrolla sus actividades de fabricación y distribución en más de 60 países de todo el mundo, siendo sus zonas principales de actuación la Unión Europea (Francia, Bélgica, España, Luxemburgo, Alemania, entre otros), América Latina (Brasil y Argentina), Norteamérica y resto de Europa.

También cabe destacar la importancia del alcance geográfico de sus operaciones de aprovisionamiento que incluye países como Brasil, Australia, Estados Unidos, Canadá, Mauritania, Suecia o Rusia, entre otros.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

El Grupo Arcelor asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU en 2003. Asimismo, en su normativa Principios de Responsabilidad de Arcelor, la empresa declara la adopción de los principios de la Declaración Universal de derechos humanos de la ONU y de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en materia de empleo.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

El Grupo Arcelor forma parte de los índices: FTSE4Good Europe, DowJones Sustainability Index World y ASPI Eurozone. Además, según declara la empresa, el Grupo está incluido en Ethibel Investment Register.

Documentos incluidos en el análisis

La siguiente documentación anual ha sido facilitada por el Grupo Arcelor con objetivo del presente estudio y por lo tanto, es el soporte analizado:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	Incluye apartados sobre Desarrollo Sostenible y sobre Gobierno Corporativo y Procedimientos de Control Interno

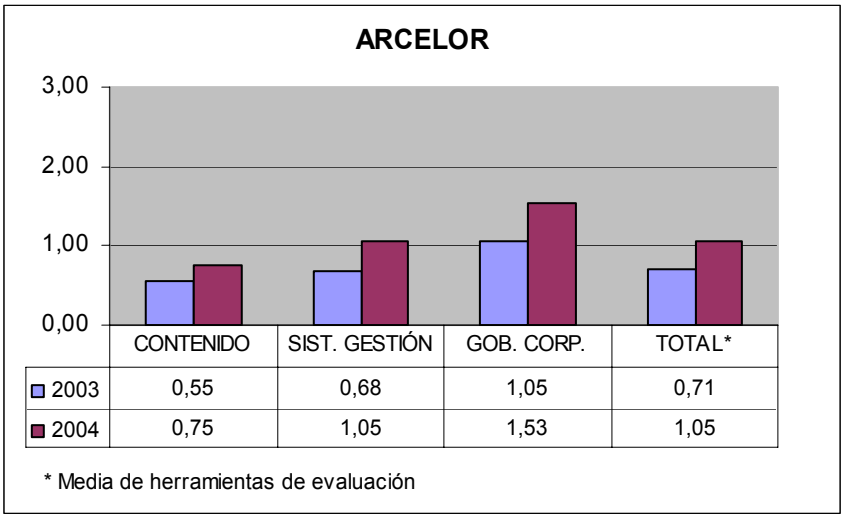
Asimismo, Arcelor ha suministrado la Memoria de Medio Ambiente 2004 de Aceralia (grupo Arcelor), pero habida cuenta que el alcance del presente estudio no abarca la documentación anual de las distintas sociedades que integran el Grupo, dicha Memoria no ha sido contemplada en el análisis de la información.

II. TABLAS DE RESULTADOS

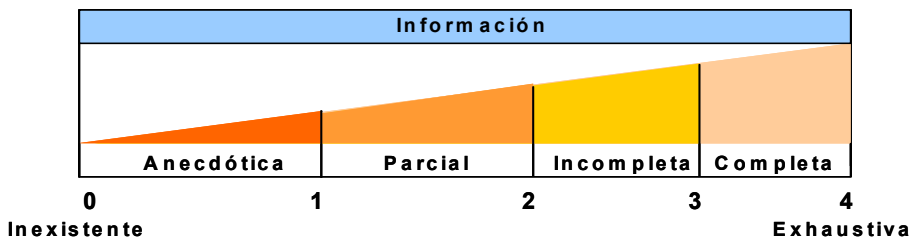
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,10**
Indice&Perfil GRI	1,53
GRI Indicadores	0,80
Principios GRI	0,96
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,53**
ONU	**0,71**
AA1000	**0,90**
AA1000 Indicadores	0,77
AA1000 Principios	1,02
NEF	**1,00**
TOTAL	1,05

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,05**, situándose en el estadio de *información parcial.*

La valoración de Gobierno Corporativo alcanza el área de *información parcial* con un valor de **1,53**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,75**, 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 **1,05**, situándose en el área de *información parcial*.

Tal y como se puso de manifiesto en el anterior estudio, correspondiente al ejercicio 2003, en 2004 el Grupo Arcelor continúa asociando su responsabilidad social con su visión y acciones a favor del desarrollo sostenible. Del análisis del Informe Anual 2004, y en particular del apartado sobre Desarrollo Sostenible en él incluido, se evidencia que Arcelor sigue enfocando su comportamiento sostenible entorno a los 8 ejes, ya definidos en el ejercicio anterior: rentabilidad financiera, seguridad y salud-gestión de riesgos, protección del medio ambiente y de los recursos naturales, diálogo con las partes interesadas, desarrollo de las competencias, innovación y calidad, gobierno corporativo y responsabilidad ciudadana. El planteamiento de empresa socialmente responsable de Arcelor se completa con su compromiso público de respeto y fomento de los derechos humanos a través de su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Las valoraciones obtenidas en el presente estudio reflejan una cierta mejoría en la información suministrada por el Grupo y la calidad de ésta, tanto a nivel global como por ejes de análisis, destacando la evolución del reporte sobre sistemas de gestión de RSC que pasa de anecdótico a parcial. Sin embargo, hay que reseñar que, pese a considerar un contexto amplio de sostenibilidad, la información cualitativa que ofrece Arcelor es genérica, sin suficiente grado de detalle. Además la explicación de sus actuaciones se ilustran con escasos indicadores cuantitativos, que se evidencian poco exhaustivos y muy agregados. Pero cabe mencionar que a la hora de reportar Arcelor se esfuerza por proporcionar una comparativa interanual de la evolución de los parámetros y actuaciones que haya incluido en su informe de 2004.

Por aspectos, el estudio pone de manifiesto que dentro de los contenidos de responsabilidad social corporativa, Arcelor hace hincapié en la información acerca del medio ambiente y la salud y seguridad del trabajo y de sus productos. En lo referido a los sistemas de gestión de la RSC, la empresa logra transmitir con claridad las líneas generales de su estrategia de desarrollo sostenible, aunque la explicación de su puesta en práctica presenta un escaso grado de detalle y respaldo documental. Por último, la rendición de cuentas en materia de buen gobierno sigue siendo parcial, en función de la herramienta empleada para el análisis.

b. CONTENIDOS RSC

En general, la información sobre los distintos contenidos de RSC es la que más carencias presenta tanto por la escasez de parámetros sociales, medioambientales, laborales y

económicos que sean relevantes, precisos y desglosados, como por la genérica descripción de las actuaciones de la empresa en cada ámbito.

El primer eje del modelo de desarrollo sostenible diseñado por la compañía contempla su rentabilidad financiera. Sin embargo los indicadores económico-financieros que se proporcionan no reflejan con claridad la relación del desempeño económico con el resto de dimensiones de Responsabilidad Social Corporativa. La información económica es muy parcial, recogida principalmente en las cuentas anuales consolidadas y en los informes de actividad de los sectores de Arcelor. Los datos se evidencian agregados, sin el desglose geográfico o por actividades necesario para el buen entendimiento de la dimensión económica del modelo del Grupo. Especialmente significativo es el caso de los datos relativos a impuestos pagados, a porcentaje de cuota de mercado o a gastos salariales. Por otra parte no se aporta información sobre subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros provenientes de las administraciones públicas.

Tal y como ya se ha mencionado, el desempeño medioambiental es uno de los dos temas principales en los cuales Arcelor pone el énfasis a la hora de reportar acerca de su comportamiento responsable. La empresa se muestra consciente de la problemática medioambiental asociada a la naturaleza de su negocio, además de "favorable... de los principios del protocolo Kyoto" (pag.114, Informe Anual 2004), aún declarando abiertamente algunas reticencias a su modo de aplicación en Europa. Sin embargo, del análisis se pone de manifiesto que, a pesar de definir varios principios y planes de actuación, responsables y procedimientos de seguimiento, la información cualitativa es genérica. Además se ofrecen escasos datos cuantitativos que podrían ilustrar con certeza el desempeño real en temas medioambientales. Básicamente se incluyen datos puntuales de emisiones atmosféricas, vertidos, materias primas y residuos. Hay que mencionar que Arcelor recoge un esquema muy resumido con el seguimiento interanual de sus actuaciones y aislados indicadores consolidados, así como enumera los objetivos fijados, transmitiendo de esa forma las líneas generales de su enfoque medioambiental. Es llamativa la ausencia de información sobre los consumos de energía tanto directa como indirecta, así como de agua y de materias primas dentro del apartado de Desarrollo Sostenible.

Del análisis también se evidencia que la información suministrada acerca de las prácticas laborales de Arcelor es incompleta. La empresa ofrece pocos parámetros de las características de la plantilla y la creación de empleo durante 2004. El reporte se centra en la exposición de los objetivos, las premisas y los compromisos que engloba la política empresarial de Seguridad y Salud en el lugar de trabajo-el otro eje fundamental del modelo de Desarrollo Sostenible de Arcelor. Pese a mencionar brevemente algunos de los riesgos laborales de su sector de actividad, el Grupo no informa detalladamente sobre las iniciativas de prevención y formación del personal llevadas a cabo en 2004. La compañía declara su tolerancia cero a los accidentes laborales, pero no facilita una cuantificación exhaustiva y desglosada de los distintos índices de siniestralidad laboral. Sin embargo, hay que reseñar que en materia de seguridad y salud Arcelor asume compromisos tanto respecto al personal de su plantilla, como de los contratistas, indicando por separado tasas de accidentes mortales en el grupo y en las empresas contratadas, pero no explica de forma pormenorizada las medidas aplicadas a los contratistas. Por otro lado, Arcelor también reporta sobre las relaciones entre la empresa y los representantes de los trabajadores pero de manera puntual y esquemática. Se hace referencia genérica a la participación de los representantes de los trabajadores en el consejo de administración y en el comité de salud y seguridad creado en 2004, pero no se suministran datos detallados que ilustren su actuación concreta, ni se aporta información precisa y desglosada sobre los porcentajes tanto de sindicación de los trabajadores como de cobertura de los convenios. Asimismo, teniendo en cuenta los procesos de reestructuración de la plantilla en varias fábricas del Grupo durante el ejercicio, se hace reseñar la escasez de información relevante y precisa sobre las políticas aplicadas al respecto, el personal afectado, la involucración efectiva de los representantes de los trabajadores en la negociación y gestión de los cambios organizacionales.

El desempeño de Arcelor en la sociedad se expone brevemente, centrándose la empresa en el dato agregado de sus inversiones en proyectos de acción social que sin embrago no se describen con detalles. Además, la compañía menciona genéricamente y con indicadores puntuales, poco significativos, sobre los impactos y su gestión de los procesos de reestructuración en las comunidades locales donde se lleven a cabo. Asimismo, en la esfera de las prácticas referentes al soborno y la lucha contra la corrupción, Arcelor se limita a remitir al compromiso genérico expresado en los Principios de Responsabilidad y al Código Ético que está elaborando, sin aportar información relevante sobre los procedimientos y herramientas implantadas.

Asimismo, del análisis se evidencia la escasa referencia que se hace a la responsabilidad de los productos y servicios siderúrgicos que ofrece Arcelor. La empresa deja constancia explícitamente del carácter no nocivo de los productos de acero para la salud de los clientes. Asimismo, asocia su responsabilidad a la elaboración de productos ecológicos a través de la innovación continua, cuyos impactos indirectos sean menos dañinos para el medio ambiente. Sin embargo, el Grupo no detalla lo suficiente las políticas implantadas referentes a sus clientes y tampoco informa si se ha producido algún tipo de contingencias asociadas al uso de sus productos y servicios.

Arcelor asume compromisos de apoyo, respeto y promoción de los derechos humanos a través de su adhesión al programa del Pacto Mundial promovido por las Naciones Unidas, así como a través de los Principios de Responsabilidad de Arcelor que se inspiran en la Declaración Universal de derechos humanos de la ONU y en las recomendaciones de la OIT. Sin embargo, los escasos detalles ofrecidos por la empresa en la documentación analizada no dejan constancia de la existencia e implementación de una política transversal a nivel corporativo en la esfera de los derechos humanos y tampoco se identifican responsables de su gestión. Arcelor menciona genéricamente algunos aspectos del ámbito de los derechos humanos tales como la no discriminación e igualdad de oportunidades en sus prácticas laborales, la incorporación de requisitos de DDHH en su relación con los proveedores, la protección del medio ambiente y la promoción del diálogo social, sin aportar información exhaustiva ni de los procedimientos implantados ni de los resultados obtenidos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En términos comparativos, el presente estudio pone de manifiesto la evolución positiva de la información suministrada por Arcelor referente al sistema de gestión de su comportamiento socialmente responsable, pasando de información anecdótica a parcial. Pese a ello, se siguen detectando ciertas carencias en el reporte correspondiente al ejercicio 2004.

Cabe resaltar que Arcelor logra transmitir con claridad el modelo de Desarrollo Sostenible diseñado por la empresa. La información recogida en la documentación anual plasma las líneas generales y los principios básicos de su estrategia de Desarrollo Sostenible. Así, se definen con claridad los 8 ejes de actuación previstos y los objetivos a conseguir que fija la compañía en cada uno de ellos. Asimismo, Arcelor deja constancia del compromiso con la sostenibilidad a más alto nivel directivo del Grupo, alineado con la estrategia global. Además, cabe destacar que la empresa informa de forma explícita y precisa sobre los órganos de gobierno con competencias en la materia (Dirección General), así como de las Direcciones responsables de la gestión e implantación de la estrategia en el conjunto de sociedades integrantes del Grupo (Dirección de Desarrollo Sostenible, apoyada por departamento de Finanzas, Medio Ambiente, Gestión de Riesgos, Seguridad y Salud, entre otros). Sin embargo, Arcelor no expone, ni explica con detalle y exhaustividad las distintas políticas implementadas y las actuaciones que se han llevado a cabo en cada área, según los ejes determinados, dentro de la estrategia de Desarrollo Sostenible. Tampoco se informa de manera pormenorizada sobre los resultados obtenidos y la eficacia de los planes de actuación aplicados en la empresa.

En cuanto a los procesos de seguimiento y control del desempeño en el ámbito de la sostenibilidad, por un lado, se pone de manifiesto el esfuerzo del Grupo por reportar sobre el

sistema de gestión de los riesgos relacionados con el desarrollo sostenible y los procedimientos de control internos diseñados a nivel operativo. Así, se informa sobre medidas medioambientales, de salud y seguridad o referidos a las materias primas, pero no se explican los resultados y las mejoras propuestas a raíz de las auditorías internas que se han realizado en 2004. Por otro lado, del análisis no se ha encontrado evidencia documental de una verificación externa e independiente del conjunto de la estrategia de Desarrollo Sostenible y su sistema de gestión de su RSC. La empresa reporta sobre el estado de la certificación de sus procesos e instalaciones en materia de calidad, seguridad y medio ambiente.

Por último, Arcelor expresa su compromiso de detectar, considerar y satisfacer las expectativas y necesidades de las partes interesadas del Grupo: accionistas, clientes, trabajadores, comunidades locales y sociedad. En este sentido, uno de los ejes de la estrategia de Desarrollo Sostenible contempla el diálogo con los stakeholders, enumerando objetivos de diálogo con los empleados, socios externos y agentes sociales. Sin embargo, Arcelor ofrece una información genérica, con referencia aislada y puntual a encuestas realizadas (clientes, poblaciones locales), que pueda respaldar e ilustrar la puesta en práctica de los procesos de consulta y retroalimentación entre la empresa y los grupos de interés. Cabe destacar las iniciativas de diálogo en el ámbito laboral a través del Comité de Empresa Europeo, Observatorio Social y entrevistas con los representantes de los trabajadores en las plantas del Grupo, aunque estas iniciativas se mencionan, sin detallar ni explicar de forma pormenorizada.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El tema de Buen Gobierno es tratado dentro del Informe Anual del Grupo, en el apartado correspondiente al Gobierno Corporativo y Procedimientos de Control Interno. Cabe reseñar que Arcelor, siendo una sociedad del derecho luxemburgués, se rige principalmente por normas internacionales en esta materia. Pese a abarcar los aspectos claves de sus principios de buen gobierno, estructura y órganos de gobierno, del análisis se ha puesto de manifiesto que la información proporcionada por la empresa es parcial y poco detallada, según la herramienta específica empleada en el presente estudio.

En lo referido a los indicadores de transparencia acerca de las prácticas de buen gobierno impulsadas por Arcelor, el Grupo reporta de forma incompleta. Por un lado, se expone la estructura accionarial de la propiedad, aunque sin llegar a especificar el colectivo de accionistas, denominado en el Informe Anual como “público” que posee más del 81% de la propiedad a 31 de diciembre de 2004. Asimismo, Arcelor describe de forma clara y exhaustiva el sistema de gestión de riesgos implantado, explicando la naturaleza de los riesgos identificados, incluidos los relacionados al medio ambiente, materias primas, salud y seguridad, entre otros, así como los principales procedimientos de control interno según el mapa de riesgos de la compañía. Pero por otro lado, no se ha encontrado evidencia documental de una autoevaluación del grado de cumplimiento y seguimiento de las diferentes recomendaciones en materia de gobierno corporativo.

En cuanto a la estructura y órganos de gobierno del Grupo, también se pone de manifiesto que los datos que proporciona Arcelor son parciales. Sin embargo, cabe destacar que en varias ocasiones se indican, aunque brevemente, competencias y altos responsables en Desarrollo Sostenible.

En particular, las principales carencias de la información sobre Gobierno Corporativo se han detectado en la escasa y aislada descripción de los mecanismos y principios establecidos por la empresa para promover y garantizar las diligencias de los administradores y su deber de lealtad. Pero hay que mencionar que la empresa contempla llevar a cabo una autoevaluación del funcionamiento y desempeño del Consejo de Administración a partir de 2005. Asimismo, Arcelor explica la composición del Consejo, subrayando el carácter no ejecutivo de todos los consejeros y la presencia de tres representantes de los trabajadores en él, pero no llega a detallar el perfil de cada consejero. La información sobre órganos de gobierno se completa con

la descripción de la composición, funcionamiento y actividades desarrolladas en 2004 del comité de auditoría, el comité de nombramientos y remuneraciones y la dirección general.

Finalmente, la empresa también rinde cuentas, aunque con poco detalle, sobre la organización y desarrollo de la Junta General de Accionistas y sobre los acuerdos aprobados en la última Junta. Cabe destacar que no se ha encontrado evidencia documental de la existencia de un Reglamento específico de la Junta General.

GAMESA CORPORACIÓN TECNOLÓGICA, S.A. (Gamesa)

I . DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

Las empresas integrantes del Grupo Gamesa desarrolla y ofrece productos y servicios en dos sectores diferentes: el aeronáutico y el de energía renovable. El modelo de negocio del Grupo está constituido entorno a 4 líneas de actividad:

- Gamesa Aeronáutica que se dedica al diseño, fabricación y ensamblaje de estructuras aeronáuticas y distintos componentes y piezas afines. Además presta servicios de ingeniería dentro de este campo;

- Gamesa Energía lleva a cabo actividades de investigación eólica y promoción, construcción, venta y mantenimiento de parques eólicos;

- Gamesa Eólica diseña, fabrica, comercializa e instala aerogeneradores y componentes asociados a nivel mundial, siendo sus ventas internacionales el 27% del total en 2004;

- Gamesa Servicios presta servicios de ingeniería, montaje y mantenimiento al sector de energías renovables, principalmente energía eólica. Pero además se dedica a actividades de mantenimiento y control de plantas industriales de energía convencional, del sector químico y petroquímico y la industria en general.

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo Gamesa está integrado por sociedades ubicadas en 15 países diferentes: España, Italia, Francia, Portugal, Alemania, Reino Unido, Polonia, Dinamarca, Grecia, Estados Unidos, Australia, México, Brasil, Argentina, República Dominicana.

Sin embargo, las cuatro unidades de negocio del Grupo desarrollan sus actividades y ofrecen productos y servicios a nivel mundial, destacando España, resto de la Unión Europea, Estados Unidos, Australia, países de América Latina y la zona Asia-Pacífico (ésta última en cuanto a promoción, venta e instalación de parques eólicos).

Compromisos públicos de RSC de la empresa

El Grupo Gamesa asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU en 2004.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

Desde principios de 2005 el Grupo Gamesa forma parte del índice FTSE4Good.

Documentos incluidos en el análisis:

La siguiente documentación anual, correspondiente al ejercicio 2004, ha sido facilitada por el Grupo Gamesa con objeto del presente estudio y es el soporte del análisis realizado:

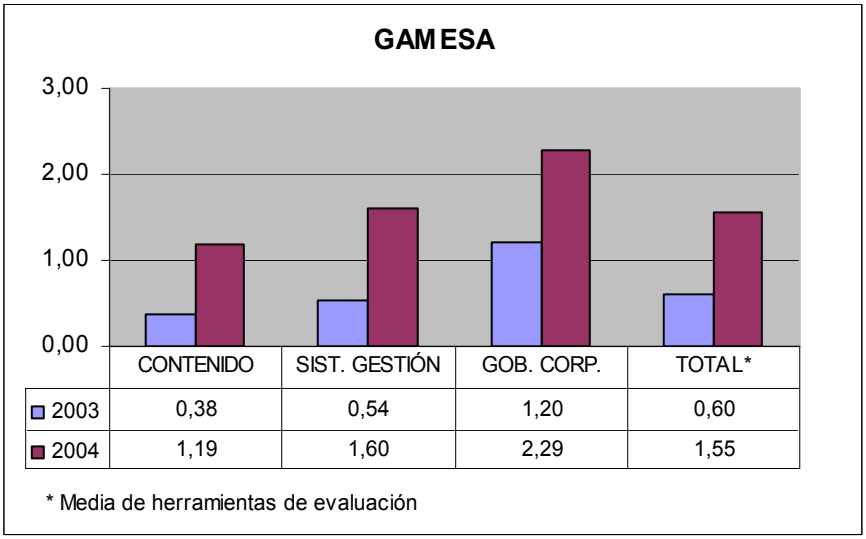
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	Gamesa integra en un único documento su información anual sobre las actividades del Grupo y la Memoria de Sostenibilidad. Asimismo, recoge el Informe anual de Gobierno Corporativo.

II. TABLAS DE RESULTADOS

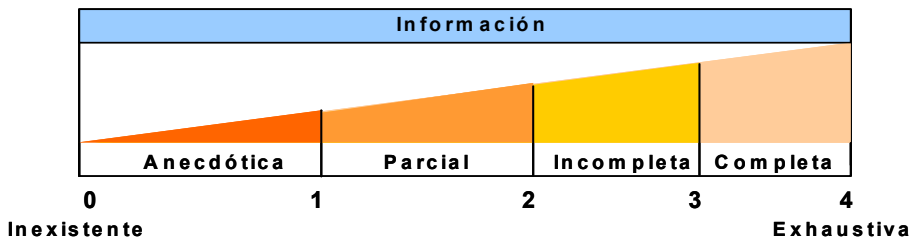
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,88**
Indice&Perfil GRI	2,24
GRI Indicadores	1,53
Principios GRI	1,88
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,29**
ONU	**0,85**
AA1000	**1,25**
AA1000 Indicadores	1,03
AA1000 Principios	1,47
NEF	**1,50**
TOTAL	1,55

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio 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 **2,29**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,19**, 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 **1,60**, situándose también en el área de *información parcial*.

En general, el estudio de la documentación de 2004 pone de manifiesto una mejora significativa en la información suministrada por Gamesa, y la calidad de ésta, en materia de Responsabilidad Social Corporativa en todos los ejes del análisis, respecto al anterior ejercicio evaluado. Así, la valoración supera el nivel de información anecdótica y se sitúa en el siguiente estadio, existiendo sin embargo, ciertas carencias a la hora de reportar sobre el tema.

En esta ocasión, cabe destacar positivamente el nuevo formato en el que se presenta la información de RSC, ya que Gamesa recoge en un único documento los datos anuales de sus actividades y los de RSC. Así, el Informe Anual 2004 que presenta la compañía es al mismo tiempo su Memoria de Sostenibilidad, elaborada en conformidad con el modelo del GRI. En el mismo soporte se incluye también el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004. Según explica la propia empresa, el objetivo de este documento conjunto es facilitar “el acceso a la información a todos los grupos de interés”, objetivo que se valora positivamente en el estudio, como un paso más hacia una mayor transparencia y accesibilidad de la información sobre RSC.

En cuanto a aspectos concretos del reporte, cabe resaltar la clara estructura de la información, según modelo GRI, diferenciando entre desempeño económico, medioambiental y social. No obstante, no se ha encontrado evidencia documental de una verificación externa de la memoria de Sostenibilidad en su conjunto. Otra carencia detectada es la falta de glosario de los términos utilizados en el Informe Anual, que facilitaría el acceso y el mejor entendimiento de la información proporcionada. En lo referente al contenido de la Memoria, la compañía ha ampliado el contexto de RSC sobre el que rinde cuentas, poniendo el énfasis informativo en su actuación medioambiental, así como en la prevención de riesgos laborales y el tema de la responsabilidad del producto. Gamesa manifiesta su compromiso con las partes interesadas del grupo, sin embargo, del análisis se evidencia un trato informativo un tanto desigual a los distintos stakeholders, puesto que prevalece la información que presumiblemente puede interesar a los accionistas, empleados y medio ambiente (como stakeholder “silencioso”), mientras que se ofrecen detalles menos exhaustivos sobre proveedores, administraciones o clientes.

b. CONTENIDOS RSC

En términos comparativos, el análisis del Informe Anual 2004 pone de manifiesto una significativa ampliación del abanico de aspectos de Responsabilidad Social Corporativa sobre los que se reporta respecto a los contenidos incluidos en la documentación anual del ejercicio

2003. Pese a ello, según las herramientas y estándares empleados en este estudio, la información sobre contenidos de RSC no se podría considerar completa fundamentalmente por su grado de exhaustividad y por la carencia de datos acerca de algunos indicadores que se exponen a continuación.

El grupo Gamesa contempla su desempeño económico como un aspecto más que refleja su comportamiento socialmente responsable. Pero a pesar de referirse al conjunto de indicadores sugeridos por el GRI, la información que proporciona se evidencia incompleta por el escaso desglose geográfico de los parámetros recogidos en la memoria, lo cual no permite entender bien su peso e impactos económicos en los países donde opera. Esta carencia se evidencia por ejemplo en la información sobre cuotas de mercado, consumos de materias primas y servicios contratados, impuestos pagados, subvenciones y desgravaciones fiscales recibidas o donaciones realizadas. La desagregación de las magnitudes, cuando la hay, se realiza en función de los cuatro ejes del negocio de Gamesa. Asimismo, hay que destacar que la compañía procura transmitir la evolución temporal de su desempeño económico a través de una comparativa interanual de los indicadores.

A la hora de rendir cuentas, el Grupo Gamesa hace hincapié en la dimensión medioambiental de su RSC. Pese a que la documentación no evidencia la existencia de una política medioambiental global y homogénea a nivel corporativo, la empresa especifica con claridad su desempeño en cada esfera de su modelo de negocio. Para cada unidad Gamesa expone las líneas generales de actuación en función de la naturaleza de las actividades desarrolladas, los principios de la política medioambiental y los responsables de su gestión. El análisis evidencia que el contexto de responsabilidad medioambiental considerado por el Grupo es amplio, respaldándolo con información sobre consumos, emisiones, vertidos, residuos, así como impactos y medidas correspondientes. Sin embargo, el alcance por actividades de los datos acerca de los indicadores no llega a ser completo, mientras que la descripción cualitativa de las medidas aplicadas y su gestión es escueta. Hay que reseñar el limitado grado de comparación interanual del desempeño medioambiental de la empresa. Asimismo, Gamesa no detalla la formación que se proporciona en este ámbito, ni describe de forma pormenorizada, aunque menciona, los requisitos medioambientales que exige a sus proveedores y las empresas subcontratadas, así como los mecanismos de control y verificación empleados o los resultados del seguimiento. Finalmente, cabe destacar la detallada y desglosada información que ofrece la compañía acerca de sus inversiones en medio ambiente durante el ejercicio 2004.

El otro tema en el que se pone el énfasis informativo en la Memoria de Sostenibilidad 2004 son las prácticas laborales en el seno del Grupo. Gamesa contempla varios aspectos del ámbito laboral, pero rinde cuentas de forma parcial. Por un lado, reporta detalladamente sobre las principales características de la plantilla y la creación de empleo en cada unidad y a nivel corporativo, incluido desglose mensual de las magnitudes, pero no recoge información acerca del empleo subcontratado. Por otro lado, los datos que describen la relación entre la empresa y los trabajadores son muy genéricos y no son respaldados por significativos indicadores cuantitativos y cualitativos acerca del alcance de la representación formal, su participación real y los mecanismos de funcionamiento establecidos. Dentro de las prácticas laborales destaca la relevancia que concede Gamesa a la problemática de la salud y seguridad de los empleados. La información sobre este tema se basa en la exposición de los principios y la visión de la empresa acerca de su política de prevención de riesgos laborales, así como en la descripción de las líneas generales de mejoras previstas. Sin embargo, Gamesa no explica la naturaleza de los riesgos implícitos a sus actividades. Tampoco deja constancia de las medidas concretas que se han tomado como parte de la política de salud y seguridad, ni de la operativa de su gestión y la formación proporcionada al personal. Los indicadores de siniestralidad y bajas no aclaran el tipo de accidentes que han ocurrido. Hay que añadir que tampoco se ha encontrado evidencia documental que plasme esta problemática respecto al personal subcontratado.

En cuanto al desempeño social referente a la sociedad en general, la información que se proporciona es escasa. La relación de la empresa con las comunidades en las que actúa se describe de forma breve y poco detallada, reportando sobre el impulso económico de las regiones (iniciativas de creación de empleo después de procesos de reconversión), la

colaboración con administraciones públicas españolas en temas de trabajo y medio ambiente, así como ejemplos de acción social. Sin embargo, otras prácticas y procedimientos de índole ético con impacto en la sociedad, tales como lucha contra el soborno y la corrupción, la competencia desleal o las contribuciones políticas no se evidencian recogidas en el Informe Anual 2004.

La principal carencia en la información sobre los contenidos de RSC, detectada en el anterior estudio, correspondiente al ejercicio 2003, hacía referencia a la falta de reporte sobre la responsabilidad del producto en el caso de Gamesa. A pesar de haber subsanado esta deficiencia en la Memoria de Sostenibilidad 2004, los datos que ofrece el Grupo no son completos. En este sentido, Gamesa informa solamente sobre la problemática y las actuaciones asociadas a las unidades de aeronáutica y aerogeneradores (Gamesa Aeronáutica y Gamesa Eólica, respectivamente), pero no se contempla el caso de las responsabilidades inherentes a la prestación de servicios a las industrias de energía eólica, petroquímica, química y la convencional por las otras dos unidades de negocio (Gamesa Energía y Gamesa Servicios). El reporte que se ofrece, dentro de los mencionados límites del alcance, abarca cuestiones de seguridad y salubridad de los productos y servicios, etiquetado e información a los clientes, prácticas publicitarias y protección de los datos de los clientes.

Otro aspecto a destacar, en términos comparativos, es la adhesión del grupo Gamesa al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2004 y por lo siguiente, la introducción de información en materia de derechos humanos dentro de su Informe Anual 2004. Pese a declarar explícitamente sus compromisos con el respeto y apoyo a los derechos humanos, Gamesa no ofrece una información exhaustiva y relevante sobre cómo se materializan y desarrollan estos principios en normas, procedimientos y acciones concretas en todos los niveles y actividades de la compañía, que ilustre estas declaraciones. La empresa no evidencia documentalmente la planificación e implementación de una política de derechos humanos, ni los responsables con competencias a la hora de tomar decisiones y vigilar por su cumplimiento. El reporte en materia de derechos humanos se limita a los derechos de los trabajadores (referencia genérica a la libertad de asociación, salud y seguridad en el trabajo, iniciativas de igualdad de oportunidades y no discriminación), la protección del medio ambiente y los derechos del consumidor.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La valoración de la Memoria de Sostenibilidad, según las herramientas empleadas, pone claramente de manifiesto una evolución positiva de la información sobre sistemas de gestión de la RSC, comparada con la anterior memoria del Grupo.

En su Informe Anual 2004 Gamesa plantea su enfoque de Responsabilidad Social Corporativa en términos de sostenibilidad, buscando su alineación con la estrategia global del grupo. La empresa asume su compromiso con la RSC a más alto nivel directivo de la compañía e indica claramente los órganos con competencias y responsabilidades en la materia, tales como el Comité de RSC, integrado por representantes de varios departamentos, bajo la supervisión de la Secretaría General del Consejo de Administración. Pese a ello, la información sobre el ejercicio de sus competencias y el proceso y materia de decisión no es pormenorizada. Asimismo, Gamesa describe, aunque no de forma exhaustiva y completa, las políticas formales diseñadas por la empresa. Pero sobre su implementación, gestión y operativa no se transmiten datos y resultados con total claridad y detalle. El reporte no permite entender bien las metas y objetivos concretos de la compañía en el área de RSC, lo cual no facilita la evaluación del grado de evolución de las medidas y políticas aplicadas. Sin embargo, cabe destacar positivamente que en varias ocasiones Gamesa expresa su compromiso de seguir mejorando tanto el proceso de rendición de cuentas, como de gestión del sistema de RSC.

En cuanto a los procedimientos de verificación existentes, Gamesa explica sus mecanismos de auditoría interna, relacionándolos también con aspectos de sostenibilidad, aunque de forma genérica. En cuanto a la auditoría externa, de la documentación anual no se evidencia la verificación independiente de la memoria en su conjunto. Se mencionan puntualmente

procesos de certificación de calidad, medio ambiente y salud y seguridad del trabajo. Hay que destacar que Gamesa hace referencia a una evaluación realizada por parte del Comité de RSC, con colaboración externa, de las actuaciones y reporte en temas de RSC con el fin de detectar carencias y mejorar sus prácticas y desempeños, pero no se da ningún dato ni detalle que refleje la naturaleza de esa iniciativa, sus resultados y mejoras planificadas a raíz de ella.

Asimismo, en su Informe Anual 2004 Gamesa declara explícitamente su compromiso con las partes interesadas del Grupo y define los principios en los que se basa su relación con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, administraciones, sociedad y medio ambiente. Pese a manifestar en varias ocasiones su consideración de las expectativas de los stakeholders, no se evidencia documentalmente su involucración activa en la elaboración de la memoria o en el diseño de la política de RSC. Gamesa informa sobre algunos canales y métodos de comunicación con las partes interesadas, pero los datos suministrados no transmiten la imagen de un diálogo multi-direccional y participativo, enfocado en temas de sostenibilidad.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El análisis de la información sobre prácticas de Buen Gobierno de Gamesa se basa fundamentalmente en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004 y se completa con los datos recogidos en la Memoria de Sostenibilidad (Informe Anual 2004). La valoración de este eje revela una evolución positiva del reporte, pero éste sigue siendo incompleto, según la herramienta específica empleada en el presente estudio.

En lo referido a la transparencia informativa acerca de las prácticas aplicadas por la empresa, Gamesa plasma aspectos como la estructura del accionariado (aunque no explica del todo las características del “free float”), medidas de blindaje existentes o disponibilidad del Informe de gobierno corporativo. Asimismo, rinde cuentas sobre el grado de cumplimiento de las recomendaciones recogidas en el código Olivencia y el informe Aldama, pero de forma muy esquemática, sin explicar adicionalmente su evaluación. Además, cabe resaltar la detallada exposición de los riesgos identificados por el Grupo, incluidos aspectos de Responsabilidad Social Corporativa en el Informe Anual 2004, y su sistema de gestión y mandos superiores, responsables de ello.

Sin embargo, la información sobre estructura y órganos de gobierno presenta más carencias. En cuanto al Consejo de Administración, Gamesa ofrece datos sobre su composición y la clasificación de los consejeros, pero no evidencia la evaluación anual del desempeño eficiente de sus labores. En el Informe de Gobierno Corporativo 2004 tampoco se explica de forma pormenorizada los mecanismos y políticas aplicadas para garantizar y promover la diligencia de los administradores y su deber de lealtad. Pero cabe destacar la detallada descripción de las medidas para evitar posibles conflictos de interés dentro del gobierno de la compañía.

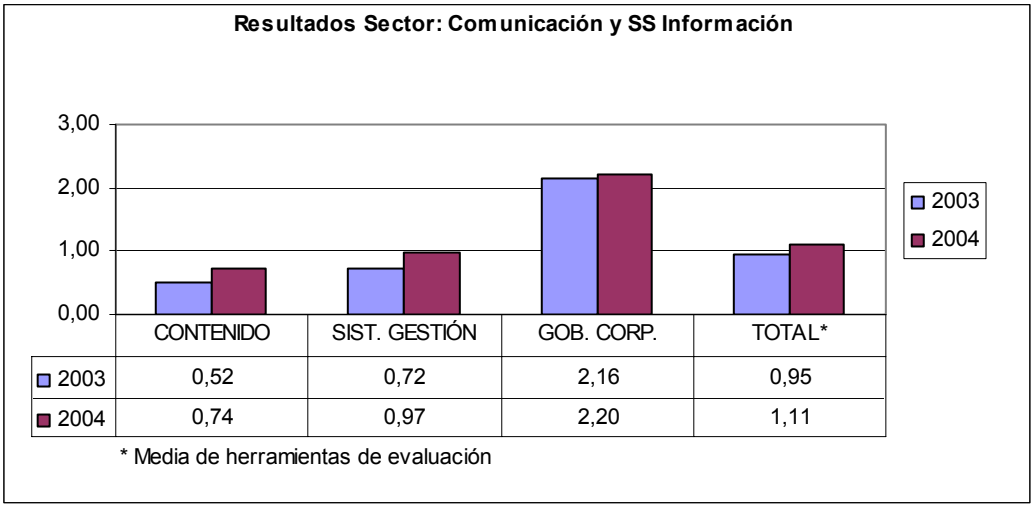
En cuanto a la Junta General de Accionistas, primero, hay que mencionar la aprobación de un reglamento específico en 2004 en conformidad con las mejores prácticas recomendadas. En él se describe el funcionamiento y desarrollo de las juntas, así como derechos asociados de los accionistas. Sin embargo, la información que proporciona Gamesa en el Informe de Gobierno Corporativo respecto a la Junta General es muy resumida y escueta.

Asimismo, Gamesa plasma la composición, las funciones y el funcionamiento de la comisión de auditoría y cumplimiento y la comisión de nombramientos y retribuciones creadas en el seno del Consejo de Administración y que, acorde con las recomendaciones de buen gobierno, están participadas solamente por consejeros no ejecutivos. Por otro lado, hay que reseñar la inexistencia de una comisión ejecutiva dentro de la empresa.

Finalmente, cabe destacar que Gamesa informa sobre mandos superiores y órganos de gobierno con competencias y responsabilidades en la planificación, implementación, gestión y seguimiento de la política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo.

4.3.3 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)***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,52	0,72	2,16	0,95
2004	0,74	0,97	2,20	1,11

* Media de herramientas de evaluación

El sector de comunicaciones ha obtenido una valoración total de 1,11, en línea con la media de las compañías de 1,14, experimentando una mejora en el sector del 18% respecto a la valoración global del estudio del año correspondiente a las memorias del 2003, situándose en el estadio de información parcial.

En el área de contenidos, el sector de comunicaciones puntúa una media de 0,74, en línea con la media de las compañías, experimentando un 43% de mejora en el sector respecto a la media de la puntuación de 2003, sin embargo continúa situándose en un estadio de información anecdótica.
En el área de sistemas de gestión, las comunicaciones adquieren una puntuación media de 0,97, algo inferior a la puntuación media de las compañías de 1,01, experimentando un crecimiento del 34% respecto a 2003.

En la valoración del Gobierno Corporativo, el sector alcanza una puntuación de 2,20, algo inferior a la media de las compañías de 2,25, experimentando un ligero aumento del 2% respecto a 2003.

En los últimos años las comunicaciones y los servicios de la información se han convertido en el principal motor del crecimiento económico y de rentabilidad. En general, el sector se

caracteriza por un aumento de las fusiones entre empresas con el fin de mejorar su competitividad, así como por procesos de deslocalización y externalización de los servicios.

Entre los puntos más sensibles del sector se encuentra la creciente competencia por atraer y retener al mayor número de clientes posible, que en muchas ocasiones se traduce en la búsqueda de nuevos mercados donde la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones todavía es incipiente. Además, este sector necesita grandes inversiones en tecnología e infraestructuras, así como un alto nivel de formación y un conocimiento especializado. Por otra parte, las compañías del sector tienden a integrar los negocios de informática, audiovisuales y telecomunicaciones, ampliando el abanico de aplicaciones y contenidos adicionales que ofrecen.

Entre los impactos que se pueden atribuir a este sector cabe destacar positivamente el impulso al desarrollo económico y social de los países que generan los servicios de la información y las comunicaciones. Por un lado, contribuyen a la creación de una ventaja competitiva para el tejido empresarial que deriva en mayores ganancias económicas y creación de empleo. Por otra parte, elevan la calidad de vida de la sociedad, mejorando, por ejemplo, los servicios de asistencia y emergencia existentes o los servicios públicos, facilitando el acceso a la formación y la educación.

Los impactos negativos que puede generar la actividad del sector son de diversa índole. Entre ellos, cabe resaltar, por ejemplo, los casos de una gestión poco ética e irresponsable de la información y las comunicaciones, en términos de protección de los derechos de clientes y usuarios. Asimismo, algunas características de los productos y servicios, y su uso, suscitan preocupaciones entre parte de la sociedad por sus posibles efectos perjudiciales para la salud humana (p.ej.: emisiones electromagnéticas, radiación no-ionizante, niveles SAR de los teléfonos móviles). Además, las compañías del sector deben tener en cuenta los impactos negativos, específicos de su negocio, que afectan al entorno natural y destruyen la biodiversidad (p.ej. localización de las antenas, tala de árboles para producir papel que se usaría en la edición de distintos formatos de prensa y publicidad, etc). Por último, deben considerarse los aspectos negativos que se dan a veces en las prácticas laborales de empresas del sector, asociados a los derechos de los trabajadores, la subcontratación o los riesgos laborales.

En cuanto a los riesgos, cabe resaltar los riesgos relacionados con el incumplimiento por parte de las empresas de la legislación nacional e internacional, en particular la normativa que garantiza la competencia en el mercado, así como los derechos de usuarios y clientes. En este sentido, las compañías tienen que considerar y evitar riesgos asociados a distintos aspectos de la responsabilidad de sus productos y servicios, tales como la protección de la intimidad de los clientes, la gestión responsable de las bases de datos disponibles, el control de contenidos poco éticos y potencialmente peligrosos o la autorregulación para eliminar la publicidad engañosa, entre otros. Asimismo, las empresas del sector deben concienciarse de los riesgos en los que pudiesen incurrir si no tuvieran en cuenta el uso irresponsable y dañino de sus productos y servicios por terceras partes.

Por otro lado, hay que tener en cuenta riesgos relacionados con la salud y seguridad, tanto de los empleados del sector (p.ej.: personal, propio y subcontratado, que realiza trabajos en altura o se encarga del mantenimiento de instalaciones), como de los clientes y la sociedad en general (p.ej.: emisiones electromagnéticas, niveles de SAR de los teléfonos móviles, etc). Además, las empresas del sector deben gestionar el riesgo medioambiental específico de su negocio, y en particular impactos en la biodiversidad y el entorno natural, por ejemplo, en el caso de estaciones base, antenas, tala de bosques para la producción de papel, etc. Por último, otro factor de riesgo es el relativamente difícil acceso a los productos y servicios de este sector, tanto por razones económicas y geográficas, como por falta del conocimiento requerido.

Durante el ejercicio 2004, según la clasificación vigente en aquel período, las compañías del IBEX35 que componen este sector desarrollan actividades en las áreas de Publicidad, Prensa y TV (Prisa, Sogecable, TPI); Telecomunicaciones (Telefónica, Telefónica Móviles), y Electrónica

y Software (Indra). En general, todas las empresas del sector presentan información sobre su comportamiento socialmente responsable durante el ejercicio 2004, aunque con un grado de exhaustividad del reporte muy dispar. En cuanto a la evolución de la información sobre RSC, incluida en las memorias anuales, se podría concluir que la tendencia de mejoras en la información suministrada, y en la calidad de esta, no es generalizada, ni suficiente, dándose, sin embargo, algún progreso en más de la mitad de las compañías informantes. Al mismo tiempo, las empresas del sector mantienen el formato de presentación de los datos que ya habían elegido en ejercicios anteriores.

En relación con los contenidos de RSC sobre los que se rinde cuentas, en primer lugar hay que mencionar que de la documentación analizada se puede deducir que las empresas del sector no siempre proporcionan datos que abarcan el alcance total, tanto geográfico como por actividades, de su negocio. Además, se evidencia la escasa desagregación de la información sobre las distintas dimensiones de la RSC. En general, en sus memorias anuales todas las empresas contemplan el tema de las prácticas laborales, aunque la problemática más sensible y, a veces, más controvertida (p.ej. subcontratación, salud y seguridad de los empleados, entre otros) se referencia de forma puntual y aislada. Otro aspecto, tratado por el sector, es la relación de la empresa con sus clientes aunque el enfoque del reporte se centra más bien en reseñar la satisfacción de sus necesidades y expectativas, sin profundizar en cuestiones más relevantes como podrían ser los derechos de los clientes, la salubridad de los productos y servicios, etc. En cuanto al desempeño medioambiental, cabe resaltar que no todas las empresas del sector consideran tener un impacto significativo en el entorno natural. La información que se aporta no se podría considerar completa por el alcance de los datos y su grado de detalle. Los derechos humanos son otro de los aspectos de la RSC acerca del cual las empresas suministran una información escasa, basada casi exclusivamente en la declaración de compromisos, sin que se detallen políticas o procedimientos implantados, y los resultados de estos. Además, según la evidencia documental, no todas las compañías del sector han suscrito compromisos públicos en la esfera de los derechos humanos y cuando sí lo han hecho, este compromiso se deriva de la adhesión de la empresa al Pacto Mundial de la ONU. Finalmente, cabe mencionar a la acción social de las empresas como otro de los contenidos más generalizados a la hora de reportar sobre RSC.

INDRA SISTEMAS, S.A.
(Indra)

I. DATOS GENERALES

Productos / servicios que ofrece

El Grupo Indra ofrece servicios y soluciones de tecnología de la Información, agrupados en tres líneas de actividades:

- Tecnologías de la Información: es el área principal del modelo de negocio de Indra, que ofrece servicios y soluciones en los siguientes mercados: Transporte y tráfico, Defensa y fuerzas de seguridad, Telecomunicaciones y utilities, Administraciones Públicas y sanidad, Finanzas y seguros, Industria y comercio;
- Simulación y Sistemas Automáticos de Mantenimiento: área que proporciona simuladores de vuelo, simuladores de conducción y circulación, así como sistemas automáticos de mantenimiento;
- Equipos Electrónicos de Defensa: área en la que se desarrollan sistemas y equipos de aviónica y proyectos de sostenimiento: mantenimiento y modernización.

Alcance geográfico (zonas)

En 2004 el Grupo Indra ha estado presente en 49 países, según datos ofrecidos por la propia empresa. Indra opera principalmente en España, alcanzando el mercado nacional un 65 % del total de las ventas del Grupo. Asimismo, la empresa desarrolla proyectos en el resto de la Unión Europea (Portugal, Italia, Polonia, etc.), en Estados Unidos, América Latina (Brasil, Argentina, Chile, Ecuador, entre otros) y en otros países como, por ejemplo, Marruecos, Ucrania, Nueva Zelanda, etc.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En diciembre de 2004 el Grupo Indra se adhiere al Pacto Mundial y a la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, comprometiéndose con los principios en materia de derechos humanos promovidas por dichas iniciativas internacionales.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

No hay evidencia en la documentación analizada de que el Grupo Indra forme parte de índices bursátiles de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

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

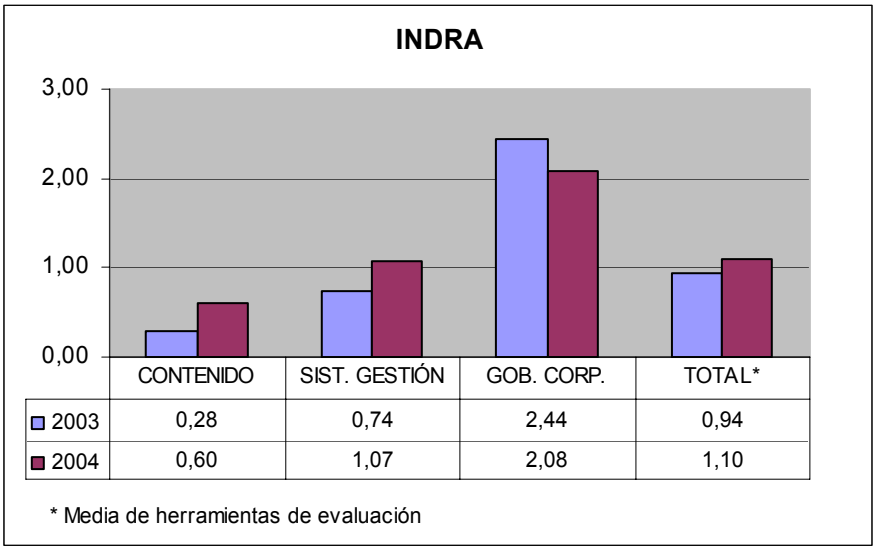
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Actividades 2004	
Memoria de Responsabilidad Corporativa 2004	Sigue las recomendaciones del GRI
Memoria de Gobierno Corporativo 2004	Incluye Informe de Gobierno Corporativo 2004, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración, Estatutos Sociales, Memoria de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores
Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión 2004	
Resumen Memoria 2004	

II. TABLAS DE RESULTADOS

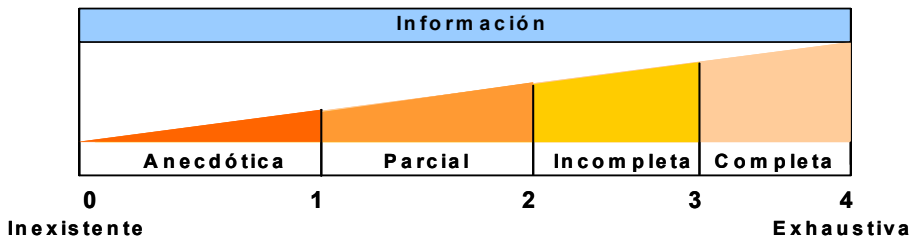
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,19**
Indice&Perfil GRI	1,78
GRI Indicadores	0,79
Principios GRI	1,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,08**
ONU	**0,42**
AA1000	**0,83**
AA1000 Indicadores	0,82
AA1000 Principios	0,85
NEF	**1,00**
TOTAL	1,10

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información suministrada por el Grupo Indra, analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,10**, situándose en el estadio de información parcial.

La valoración de Gobierno Corporativo, correspondiente al ejercicio 2004, es la más alta obtenida por Indra frente a otros aspectos de la responsabilidad social que este estudio analiza. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,08**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **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-NEF) es de **1,07**, estando en el área de *información parcial*.

En general, la comparativa de esas valoraciones con las correspondientes obtenidas por el Grupo Indra en el ejercicio 2003 (en el primer estudio sobre la RSC en las memorias anuales), muestra una evolución positiva, aunque no lo suficiente para poder considerarse completa, de la información suministrada y la calidad de ésta en 2004.

La memoria de Responsabilidad Corporativa de Indra "Transformar el conocimiento en valor" correspondiente al ejercicio 2004, es la segunda memoria de RSC publicada por la empresa y en ella se sigue manteniendo el mismo esquema de reporte según grupos de interés, identificados por Indra: accionistas, empleados, clientes, proveedores, medioambiente, instituciones de conocimiento y sociedad. Al igual que en el ejercicio anterior, Indra elabora su memoria de Responsabilidad Corporativa siguiendo el modelo del GRI, sin llegar a ser "acorde con" él, ampliando hasta cierto punto la información sobre algunos aspectos e indicadores propuestos por el GRI. En este sentido, cabe destacar la inclusión de aspectos relacionados con los derechos humanos entre los temas sobre los que Indra se compromete a rendir cuentas, como resultado de la adhesión del Grupo al Pacto Mundial y a la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU en diciembre de 2004.

Sin embargo, el conjunto de documentación pública que se ha analizado, y en particular, la memoria de Responsabilidad Corporativa 2004, sólo muestran una imagen parcial y poco contrastable del comportamiento socialmente responsable de Indra. En general, lo que se consigue transmitir son compromisos de RSC genéricos, poco detallados y con escasos datos que los respalden. Asimismo, en la memoria de Responsabilidad Corporativa 2004 no se explica el alcance (geográfico, por actividades o compañías del grupo) del proceso de rendición de cuentas en materia de RSC, ni las limitaciones o métodos de verificación de ésta. El análisis pone de manifiesto la insuficiente accesibilidad de la información sobre aspectos económicos, sociales, medioambientales y de derechos humanos, puesto que esa información está distribuida en distintas memorias e informes, dentro del conjunto de documentación pública, mientras que la memoria individual de Responsabilidad Corporativa 2004 recoge de forma muy parcial los datos, cuantitativos y cualitativos, requeridos por el GRI.

b. CONTENIDOS RSC

A pesar de la mejora en la valoración de la información sobre contenidos de Responsabilidad Social Corporativa obtenida en esta ocasión por Indra, frente al anterior estudio, la baja puntuación en este área del análisis (0,60) evidencia la notable escasez de datos relevantes que se proporcionan por la empresa en la documentación pública, correspondiente al ejercicio 2004.

Cabe reseñar que la información relativa al desempeño económico del Grupo Indra, según los indicadores del GRI, es incompleta. En la memoria de Responsabilidad Corporativa 2004, prácticamente no incluye datos económicos, salvo pocas excepciones como, por ejemplo, los datos de ventas o contratos pagados según criterios acordados. Del análisis se evidencia que Indra informa acerca de la dimensión económica de su comportamiento socialmente responsable a través de algunos datos financieros consolidados y agregados que están incluidos solamente en el Informe de las Cuentas Anuales Consolidadas del grupo. Esto se da por ejemplo respecto a los datos sobre sueldos y salarios, impuestos pagados, subvenciones y desgravaciones fiscales y costes de materias primas, donde no ofrece más que una cifra global en las cuentas anuales, sin desglose geográfico por país ni por actividad, por lo que no facilita entender el impacto socioeconómico de sus actividades. Por otra parte no aporta porcentajes de presencia y cuota de los mercados, ni donaciones en los países donde opera.

En su memoria de Responsabilidad Corporativa 2004 el Grupo Indra declara que sus actividades tienen un impacto medioambiental no muy alto. Pero a diferencia de la anterior memoria de RC 2003, en esta segunda memoria la empresa ofrece algunos datos cuantitativos sobre su desempeño medioambiental (p.ej. consumo de agua y energía o mención a residuos). A pesar de esta inclusión, los datos suministrados no son exhaustivos en términos de los indicadores del GRI, ni se definen con claridad los conceptos a los que representan. No aporta, por ejemplo, información significativa sobre las materias primas que consume, sobre el consumo indirecto de energía, sobre emisiones de gases derivados de su actividad, multas y penalizaciones por infringir normativas medio ambientales, ni sobre los impactos producidos por sus actividades en la biodiversidad.

La información del desempeño social de Indra también se revela deficiente, con los correspondientes matices según aspectos incluidos bajo esa categoría.

Por un lado, no se ha encontrado evidencia documental relevante acerca de la responsabilidad del producto /servicios ofrecidos por Indra. Asimismo, la descripción de la actuación e impactos de Indra en la sociedad es muy genérica y limitada, con énfasis en los reconocimientos obtenidos por la empresa en este campo. No da información sobre los impactos producidos en las comunidades donde actúa, las políticas y procedimientos implantados anticorrupción, ni cómo coopera con las autoridades nacionales e internacionales para combatir dichas prácticas, tampoco aporta información, si existen, sobre las políticas de contribución y presión política.

En cuanto las prácticas laborales del Grupo Indra, la información incluida en la memoria de Responsabilidad Corporativa 2004 y el resto de documentación analizada, es parcial, con escaso grado de desagregación de algunos datos, en su mayoría, relativos a las características y creación de empleo. Indra también hace referencia a políticas e iniciativas en la esfera de relaciones entre trabajadores y empresas, de salud y seguridad o de formación de empleados, pero la información al respecto, principalmente cualitativa, es muy genérica, con escaso grado de detalles o de datos cuantitativos que ilustren los resultados de las mencionadas actuaciones de la empresa. Por otro lado, es reseñable la no aportación de información sobre los porcentajes de empleados representados por organizaciones sindicales y el porcentaje de empleados cubiertos por los convenios colectivos. Finalmente, en el ámbito de diversidad e igualdad de oportunidades, Indra informa acerca de los compromisos que asume con su nueva política de diversidad del grupo, pero sin ofrecer detalles de su implementación en la práctica, alcance, sistemas de seguimiento o resultados alcanzados.

Por otro lado, cabe destacar que en 2004 el Grupo Indra amplía el contexto de RSC de sus actuaciones empresariales, asumiendo compromisos públicos en materia de derechos humanos a través de su adhesión al Pacto Mundial y la Declaración Universal de Derechos

Humanos de la ONU. Entre las principales deficiencias en la información sobre contenidos de RSC, que se detectaron en el anterior estudio de las memorias anuales correspondientes al ejercicio 2003, se encontraba la falta de referencia expresa en temas de derechos humanos por parte de Indra. Sin embargo, si bien durante el 2004 se incluyen cuestiones referidas al efecto, la información proporcionada al respecto resulta muy genérica, con meras alusiones a los principios del Pacto Mundial, pero sin que Indra ofrezca datos concretos, cuantitativos y/o cualitativos, de políticas o indicadores que respalden sus compromisos en materia de derechos humanos. Lo que transmite la empresa en sus memorias anuales de 2004 es su visión de los Derechos Humanos y el marco general de posibles actuaciones. No obstante, conviene destacar la ausencia de información sobre aspectos muy relevantes de derechos humanos, concretamente los que afectan a la seguridad personal o cómo la empresa se asegura que el uso de sus productos o servicios no se utilizan para cometer violaciones de derechos humanos, al fabricar productos que son empleados por Servicios de Seguridad y en Defensa.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En su primera memoria de Responsabilidad Corporativa, correspondiente al ejercicio 2003, Indra planteaba la futura implantación de un Plan de Gestión de la Responsabilidad Corporativa dentro del grupo. Por ello, en la segunda memoria, objeto de análisis del presente estudio, la rendición de cuentas acerca de sistemas de gestión de la RSC empleados por Indra se basa en aspectos, contemplados en el mencionado Plan de Gestión.

En su memoria de Responsabilidad Corporativa 2004 el Grupo Indra informa sobre los pasos seguidos en la elaboración del Plan de Gestión de la Responsabilidad Corporativa y el calendario de actividades relativas a éste en 2004. Sin embargo, la descripción y explicación del proceso y de los resultados en la práctica es genérica, con un grado de detalle insuficiente para poder obtener una imagen completa de dicho Plan de Gestión y sus consecuencias en la gestión empresarial de Indra. Del análisis de la memoria de RC 2004 se evidencia un enfoque integrado y transversal del sistema de gestión de la RSC que Indra ha diseñado en su Plan de Gestión, pero la información sobre su implementación en la práctica es muy poco exhaustiva, describiendo unos objetivos y unos resultados alcanzados muy genéricos y de difícil evaluación. En la documentación analizada se mencionan políticas, iniciativas y marcos de actuaciones previstas dentro de la esfera de la RSC respecto a los distintos grupos de interés de la empresa, pero los datos ofrecidos ponen de manifiesto principalmente compromisos y no medidas ya implantadas con resultados medibles o verificables.

Las mismas deficiencias se detectan en la identificación por parte de Indra de los responsables de la gestión de las políticas de RSC dentro del grupo. La mención aislada de la involucración de distintos departamentos en el diseño y realización del Plan de Gestión no explica con precisión y claridad el proceso de toma de decisiones y seguimiento de los procesos y resultados en materia de RSC. En la memoria de Responsabilidad Corporativa 2004 se hace referencia puntual al papel del Comité de Dirección en algunos procedimientos relacionados con la aprobación del Plan de Gestión de Responsabilidad Corporativa, pero no se informa explícitamente sobre los órganos de gobierno de Indra que tienen competencias y el alcance y contenido de éstas en temas de RSC. En su memoria de RC 2004 Indra define su gestión de la RSC como “integral y descentralizada” y sin embargo, en la Memoria de Actividades 2004 de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (pág.33) se menciona “la creación de un equipo especializado en temas de responsabilidad social corporativa” sin detallar su composición, responsables directos o funciones.

Asimismo, no se ha encontrado evidencia documental sobre la existencia de procesos de verificación interna o externa del sistema de gestión de la RSC o de sus resultados. Tan sólo en ocasiones esporádicas se informa sobre certificados de calidad medioambiental o de procesos.

Finalmente, cabe destacar que en su enfoque de la gestión de la RSC, el Grupo Indra incluye compromisos explícitos con las partes interesadas y plantea la consideración de sus

expectativas y necesidades y su participación tanto en la elaboración de memorias de RSC, como en las iniciativas y políticas sociales, medioambientales, laborales o de derechos humanos de la empresa. Sin embargo, la información que ofrece Indra al respecto es muy genérica, basada en ejemplos aislados de consultas y encuestas realizadas con algunos stakeholders o partes interesadas, sin describir de forma precisa y exhaustiva el *feedback* o retroalimentación obtenida y cómo se ha tenido en cuenta la opinión y propuestas de los stakeholders en el diseño de políticas concretas del Grupo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Para valorar la información que Indra hace pública en materia de prácticas y políticas de Gobierno Corporativo durante el ejercicio 2004, se ha analizado el volumen suministrado por la propia empresa que incluye Informe de Gobierno Corporativo 2004, Memoria de Actividades 2004 de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores. Asimismo, se ha tenido en consideración los apartados relativos a Gobierno Corporativos del resto de la documentación entregada a la Junta General de Accionistas 2004.

Cabe destacar que tanto el Reglamento de la Junta General como el Reglamento del Consejo de Administración han sido adaptados en 2004 a las exigencias legales en materia de Buen Gobierno.

La valoración obtenida en Gobierno Corporativo pone de manifiesto una información incompleta y poco exhaustiva. Este eje de análisis se el único en el cual Indra ha obtenido una puntuación más baja comparada con las valoraciones del anterior estudio de la información, correspondiente al ejercicio 2003. Del análisis se han puesto de manifiesto algunas deficiencias en la información proporcionada.

Según los criterios empleados en el presente estudio, la información referente al principio de transparencia es incompleta. No se ha encontrado evidencia documental acerca de medidas de blindaje previstos por Indra o acerca del establecimiento de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos dentro del Grupo. Asimismo, la descripción del sistema de gestión de riesgos es poco detallado, sin que se expliquen políticas, procedimientos o responsables de dicha gestión.

En cuanto al principio de seguridad de los derechos de los propietarios, el principio de diligencia y el deber de lealtad de los administradores, la información es parcial, puesto que en la documentación analizada, y particularmente en el Informe de Gobierno Corporativo, no se especifican y describen con detalles políticas concretas implementadas dentro de Indra para garantizar el cumplimiento de dichos principios. Temas como conflictos de intereses, exclusividad frente a la competencia o uso indebido del puesto, entre otros, son tratados sólo en el reglamento del Consejo o los Estatutos Sociales, pero no se explican los mecanismos y las medidas para el cumplimiento con la normativa interna que se hayan llevado a cabo en 2004.

Finalmente, la información acerca del principio de diligencia de los órganos de gobierno es relativamente la más completa, pero no llega a ser exhaustiva del todo. En el Informe de Gobierno Corporativo 2004 se rinden cuentas con cierto grado de detalle de las características y actividades del Consejo de Administración durante el ejercicio 2004, aunque algunos aspectos acerca del desempeño de las labores de los consejeros no se han explicado (p.ej. no se ha encontrado evidencia documental sobre la edad límite de los consejeros). Asimismo, cabe reseñar que se proporciona una descripción detallada de las comisiones delegadas del consejo que se han creado en Indra: comisión ejecutiva, comisión de Auditoría y Cumplimiento, comisión de Nombramiento y Retribuciones, informando sobre sus funciones y composición en 2004.

PROMOTORA DE INFORMACIONES, S.A. (Prisa)

I . DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

El Grupo Prisa opera en el sector de las comunicaciones, ofreciendo productos y servicios de información y entretenimiento. Su modelo de negocio abarca distintas áreas de actividad: prensa, radio, televisión y producción audiovisual, unidad de formación y educación, actividades de impresión, publicidad, contenidos de Internet. Asimismo, hay que mencionar que Prisa posee una participación significativa en la compañía Sogecable a través de la cual actúa en el mercado de televisión de pago y en abierto. En 2004 los principales ingresos del Grupo provienen de la publicidad, venta de libros, así como de periódicos y revistas.

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo Prisa desarrolla sus actividades en más de 20 países de Europa y América, destacando su presencia en España y América Latina. Así, más del 80% de los ingresos totales de 2004 se han generado en el mercado español, mientras que el resto se distribuye entre México, Brasil, Colombia, entre otros países.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia documental de compromisos públicos de RSC del Grupo Prisa.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

No se ha encontrado evidencia documental de que el Grupo Prisa forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

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

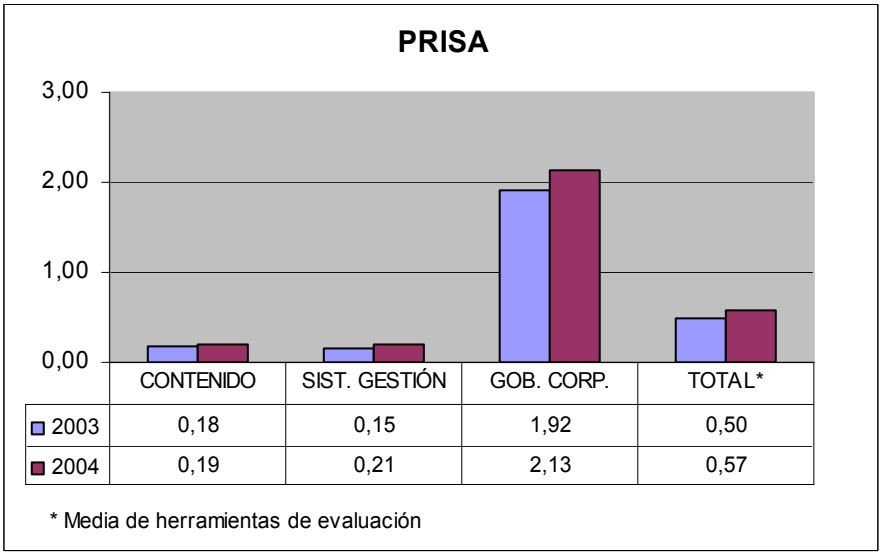
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2005	Recoge apartado sobre RSC
Informe Anual Gobierno Corporativo	ncluye: Informe Anual de Gobierno Corporativo ejercicio 2004 Informe Anual del Comité de Auditoría y Cumplimiento ejercicio 2004 Reglamento de la Junta General de Prisa

II. TABLAS DE RESULTADOS

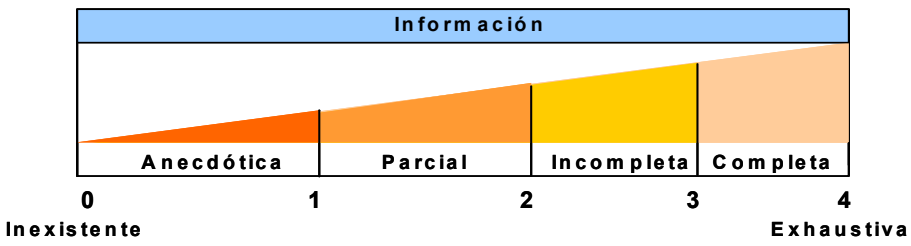
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,24**
Indice&Perfil GRI	0,27
GRI Indicadores	0,31
Principios GRI	0,13
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,13**
ONU	**0,07**
AA1000	**0,18**
AA1000 Indicadores	0,17
AA1000 Principios	0,20
NEF	**0,25**
TOTAL	0,57

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,57**, situándose en el estadio de *información anecdótica.*

La puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,13**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,19**, 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 **0,21**, situándose también en el área de *información anecdótica*.

El análisis de la documentación anual, correspondiente al ejercicio de 2004, no evidencia una mejora en la información sobre Responsabilidad Social Corporativa, y la calidad de ésta, suministrada por el Grupo Prisa, tal y como se refleja en las valoraciones obtenidas en el presente estudio, comparadas con el ejercicio 2003.

En su Informe Anual 2005, el Grupo Prisa dedica un capítulo a la Responsabilidad Social Corporativa, pero los datos recogidos hacen referencia a compromisos genéricos con los grupos de interés de la empresa, a los recursos humanos y su acción social. En base al conjunto de herramientas empleados en este estudio, se pone de manifiesto la clara escasez de información acerca de los distintos contenidos de RSC, así como la no evidencia documental de una política de RSC en la estrategia y procesos operativos de la compañía.

b. CONTENIDOS RSC

El Grupo Prisa proporciona una información anecdótica y escasa acerca de los distintos aspectos de la RSC, habiéndose considerado ésta en el análisis como irrelevante y decidido no enumerar en esta sección todas las ausencias de información detectadas según las herramientas empleadas. Los únicos ámbitos incluidos en el reporte han sido las prácticas laborales, con mención puntual y poco exhaustiva sobre características de la plantilla y actividades de formación, y las iniciativas de acción social llevadas a cabo en España y América Latina. Prisa ofrece algunos datos financieros, pero éstos se limitan a la información exigida para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas y no desvelan ninguna relación con el comportamiento socialmente responsable del Grupo.

No se ha encontrado evidencia documental sobre el desempeño medioambiental de la empresa, ni acerca de la responsabilidad asociada a sus productos y servicios.
Tampoco se deja constancia de principios, compromisos, políticas, procedimientos y actuaciones en materia de derechos humanos. Este es un hecho reseñable al desarrollar actividades la empresa en países, que se pudieran considerar de alto riesgo en derechos humanos, según informes de instituciones internacionales.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

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

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo Prisa asume compromisos de transparencia en materia de buen gobierno a través de la publicación anual de su Informe de Gobierno Corporativo elaborado según el modelo de sociedades anónimas cotizadas. Pese a ello, según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta y con un limitado grado de detalle.

En lo referente al principio de transparencia, la compañía rinde cuentas sobre la estructura accionarial de la propiedad, así como sobre los riesgos inherentes al negocio, identificados por la empresa y su gestión. Hay que mencionar que no se ha encontrado evidencia en la documentación de la existencia de información sobre ningún tipo de riesgo relacionado con desempeños de Responsabilidad Social Corporativa. Asimismo, Prisa incluye una evaluación del grado de cumplimiento de las recomendaciones del código Olivencia, principalmente, y el informe Aldama, cuando así lo ha considerado, aunque la explicación del seguimiento es poco detallada y resumida.

En cuanto a la estructura y órganos de gobierno de Prisa, por un lado, cabe resaltar la aprobación en 2004 del primer Reglamento de la Junta General de la compañía, acorde a las exigencias en materia de gobierno corporativo, que contempla el desarrollo de las juntas, el tipo de decisiones que son de su competencia. El Grupo facilita el reglamento de la Junta en el mismo fascículo que el resto de información anual sobre Buen Gobierno.

Por otra parte, la información sobre el Consejo de Administración se evidencia menos completa y detallada. Pese a exponer la composición del consejo por tipo de consejeros, el Grupo Prisa no ofrece una descripción exhaustiva del perfil de los consejeros independientes y tampoco explica con suficiente claridad la forma en la que se intenta representar a la propiedad en el consejo. Cabe reseñar que la normativa interna no estipula ningún límite de edad para los consejeros, tal y como recomiendan las mejores prácticas de buen gobierno. Asimismo, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se hace una referencia poco exhaustiva a los supuestos y mecanismos para garantizar y promover la diligencia de los administradores y su deber de lealtad. Sin embargo, en el informe anual del comité de auditoría y cumplimiento se hace una referencia breve a la evaluación del desempeño de las labores de los consejeros.

En cuanto a las comisiones constituidas en el seno del Consejo de Administración, del análisis se evidencia que no existe una comisión delegada, ni comisión de estrategia e inversión. La empresa reporta sobre la composición y funciones de los dos comités de ayuda al Consejo: comité de auditoría y cumplimiento y comité de retribuciones y nombramientos, ambos integrados solamente por consejeros no ejecutivos de la compañía.

SOGECABLE, S.A. (Sogecable)

I . DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

El Grupo Sogecable ofrece productos y servicios de la industria audiovisual. Su modelo de negocio engloba las siguientes líneas de actividad:

- la televisión por pago (Canal+, Digital+) y desde 2005, también en abierto,
- la producción y distribución de 14 canales temáticos de televisión,
- la producción, distribución y exhibición de cine,
- la compra y gestión de derechos audiovisuales (cinematográficos, deportes, otros eventos),
- la oferta y desarrollo de servicios interactivos de información, entretenimiento y ocio, así como publicidad, Internet y venta directa por televisión,
- otros servicios: comercialización de canales temáticos a otras plataformas, gestión de clientes.

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo Sogecable desarrolla sus actividades en el mercado español. Asimismo, a través de una de sus empresas asociadas, integrada en el Grupo, opera en EE.UU.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No se ha encontrado evidencia documental de compromisos públicos de RSC suscritos por el Grupo Sogecable.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

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

Documentos incluidos en el análisis

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

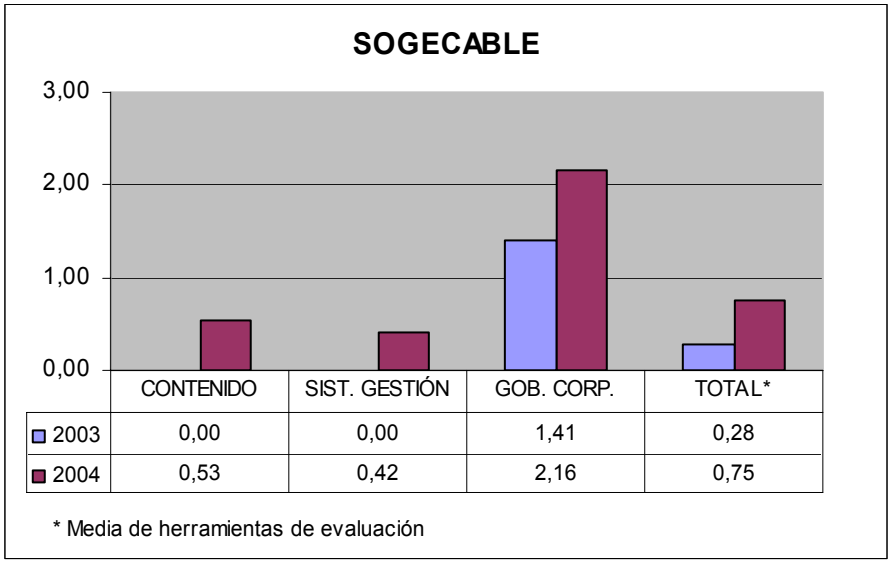
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2005	Incluye apartado sobre Responsabilidad Social Corporativa e Informe anual de Gobierno Corporativo, ejercicio 2004

II. TABLAS DE RESULTADOS

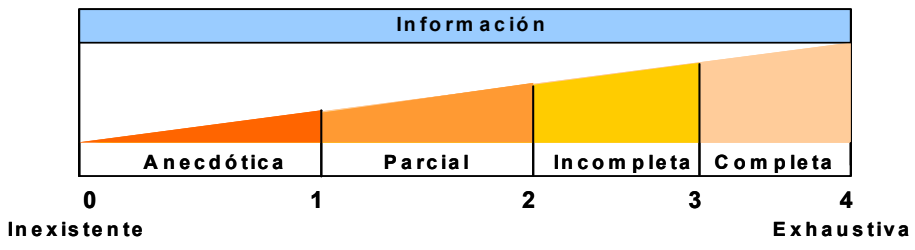
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,62**
Indice&Perfil GRI	0,62
GRI Indicadores	0,82
Principios GRI	0,42
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,16**
ONU	**0,24**
AA1000	**0,37**
AA1000 Indicadores	0,47
AA1000 Principios	0,27
NEF	**0,38**
TOTAL	0,75

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,75**, 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 **2,16**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,53**, 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 **0,42**, situándose también en el área de *información anecdótica*.

El estudio de las memorias anuales, correspondiente al ejercicio 2003, destacaba la falta de información acerca de desempeños y sistemas de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Sogecable. Sin embrago, en esta ocasión, la empresa recoge un apartado dentro de su Informe Anual 2005 en el que reporta sobre su comportamiento socialmente responsable durante el ejercicio 2004.

Pero el análisis, según las herramientas y estándares empleados, evidencia que Sogecable proporciona una información escasa y poco detallada, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, lo cual no permite entender y apreciar el comportamiento socialmente responsable del Grupo. El reporte se limita a la declaración de compromisos hacia los grupos de interés de la empresa y en particular, a la mención genérica de iniciativas y actuaciones en relación con empleados, clientes y sociedad, incluidas las prácticas de buen gobierno. En este último caso, el Informe anual de Gobierno Corporativo, ejercicio 2004, deja constancia del esfuerzo de la compañía por informar en esta materia, pero la información proporcionada por Sogecable se evidencia incompleta.

b. CONTENIDOS RSC

El análisis del Informe Anual 2005 de Sogecable pone de manifiesto la escasez de información exhaustiva, detallada y relevante acerca de los distintos contenidos de Responsabilidad Social Corporativa.

Pese a incluir datos económico-financieros dentro del Informe Anual, fundamentalmente en las cuentas anuales consolidadas, no se evidencia que el grupo Sogecable esté contemplando su desempeño económico como una dimensión más de su comportamiento socialmente responsable, interrelacionado con el resto de desempeños. Por ejemplo no informa sobre las subvenciones, desgravaciones fiscales u otras ventajas financieras obtenida de las administraciones públicas.

La información sobre la actuación medioambiental de la empresa es escasa. La compañía considera que su negocio no produce impactos significativos en el entorno natural, pero declara

su compromiso con la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Sin embargo, los aislados y puntuales datos, tanto cuantitativos como cualitativos, sobre residuos, consumos y sistema de transporte no permiten el buen entendimiento del desempeño medioambiental de Sogecable.

Pese a enfatizar su relación con los empleados en su reporte sobre la RSC, la información que proporciona Sogecable sobre sus prácticas laborales es parcial y presenta varias carencias. La empresa hace mención puntual de distintos aspectos laborales (características de la plantilla, igualdad de oportunidades, iniciativas de desarrollo profesional, de conciliación del trabajo y la vida personal, formación, salud y seguridad), pero no detalla procedimientos y políticas implantadas, ni lo respalda con indicadores relevantes y exhaustivos, y resultados del ejercicio. Asimismo, cabe reseñar la práctica inexistencia de información significativa sobre la relación entre la empresa y los representantes de los trabajadores, no se aporta la información sobre porcentaje de empleados con representación sindical independiente, ni el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.

El reporte sobre el desempeño social de Sogecable se basa en una descripción breve y poco detallada de los proyectos de acción social y de apoyo al arte y la cultura desarrollados por la empresa durante el ejercicio.

Asimismo, del análisis se pone de manifiesto la puntual y parcial referencia a aspectos asociados a la responsabilidad de los productos y servicios que ofrece Sogecable, siendo parte de la industria audiovisual. La empresa no llega a explicar la problemática asociada a su negocio y los posibles impactos de sus actividades en los términos de responsabilidad. Sogecable expone las bases de su Código Ético de Conducta Periodística, enumera convenios firmados en el ámbito de la publicidad, la autorregulación de contenidos televisivos y la infancia y declara cumplir las normativas sobre la protección de datos personales de los consumidores, pero no ofrece una explicación pormenorizada de sus acciones, de la sistemática de gestión y los procedimientos de control que se hayan puesto en práctica.

Finalmente, no se ha encontrado evidencia en la documentación analizada de compromisos suscritos o políticas aplicadas por Sogecable en materia de Derechos Humanos. Los datos recogidos en el apartado de RSC del Informe Anual se corresponden a aspectos relacionados con los principios de derechos humanos, tales como la protección del medio ambiente, la protección del consumidor o los derechos de los trabajadores, pero no queda claro que formen parte de un enfoque y visión explícito a favor de los derechos humanos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Pese a declarar explícitamente en su Informe Anual 2005 la incorporación del concepto de la responsabilidad social corporativa en la gestión empresarial, no se evidencia documentalmente la sistemática de gestión de la RSC, ni su alineación con la estrategia global. La empresa no ofrece datos significativos que respalden la planificación e implementación de una política de RSC integrada y transversal. Tampoco se menciona el proceso de toma de decisiones en materia de RSC, ni los responsables con competencias concretas acerca de la puesta en práctica y seguimiento de dicha política. Sogecable se limita tan sólo a hacer referencia puntual, y muy genérica, a algunos aspectos de políticas formales (fundamentalmente de recursos humanos y gestión de clientes), pero no hay constancia de que estas actuaciones se encuentran alineadas en una política de RSC a nivel corporativo.

Por otro lado, Sogecable recoge sus compromisos con los grupos de interés identificados por la empresa: clientes, empleados, inversores y accionistas, sociedad. Sin embargo, la empresa no deja constancia documental de la involucración de las partes interesadas en un proceso de diálogo continuo, activo y multi-direccional con el fin de conocer y responder a sus expectativas y necesidades, excepto una breve y aislada referencia a encuestas de satisfacción realizadas a los clientes.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Del análisis de la documentación anual y más concretamente, el Informe anual de Gobierno Corporativo, ejercicio 2004, se pone de manifiesto el compromiso del grupo Sogecable de rendir cuentas sobre los principios y prácticas de buen gobierno aplicados por la empresa. Sin embrago, según la herramienta empleada en el presente estudio, la información sobre algunos aspectos del gobierno corporativo se presenta incompleta.

En lo referido a los criterios de transparencia, definidos para el análisis, la compañía informa sobre la estructura del accionariado, indicando los accionistas con participaciones significativas y los que pueden ejercer alguna influencia en la gestión de la sociedad. Asimismo, se describe con cierto detalle el sistema de gestión de los riesgos del Grupo, explicando los principales riesgos identificados, entre los cuales se incluyen algunos temas del ámbito laboral y de protección de los consumidores, pero no se mencionan riesgos relacionados con la responsabilidad social corporativa en su conjunto. Por otro lado, Sogecable evalúa sus prácticas de gobierno corporativo en función de las recomendaciones del código Olivencia, pero la explicación de su seguimiento es poco exhaustiva. Además, cabe reseñar algunas disconformidades entre los datos recogidos en el Informe anual de Gobierno Corporativo y la declaración de cumplimiento de ciertas recomendaciones, en particular las correspondientes a las comisiones delegadas y el límite de edad de los consejeros.

En cuanto a la estructura y órganos de gobierno de Sogecable, hay que mencionar que en la documentación analizada no se ha encontrado evidencia sobre responsables y competencias acerca de la política de RSC, a la cual hace referencia el Grupo en su Informe Anual 2005.

Por otra parte la empresa informa sobre la aprobación del Reglamento de la Junta General donde se plasman el desarrollo de las juntas y el tipo de decisiones que le corresponden a este órgano de gobierno.

Sin embargo, la información sobre el Consejo de Administración y las comisiones creadas en su seno es menos completa. En el Informe anual de Gobierno Corporativo se refleja la composición del consejo, con claro predominio de los consejeros externos sobre los ejecutivos, pero no se ofrece una descripción detallada del perfil de los consejeros independientes. Además, la información respecto al límite de edad es imprecisa puesto que mientras en el Reglamento del Consejo de Administración sí se establece tal límite, en el Informe de gobierno corporativo se indica lo contrario. Otras carencias informativas están relacionadas con la insuficiente exhaustividad a la hora de explicar los principios y mecanismos para garantizar y promover los deberes de diligencia y lealtad de los administradores, así como con la breve y puntual referencia a la evaluación anual del desempeño eficiente de las labores de los consejeros. Respecto a las comisiones delegadas al consejo, Sogecable describe la composición y las funciones de la comisión ejecutiva, la comisión de auditoría y cumplimiento y la comisión de nombramientos y retribuciones. Acerca de esta última, cabe reseñar que según los datos suministrados en el Informe anual de Gobierno Corporativo, dicha comisión no está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos, tal y como se recomienda en materia de buen gobierno.

TELEFÓNICA S.A.
(Telefónica)

I . DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

El Grupo Telefónica opera en el sector de las comunicaciones, siendo una de las principales compañías en el mercado de habla hispana y portuguesa a nivel mundial. Su modelo de negocio abarca un amplio abanico de empresas (filiales y participadas) que desarrollan sus actividades en el campo de las telecomunicaciones, entretenimiento y media.

El núcleo de ese modelo lo componen los productos y servicios de telefonía fija, banda ancha y telefonía móvil que ofrece Telefónica, a través de las distintas sociedades integradas en el Grupo. Concretamente, el negocio de telefonía fija, banda ancha e Internet se lleva a cabo a través del Grupo Telefónica de España, Grupo Telefónica de Latinoamérica, Telefónica Deutschland y Grupo Terra. Por otra parte, Telefónica también ofrece productos y servicios de comunicaciones móviles en España, América Latina y Marruecos a través del Grupo Telefónica Móviles. Además, el Grupo Telefónica actúa en el mercado de guías y directorios gracias a su participación en el Grupo TPI (Telefónica Publicidad e Información) y gestiona contactos con clientes ("*contact center*") de habla hispana y portuguesa a través del Grupo Atento, presente en 8 países.

Asimismo, el Grupo Telefónica desarrolla otras líneas de actividades que sirven de apoyo al núcleo de su negocio. De este modo, la compañía Telefónica I+D se dedica a la gestión de proyectos de innovación tecnológica de productos y procesos asociados al sector de telecomunicaciones. Por su parte, T-gestiona presta servicios administrativos a todas las empresas integradas en el Grupo Telefónica. En la esfera de las finanzas, a través de Fonditel y Antares, Telefónica lleva a cabo operaciones de seguros, fondos de inversión y fondos de pensiones. Al mismo tiempo, el Grupo Telefónica de Contenidos produce y difunde contenidos y formatos de entretenimiento.

Por último, las iniciativas y programas de acción social y cultural se canalizan y llevan a la práctica a través de la Fundación Telefónica que desarrolla proyectos en España, Brasil, Argentina, México, Chile, Perú y Marruecos.

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo Telefónica tiene presencia en más de 40 países de todo el mundo. Concretamente, desarrolla operaciones en 17 países: España, Guatemala, México, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Alemania, Reino Unido, Marruecos, Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Argentina, Uruguay, Brasil, Venezuela. En términos de ingresos consolidados, en 2004 más del 60% del total procede de su negocio en España, mientras que casi un 35% de los ingresos se generan en América Latina.

En cuanto a la cadena de suministros de la empresa, también se pone de manifiesto el amplio alcance geográfico del modelo de negocio de Telefónica, puesto que sus proveedores proceden principalmente de España, Brasil, Argentina, Chile, Perú, entre otros países.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

El Grupo Telefónica participa en varias iniciativas nacionales e internacionales relacionados con los distintos ámbitos de la responsabilidad social corporativa. A modo de ejemplo, cabe destacar algunos de los compromisos públicos adquiridos por la empresa.

Desde marzo de 2002, el Grupo Telefónica es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con su adhesión Telefónica se compromete con el fomento, apoyo y respeto dentro del ámbito de su actuación de los derechos humanos, definidos en los diez principios de esa iniciativa. En 2004, el Grupo también ha participado en diversos proyectos relacionados con el comportamiento responsable de las empresas, impulsados por las Naciones Unidas.

A nivel sectorial, Telefónica se ha involucrado en la promoción de la sostenibilidad y el desarrollo sostenible en el sector de las telecomunicaciones a través de iniciativas de European Telecommunication Network Operators (ETNO) y Global e-Sustainability Initiative (GeSI).

Asimismo, desde 2002 el Grupo Telefónica participa en proyectos de la International Chamber of Commerce (ICC) que tratan temas de RSC y anticorrupción.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

El Grupo Telefónica forma parte del FTSE4Good y del Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Documentos incluidos en el análisis

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

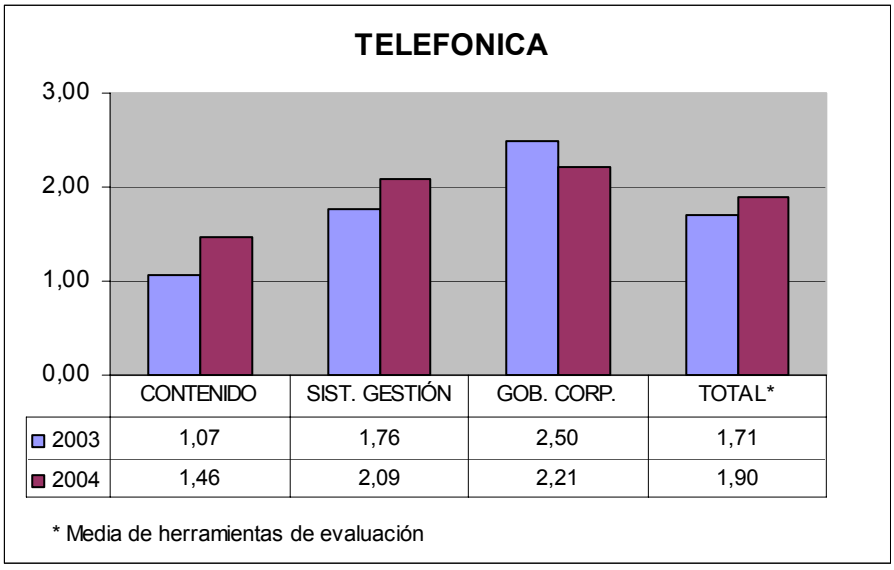
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004	Elaborado en conformidad con el modelo GRI
Informe Anual 2004	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004	

II. TABLAS DE RESULTADOS

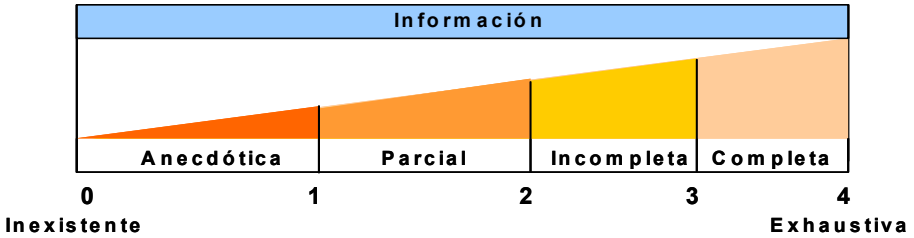
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**2,11**
Indice&Perfil GRI	2,46
GRI Indicadores*	1,67
Principios GRI	2,21
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,21**
ONU	**1,25**
AA1000	**1,94**
AA1000 Indicadores	1,82
AA1000 Principios	2,06
NEF	**2,00**
TOTAL	1,90

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,90**, situándose en el estadio de *información parcial*.

La puntuación referida a 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 de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,46**, 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 **2,09**, situándose en el área de *información incompleta*.

En general, las valoraciones obtenidas del análisis de la documentación anual, referente al ejercicio 2004, ponen de manifiesto una evolución positiva de la información suministrada en materia de RSC, respecto al anterior estudio del ejercicio 2003.

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 está elaborado en conformidad con el modelo del GRI y un año más, en él se contemplan no sólo indicadores básicos, sino también indicadores sectoriales, específicos para las empresas de telecomunicaciones. La información está estructurada en capítulos con datos referentes a cada parte interesada del Grupo. Se aporta como evidencia de involucración de los stakeholders o partes interesadas en la elaboración de la información sobre RSC, la consideración del *feedback* o retroalimentación proporcionado sobre las anteriores memorias de RSC de la empresa.

El análisis de la documentación anual, con el énfasis puesto en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004, pone de manifiesto que Telefónica sitúa su actuación en un contexto de sostenibilidad amplio, pero no ofrece una información completa y exhaustiva acerca de las distintas facetas de su comportamiento socialmente responsable. Pese a aumentar el número de empresas integrantes del Grupo sobre las que se informa en la memoria de 2004, el alcance del reporte de Telefónica no es completo a nivel corporativo (tanto en términos geográficos, como por actividades), puesto que la información se centra principalmente en los desempeños de las empresas de telefonía fija y móvil y sólo en aisladas ocasiones se incluyen otras compañías del Grupo. La propia Telefónica reconoce la falta de datos consolidados para algunos aspectos, pero al mismo tiempo expresa su compromiso de evolucionar y mejorar sus prácticas de reporte.

b. CONTENIDOS RSC

Teniendo en cuenta que el Grupo Telefónica opera en el sector de las telecomunicaciones, en esta ocasión, igual que en el anterior estudio referente al ejercicio 2003, se ha considerado oportuno y necesario incluir los indicadores sectoriales sugeridos por el modelo GRI en la herramienta empleada para analizar la información sobre los distintos contenidos de RSC. Hay que subrayar que la propia empresa reconoce la relevancia de los mencionados indicadores sectoriales y se esfuerza por reportar sobre ellos.

Del estudio se evidencia que Telefónica no siempre llega a suministrar datos consolidados con los que ilustrar sus acciones a nivel corporativo, ni a proporcionar un desglose detallado acerca

de su desempeño por zonas geográficas o líneas de actividad, cuando así se requiera para el mejor entendimiento de sus políticas e impactos.

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 deja claro que para Telefónica la dimensión económica de su negocio es un aspecto más de su Responsabilidad Social Corporativa, relacionado con la dimensión medioambiental, laboral, social. Sin embargo, los datos ofrecidos por la empresa no explican de forma completa su desempeño económico, puesto que el desglose de la información es parcial y además, en ocasiones se recoge principalmente en las cuentas anuales consolidadas del Grupo. La desagregación de los datos, cuando se ofrece, viene dada por líneas de actividad, pero teniendo en cuenta que los ingresos de Telefónica representan entre el 1% y el 2,3% del PIB nacional de los países donde opera, según declara la propia empresa, sería de enorme utilidad una descripción más exhaustiva en términos geográficos, para valorar el impacto y los parámetros económicos de su negocio. La información se evidencia relativamente más completa en cuanto a proveedores, donaciones a la sociedad, externalidades positivas asociadas a la innovación tecnológica y clientes, aunque no se ha encontrado constancia clara de las cuotas de mercado de los productos y servicios que ofrece la compañía. También es destacable el escaso detalle que se ofrece acerca de impuestos pagados y subvenciones recibidos por el Grupo, información que correctamente desglosada, tanto por actividades de negocio como por país, puede aportar información muy relevante desde un punto de vista de impacto socioeconómico. Asimismo, la información sobre inversiones en relación con el negocio de las telecomunicaciones (en infraestructura de redes de telecomunicaciones, costes netos por prestar servicios no beneficiosos) es parcial, con un alcance geográfico limitado y no permite entender con certeza todo el desempeño económico del Grupo en su papel de operador en el sector de las telecomunicaciones. Finalmente, cabe resaltar que Telefónica proporciona los datos económicos en términos comparativos con respecto a ejercicios anteriores, lo cual permite analizar la evolución interanual de las magnitudes económico-financieras de su actividad.

En cuanto al desempeño medioambiental, primero hay que mencionar que el alcance de la información que se proporciona no abarca la totalidad de actividades del Grupo, según reconoce la propia Telefónica, ya que el reporte se centra en las empresas de telefonía fija y móvil y en determinadas ocasiones, también en el desempeño de T-gestiona que da soporte administrativo del Grupo. Por lo tanto, se podría concluir, en líneas generales, que el alcance geográfico y por actividades de la información medioambiental no es completo para el conjunto de sociedades que integran Telefónica. En el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004, la empresa enumera las distintas iniciativas en las que participa. Asimismo, se explican las bases para conseguir una gestión medioambiental óptima, común y homogénea a nivel corporativo, recogidas en la normativa interna de Requisitos Medioambientales Mínimos de 2004. Sin embargo, la información proporcionada no evidencia de forma exhaustiva y detallada la puesta en práctica de dicho sistema de gestión y los resultados obtenidos en los distintos países y líneas de negocio. La explicación se centra principalmente en la actuación de las distintas empresas en España, mientras que el sistema de gestión implantado en Latinoamérica se referencia a base de ejemplos aislados y puntuales de algunas empresas filiales, pertenecientes en su mayoría a Telefónica Móviles y T-gestiona. También se proporciona una breve evaluación del cumplimiento de objetivos medioambientales en 2004 y se definen metas para 2005, aunque con un alcance geográfico muy limitado (3 empresas en España y tan sólo Brasil para la región latinoamericana). Asimismo, Telefónica informa de forma genérica sobre requisitos medioambientales incluidos en las cláusulas contractuales con los proveedores que en su mayoría se refieren al cumplimiento de exigencias legislativas y a la gestión de residuos, pero no detalla procedimientos, responsables de gestión, resultados del seguimiento interno y posibles incidencias.

En cuanto a parámetros medioambientales concretos, a la luz de la documentación analizada se puede afirmar que Telefónica no explica de forma clara y exhaustiva toda la problemática medioambiental asociada a las distintas actividades del Grupo y los impactos negativos y positivos de sus productos y servicios. Los datos cuantitativos, en general, son incompletos y no abarcan la actuación de todo el Grupo. Se ofrecen datos sobre emisiones, consumo de materias primas y energía, pero no se facilita la comparativa interanual para poder apreciar la

evolución temporal de las magnitudes. La información sobre generación y gestión de residuos también es parcial, ofreciendo datos de cantidades de residuos peligrosos y no peligrosos para algunas empresas operadoras, pero no se explica con detalle las políticas posteriores de tratamiento, reciclado y reutilización de sus productos. Hay que destacar que no se ha encontrado evidencia documental de información relevante y detallada sobre los impactos en la biodiversidad derivados del negocio de las telecomunicaciones. Telefónica informa genéricamente sobre emplazamientos, reconociendo ubicaciones en habitats ricos en biodiversidad, pero no concreta su extensión, ni cambios que se hayan podido ocasionar en el entorno natural y tampoco aporta datos relevantes para la evaluación sobre las iniciativas para reducir el impacto visual, acústico o compartir localizaciones. En este sentido, no se deja constancia documental de alguna cuantificación y clasificación de instalaciones individuales, compartidas y en estructuras ya existentes. Por último, en cuanto a posibles incidencias, la empresa se limita a declarar la no existencias de "multas ni sanciones relevantes" en materia de medio ambiente en España, pero no queda claro el criterio de interpretación y clasificación del término relevante, y tampoco se aclara la situación en el resto de regiones y países donde opera.

Reconociendo que el informe abarca un amplio abanico de temas laborales, sin embargo la información que proporciona Telefónica sobre las prácticas laborales es parcial y poco exhaustiva, limitando el alcance del reporte a las empresas de telefonía fija y móvil y de gestión de contactos con clientes (Atento). Del análisis se evidencia que Telefónica ofrece datos sobre algunas características de su colectivo de trabajadores: plantilla física total, por compañías y por países (destaca el Grupo Atento como la empresa con mayor número de empleados dentro de Telefónica), datos consolidados sobre tipo de contrato, grado de jerarquización de la plantilla, desglose por funciones, evolución interanual del empleo. Pero cabe reseñar la carencia de información acerca del personal de Telefónica subcontratado, empleado a través de empresas de trabajo temporal (ETTs). Por otra parte, en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004, también se rinden cuentas, aunque con poco detalle en cuanto a resultados, acerca de las iniciativas de estudio del clima laboral dentro del Grupo. Además, se hace hincapié en los programas de formación ofrecidos a los empleados (enfocados hacia la gestión comercial) y en los canales de comunicación interna. En cuanto a las relaciones entre la empresa y los trabajadores, Telefónica resalta la importancia del diálogo social y la negociación colectiva para el buen funcionamiento de la organización. Sin embargo, la descripción de procedimientos concretos a nivel corporativo es muy genérica y principalmente se ofrecen datos puntuales sobre afiliación sindical y convenios colectivos, con un alcance geográfico y por actividades poco exhaustivo. Telefónica recoge también información sobre los planes de regulación del empleo que se llevan a cabo en distintas empresas del Grupo, pero no llega a explicar a fondo la involucración de los representantes de los trabajadores en la gestión y planificación de los procesos de reestructuración y tan sólo hace referencia genérica a la reunión anual a nivel internacional con UNI (Union Network International). Del análisis efectuado se evidencia escasez de información en materia de salud y seguridad del trabajo recogida en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004- carencia que ya se había detectado y resaltado en el anterior estudio del ejercicio 2003. Telefónica remite a la Memoria Anual de Actividades del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, pero en el propio Informe de RSC, objeto del análisis, no se explica la problemática de salud y seguridad asociada a las distintas características del trabajo de cada negocio de las sociedades integrantes del Grupo (desde labores de teleoperadores en Atento, hasta trabajos en altura o exposición a emisiones electromagnéticas en las actividades de telefonía). Se ofrecen escasos datos cuantitativos sobre comités de seguridad y salud y número de empleados accidentados, pero estos indicadores no ilustran con exhaustividad la situación global en Telefónica en materia de riesgos laborales, ni aclaran las políticas y procedimientos de prevención, gestión y control aplicados para garantizar la salud y seguridad en la empresa.

Teniendo en cuenta su importante presencia internacional, el Grupo Telefónica declara su responsabilidad para con las comunidades donde opera. En su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 la empresa ofrece amplia información acerca de su desempeño en la sociedad, enfocado hacia cinco áreas de impacto y actuación. Así el Grupo

describe sus iniciativas para promover el desarrollo económico, tecnológico y social de los países en los cuales está presente, impulsar la inclusión digital y mejorar la calidad de vida de las personas discapacitadas a través de sus productos y servicios. Sin embargo, otros aspectos relevantes como los mecanismos y políticas aplicados en materia de corrupción, soborno y contribuciones políticas son plasmados con escaso grado de detalle, haciendo breve referencia a normativas internas y al sistema de adjudicación de contratos de compras. Asimismo, no aporta información relevante sobre la problemática asociada a los monopolios en el mercado de telecomunicaciones a nivel mundial, lo cual es de suma importancia en el caso de Telefónica, dado su peso económico y antecedentes históricos. En este sentido, el Grupo expresa su respeto a la libre competencia, pero no se ofrecen datos sobre procedimientos de gestión concretos o prácticas de formación de precios y tarifas, limitándose a informar puntualmente sobre dos demandas judiciales en España. Por estos motivos el reporte sobre el desempeño social se evidencia parcial.

Referente a la responsabilidad de los productos y servicios ofrecidos, Telefónica contempla varios temas al respecto, aunque la información sobre impactos y políticas es genérica e incompleta, centrada fundamentalmente en las acciones de la empresa en España. En el ámbito de la seguridad de los consumidores se echa en falta más información sobre los principios e iniciativas implantada en relación a la protección de datos de clientes, publicidad no engañosa, gestión de contenidos no deseados o cumplimiento de la legislación existente sobre secreto en el sector de las telecomunicaciones. Pese a mencionar puntualmente la posibilidad de los consumidores de poner reclamaciones, Telefónica no aporta datos significativos sobre las mismas en el ejercicio, ni describe los mecanismos de gestión de reclamaciones y quejas, siendo este un aspecto de especial relevancia hoy en el sector de las comunicaciones debido a las denuncias de consumidores sobre las políticas y procedimientos que se emplean para dificultar la generación de reclamaciones y las posibles bajas de servicios. Asimismo, la empresa hace referencia a los impactos de sus productos y servicios en la salud humana, reportando de forma genérica sobre medición de emisiones electromagnéticas de sus emplazamientos o sobre el nivel del Ratio Específico de Absorción (SAR) de los teléfonos. Sin embargo, los datos cuantitativos y cualitativos que se ofrecen son poco precisos y exhaustivos y no permiten el buen entendimiento de los parámetros reales y de la problemática asociada. Por otra parte, la compañía informa sobre las consultas que han realizado a los clientes para conocer su grado de satisfacción por los servicios prestados, aunque en la documentación analizada se mencionan resultados aislados de encuestas en algunos países y operadoras, poniendo especial énfasis en los resultados que pudieran ser entendidos como más positivos.

Los compromisos que asume Telefónica en materia de derechos humanos se corresponden con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas- iniciativa a la cual el Grupo se adhirió en 2002. Telefónica, cumpliendo con las Medidas de Integridad recomendadas por el programa Global Compact de la ONU en 2004, recoge en su Informe de Responsabilidad Corporativa una tabla con la Comunicación del Progreso en el Pacto Mundial. Esta comunicación rinde cuentas de forma muy esquemática sobre los avances hechos en 2004 respecto a cada principio y así, define las principales líneas de actuación que componen el enfoque empresarial en la esfera de los derechos humanos. En este sentido, Telefónica explica, sin detallar y completar el alcance de la información, su contribución a la protección del medio ambiente, al fomento del progreso social, económico y cultural de las comunidades, su apoyo a la negociación colectiva y al derecho de asociación de los trabajadores. La empresa pone cierto énfasis informativo en el conjunto de acciones que ha emprendido a favor de la no discriminación e igualdad de oportunidades, de forma más exhaustiva en cuanto a su apoyo a las personas discapacitadas (a través de ATAM- Asociación Telefónica para Asistencia de Minusválidos), aunque con menor exhaustividad en cuanto a políticas en el ámbito laboral interno. Cabe mencionar la inclusión de datos, aunque de manera aislada y puntual, sobre algunos aspectos de los derechos humanos que son omitidos con mayor frecuencia a la hora de reportar, tales como casos de mobbing y acoso laboral, las horas extraordinarias de trabajo (dentro del tema de trabajo forzoso) o la formación en materia de derechos humanos a empleados de empresas de seguridad. Además, Telefónica informa sobre la introducción de requisitos medioambientales, de salud y seguridad laboral y de rechazo al trabajo infantil en su cadena de suministros, pero no llega a describir con detalle los mecanismos de control, los

resultados de las verificaciones realizadas y la gestión de las incidencias. Finalmente, si bien la compañía hace mención aislada a la aprobación de un Código Ético del Grupo Telefónica Móviles que contempla principios que se corresponderían con principios del Pacto Mundial, no se evidencia documentalmente la existencia de una normativa interna homogénea a nivel corporativo en la esfera de los derechos humanos. Así pues, del análisis de la documentación anual se pone de manifiesto que la información proporcionada por la empresa no deja constancia clara de la implementación y gestión de una estrategia de Derechos Humanos integrada y común para todo el Grupo que esté alineada con la estrategia global de la organización. De hecho, no se identifican explícitamente cargos dentro de la empresa con competencias y responsabilidades en la aplicación, seguimiento y verificación de procedimientos en el ámbito de derechos humanos. Tampoco se ha encontrado evidencia documental acerca de formación de los empleados del Grupo en temas de derechos humanos, ni sobre prácticas de apelación existentes relacionadas a éstos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información proporcionada por Telefónica en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 refleja el modelo de gestión de la RSC diseñado e implementado por la empresa, cuyo objetivo es buscar "el equilibrio entre el crecimiento económico de su negocio y la satisfacción de expectativas de todos los grupos de interés". Asimismo el Grupo explica los principios de actuación que constituyen la base de su modelo de gestión de la RSC que son: la gestión proactiva de los riesgos, flexibilidad y adaptabilidad, la relación con los grupos de interés, la creación de valor sostenido para todos los grupos de interés y por último, la transparencia informativa. Además, Telefónica subraya la transversalidad de su política de RSC a nivel corporativo, sin embargo no llega a pormenorizar y concretar completamente la explicación de los mecanismos a través de los cuales se consigue gestionar e implantar de forma común y homogénea. En parte, esta última valoración se deriva de la poca claridad con la que se informa sobre los órganos de gobierno y los mandos superiores responsables en materia de RSC. Telefónica hace referencia a la comisión de Recursos Humanos y Reputación Corporativa que tiene competencias en temas de RSC dentro de las comisiones del Consejo de Administración. Adicionalmente, la empresa menciona brevemente la coordinación del sistema de gestión desde el Centro Corporativo, la creación de grupos de trabajo con representantes de las distintas áreas de negocio e identifica el área específica de Reputación, Marca y RSC como encargada de la elaboración de información acerca de la RSC del Grupo. Sin embargo, estas referencias puntuales y aisladas no permiten el buen entendimiento de las líneas de responsabilidades definidas dentro de Telefónica o el proceso de toma de decisiones y las competencias al respecto, en función de la organización jerárquica y operativa de la compañía. Tampoco se explica de forma detallada y clara el desempeño realizado por los mandos responsables de la RSC durante 2004 en cuanto a la gestión y seguimiento de la estrategia de RSC.

Por otro lado, del análisis se evidencia que el Grupo contempla su Responsabilidad Social en un contexto amplio. Telefónica ilustra su comportamiento socialmente responsable, describiendo sus políticas formales en los distintos ámbitos de actuación: medio ambiente, comercial, recursos humanos, compras, entre otras. Sin embargo, los datos cuantitativos y cualitativos acerca de estas políticas no siempre cubren el alcance completo del Grupo, ni plasman con exhaustividad todos los procedimientos aplicados. Sobre algunas dimensiones de la RSC la empresa rinde brevemente cuentas sobre objetivos y metas fijados. Pero la alineación de esas políticas formales dentro de la política de RSC global se referencia de forma muy genérica.

En cuanto a los mecanismos de verificación interna y externa en materia de RSC, se puede considerar que la información que se proporciona es incompleta. Por un lado, Telefónica menciona puntualmente procesos de evaluación interna de aspectos de su comportamiento socialmente responsable, así como auditorías internas realizadas acerca de los distintos desempeños (sin llegar a respaldarlos con datos concretos), destacando la información sobre su auditoría laboral. Pero en general, Telefónica no describe con detalles los procedimientos de

seguimiento y control internos de la política de RSC del Grupo. Por otro lado, del análisis se evidencia que el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 ha sido objeto de verificación externa por parte de Deloitte, aunque no en su conjunto, sino respecto a los indicadores recogidos en él. El auditor externo especifica claramente el alcance y los procedimientos de verificación aplicados para cada indicador valorado. La información sobre auditorías independientes se completa con los certificados medioambientales y de calidad obtenidos por la empresa.

Finalmente, conviene destacar el énfasis que Telefónica pone en su política de RSC sobre la importancia de los grupos de interés identificados por la empresa: accionistas e inversores, clientes, empleados, proveedores, medio ambiente (stakeholder "silencioso"), sociedad y medios de comunicación. Al reportar, el Grupo pone de manifiesto su enfoque proactivo de conocer y satisfacer las expectativas e intereses de sus stakeholders. La empresa describe métodos y medios de consulta y comunicación con sus grupos de interés, buscando el diálogo activo con ellos, aunque la descripción de los procesos de consulta y del feedback obtenido no siempre se evidencia completa y exhaustiva. Telefónica explica la involucración de sus partes interesadas en la elaboración de la memoria de RSC y en la detección de áreas de mejora en su forma de reportar al respecto, poniendo ejemplo de la encuesta realizada sobre su Informe de Responsabilidad Corporativa, correspondiente al ejercicio 2003. Asimismo, el grupo hace mención, a procesos de diálogo con representantes de la sociedad (expertos en temas sociales y culturales, interlocutores del colectivo de personas discapacitadas, etc.) o planes de consulta a proveedores en 2005, entre otros.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El soporte principal del análisis de la información disponible en materia de buen gobierno ha sido el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004, elaborado por Telefónica según el modelo de las sociedades anónimas cotizadas. Asimismo, cuando así lo ha requerido el estudio, se han consultado otros documentos relacionados: Estatutos Sociales, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento de la Junta General de Accionistas.

En general, la documentación evaluada pone de manifiesto el compromiso del Grupo Telefónica con la transparencia en temas de Gobierno Corporativo. No obstante, el análisis, en base a la herramienta empleada en esta ocasión, evidencia que la información proporcionada por la empresa al respecto se presenta incompleta y con un limitado grado de detalle en cuanto a mecanismos y políticas aplicadas.

Bajo el principio de transparencia, Telefónica ofrece datos sobre la estructura accionarial de la propiedad de la sociedad anónima. Conviene destacar que, en su Informe de Gobierno Corporativo 2004, la empresa ha subsanado una de las carencias informativas que se detectaron en el anterior estudio, correspondiente al ejercicio 2003, informando este año sobre la existencia de medidas de blindaje respecto a los puestos de dirección. Otro aspecto que se recoge en la documentación analizada es el sistema de gestión de riesgos implantado, aunque Telefónica lo describe de forma esquemática, sin evidenciar documentalmente la consideración de riesgos de Responsabilidad Social Corporativa en su mapa de riesgos. Una carencia puesta de manifiesto en el análisis es que Telefónica no informa de si ha establecido un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. La relevancia de este último aspecto radica en la obligación, a partir de agosto de 2005, de crear dicho canal anónimo para compañías que cotizan en bolsa en EEUU, como es el caso del Grupo Telefónica.

Por otro lado, Telefónica también informa sobre la estructura y órganos de gobierno del Grupo. En el Informe de Gobierno Corporativo 2004 se explica la composición del Consejo de Administración y su funcionamiento. Sin embargo, la descripción de mecanismos y políticas implementados para asegurar y promover la diligencia de los administradores y su deber de lealtad se evidencia genérica, remitiendo en varias ocasiones al Reglamento del Consejo de Administraciones donde se plasman los principios que rigen el comportamiento de los

consejeros. Además, la empresa tampoco detalla suficientemente la evaluación del desempeño de las labores de los consejeros que se haya realizado durante el ejercicio 2004.

En cuanto a las comisiones delegadas y consultivas del Consejo de Administración, el Grupo Telefónica ofrece brevemente datos sobre la composición, competencias y funcionamiento de siete comisiones creadas: comisión delegada, comisión de auditoría y control, comisión de nombramientos, retribuciones y buen gobierno, comisión de regulación, comisión de recursos humanos y reputación corporativa, comisión de calidad del servicio y atención comercial, comisión de asuntos internacionales. Hay que destacar positivamente que la comisión de recursos humanos y reputación corporativa tiene asignadas responsabilidades en materia de Responsabilidad Social Corporativa, aunque este dato no se indica de forma explícita en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004, sino que se aclara en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2004. Pese a ello, Telefónica no ofrece más detalles acerca de sus actuaciones concretas e implicación en la definición, gestión y seguimiento de la estrategia de RSC del Grupo.

Finalmente, Telefónica informa sobre la aprobación del Reglamento de la Junta General de Accionistas en abril de 2004 poniendo de manifiesto su continuo esfuerzo por cumplir con la legislación y las recomendaciones en materia de Buen Gobierno. En el Reglamento se definen el desarrollo y la sistemática de las Juntas Generales. Asimismo, en los Estatutos Sociales se deja constancia del tipo de decisiones que son de la competencia de la Junta General de Accionistas de Telefónica.

TELEFÓNICA MÓVILES, S.A.
(Telefónica Móviles)

I . DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

El Grupo Telefónica Móviles está integrado en la compañía de telecomunicaciones Grupo Telefónica. Telefónica Móviles ofrece productos y servicios en el mercado de comunicaciones móviles, principalmente telefonía móvil y contenidos. A finales de 2004, la empresa tiene cerca de 80 millones de clientes y los ingresos por operaciones superan los 11 800 millones de euros.

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo Telefónica Móviles desarrolla sus actividades principalmente en el mercado de habla hispano-portuguesa. En 2004 el Grupo opera en 15 países: España, Brasil, México, Argentina, Perú, Chile, Colombia, Venezuela, Ecuador, Panamá, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Uruguay y Marruecos.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Telefónica Móviles ha suscrito varios compromisos públicos en materia de RSC, tanto de forma directa, como a través de la empresa matriz Grupo Telefónica de la que forma parte. En este sentido, la empresa con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU en 2002, se ha comprometido a respetar los derechos humanos y promover e implantar políticas acordes con ellos. Cabe destacar la participación de la compañía en varias iniciativas internacionales para impulsar el desarrollo sostenible desde el sector de las tecnologías de la información tales como Global e-Sustainability Initiative (GeSI) o las promovidas por European Telecommunication Network Operators' Association (ETNO). Asimismo, Telefónica Móviles participa en distintas iniciativas de la esfera de la RSC en los países iberoamericanos en los que opera.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

En 2004 Telefónica Móviles forma parte del índice de sostenibilidad ASPI Eurozone.

Documentos incluidos en el análisis

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

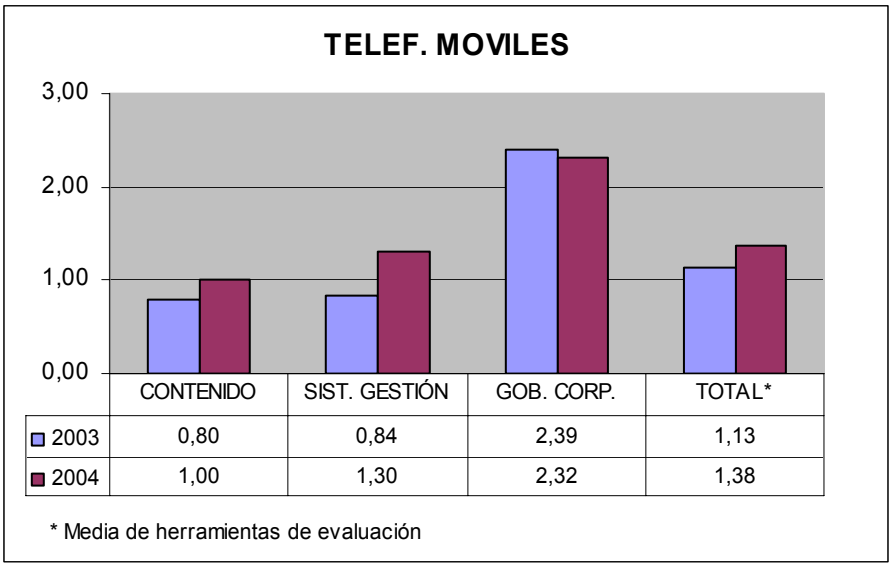
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004	Elaborado según las recomendaciones del GRI
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004	

II. TABLAS DE RESULTADOS

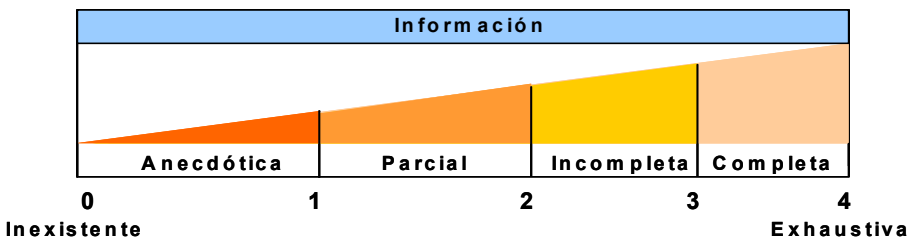
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,43**
Indice&Perfil GRI	1,83
GRI Indicadores*	1,22
Principios GRI	1,25
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,32**
ONU	**0,78**
AA1000	**1,23**
AA1000 Indicadores	1,25
AA1000 Principios	1,22
NEF	**1,13**
TOTAL	1,38

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,38**, 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 información parcial. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,32**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI (*tanto centrales, como sectoriales para empresas de telecomunicaciones)* 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 **1,00**, 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 **1,30**, situándose también en el área de *información parcial***.**

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 y el resto de la documentación analizada reflejan el esfuerzo de Telefónica Móviles por mejorar la rendición de cuentas en temas económicos, sociales, medioambientales y éticos. Lo confirma también la valoración obtenida por la empresa en el presente estudio, superando en contenidos y sistemas de gestión de la RSC el nivel de información anecdótica, estadio en el cual se situaba en el anterior estudio, referente al ejercicio 2003. Sin embargo, del análisis se evidencia que la información sobre la responsabilidad social corporativa (RSC) de la empresa es aún parcial. Las principales carencias se describen con más detalle en los correspondientes apartados de este informe.

La información de RSC se recoge fundamentalmente en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2004. Para su elaboración, Telefónica Móviles declara haberse guiado por las recomendaciones del GRI, sin llegar a estar "*en conformidad con*" dicho modelo. En esta ocasión, y a diferencia de la memoria de RSC del ejercicio anterior, cabe destacar que el Grupo Telefónica Móviles ha incluido datos acerca de los indicadores de GRI, diseñados expresamente para empresas del sector de las telecomunicaciones. Además, el alcance de la información se ha ampliado a las distintas empresas operadoras, excepto la operadora en Marruecos (según los límites de la memoria de RSC manifestados por Telefónica Móviles), aunque el grado de detalle y de desagregación no siempre es el adecuado. Otra característica de la memoria de RSC del ejercicio 2004 del Grupo es la escasa comparabilidad temporal de los datos suministrados, fundamentalmente por la falta de datos equiparables de ejercicios anteriores. Asimismo, en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 no se han encontrado evidencias acerca de que las partes interesadas de Telefónica Móviles estén involucradas en la elaboración de la memoria de RSC o en el diseño de la estrategia del Grupo en esta materia. En la documentación analizada, correspondiente al ejercicio 2004, no se deja constancia de que se haya realizado alguna verificación interna o externa de la memoria de RSC o de los procesos de RSC empleados, carencia que ya fue detectada y resaltada en el anterior estudio sobre la información de la RSC.

b. CONTENIDOS RSC

La información que ofrece Telefónica Móviles en sus memorias anuales 2004 respecto a los distintos contenidos de la RSC es parcial. Pese a que en el ejercicio 2004 se podría decir que se han subsanado parcialmente ciertas deficiencias en esta materia, los datos cuantitativos y

cualitativos todavía son poco exhaustivos, además de escasos o inexistentes en cuanto a algunos indicadores concretos.

En su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 Telefónica Móviles recoge datos sobre la dimensión económica de su comportamiento socialmente responsable, pero la parcialidad de la información no permite un buen entendimiento de su desempeño global. Por un lado, la empresa incluye una descripción detallada y exhaustiva de los indicadores económicos referentes a sus clientes: desglosa ingresos y ventas netas por países donde opera, así como cuotas de mercado y porcentaje de los ingresos de la compañía respecto al correspondiente PIB nacional. Pero por otro lado, la información acerca de otros aspectos (empleados, sector público, etc.) es escasamente desagregada e igual que el ejercicio 2003, sigue estando recogida en las cuentas anuales consolidadas dentro del Informe Anual 2004. Respecto a esto, es llamativa la ausencia de datos desagregados por países y por actividad sobre los impuestos pagados y las subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros públicos, no facilitando la evaluación por impacto socioeconómico. Para completar el análisis de la información sobre el desempeño económico del Grupo, cabe contemplar los datos sobre las inversiones realizadas por la compañía según la naturaleza de su negocio. Telefónica Móviles desglosa por países la inversión que ha hecho la empresa durante el 2004, pero sin embargo, no se ha encontrado evidencia documental sobre sus inversiones en investigación acerca de los campos electromagnéticos o sobre los costes que ha soportado la empresa por prestar servicios de telefonía móvil no beneficiosos (p.ej. servicios prestados a grupos de renta baja o por expansión geográfica).

La información sobre el desempeño medioambiental de Telefónica Móviles durante el ejercicio 2004 también es parcial. La descripción de la política medioambiental del Grupo y del sistema de gestión empleado es poco exhaustiva, los objetivos sobre los que se informa son genéricos y no se definen los parámetros cuantitativos de las metas fijadas en dicha política. Sin embargo, la empresa menciona procesos de certificación medioambiental en sus operadoras. La información cualitativa de la dimensión medioambiental también hace referencia a algunos impactos en el entorno de la infraestructura asociada al negocio de las comunicaciones móviles (emplazamientos de las estaciones base, torres, antenas), pero la explicación del impacto visual, acústico y sobre la biodiversidad es muy genérica, sin que se especifiquen el número de instalaciones individuales y compartidas como otro indicador más de las iniciativas para reducir esos impactos. Asimismo, Telefónica Móviles ofrece datos cuantitativos acerca de sus consumos de materias primas, agua, energía y de la emisión de gases de efecto invernadero (CO_2), aunque su alcance geográfico es incompleto y su variación interanual no se incluye en la memoria de RSC. La problemática de la generación de residuos y los tratamientos aplicados también se recoge con escaso grado de detalle y exhaustividad. Finalmente, cabe destacar que no se ha encontrado información acerca de la existencia o no de multas o denuncias a Telefónica Móviles en materia de medio ambiente.

Pese a identificar a los empleados como uno de sus stakeholders claves, la información sobre las prácticas laborales que Telefónica Móviles incluye en sus memorias anuales 2004 es incompleta y pone de manifiesto varias carencias que, por otra parte, fueron detectadas previamente en la documentación correspondiente al ejercicio 2003. Los datos cuantitativos que se recogen son escasos, haciendo referencia a características puntuales de la plantilla, sin que se reporte sobre el trabajo subcontratado y sus magnitudes, así como a temas de formación y evaluación de los empleados. Cabe reseñar la falta de datos o información relevante acerca de la representación formal de los trabajadores del Grupo por organizaciones sindicales independientes, el porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos, así como información sobre los procedimientos y prácticas de negociación colectiva dentro de las empresas de Telefónica Móviles. Cuestión esta que se hace más relevante al tratarse de una compañía que actúa en países donde existen riesgos en el ejercicio de los derechos laborales. Asimismo, otro tema laboral relevante, pero escasamente recogido en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2004, es el tema de la salud y seguridad del trabajo. Pese a

incluir porcentajes de jornadas perdidas por enfermedad y jornadas perdidas por accidente laboral para algunos de los países en los que opera, al no explicar la naturaleza de estos datos, Telefónica Móviles no facilita un buen entendimiento de las iniciativas empleadas y de la situación real de la cuestión. Teniendo en cuenta las características del negocio de las comunicaciones móviles, llama la atención la escasez informativa en la documentación analizada sobre la salud y seguridad del personal que se dedica al mantenimiento de antenas, cables, instalaciones, a trabajos en altura o el que está expuesto a campos electromagnéticos o a productos químicos de riesgo. Telefónica Móviles tan sólo se limita a enumerar de forma esquemática iniciativas puntuales de formación en ese ámbito.

Otro aspecto del desempeño social sobre el que informa el Grupo Telefónica Móviles es su actuación en la sociedad. Esta información enfatiza en la contribución de la empresa y sus operadoras al desarrollo social y económico de las comunidades y economías locales a través de sus productos y servicios y de su acción social. Sin embargo, otras cuestiones, de índole ético, como las políticas y mecanismos de lucha contra la corrupción y el soborno o contra los instrumentos de presión política, tan sólo se mencionan como principios de actuación dentro del Código Ético del Grupo, aprobado en 2004. Tampoco se reporta con total transparencia en temas de competencia y precios, ya que en sus Cuentas Anuales Consolidadas (Informe Anual2004) la empresa reconoce ser parte en demandas del derecho de competencia, pero ni en la memoria de RSC, ni en el resto de documentación anual, se ofrece una descripción de la naturaleza de esas contingencias.

En su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 Telefónica Móviles incluye cierta información sobre la responsabilidad de sus productos y servicios que en su anterior memoria de RSC no se evidenciaba recogida. Se mencionan, aunque sin detallar mecanismos y procedimientos, iniciativas de cumplimiento de la normativa relativa a la publicidad de productos en los distintos países donde opera la compañía. Se informa de forma poco exhaustiva sobre prácticas de protección de datos (con referencias al caso de Telefónica Móviles España, sobre todo), contra el robo de terminales o de control de contenidos ofrecidos por la empresa. Sin embargo, cabe reseñar que no se ha encontrado información sobre los procesos y canales de quejas y de apelación de los que disponen sus clientes, ni de la naturaleza de las posibles incidencias en este sentido durante 2004. Telefónica Móviles explica brevemente la información que ofrece a sus clientes acerca de las características de sus productos y servicios, mencionando expresamente que se suministra información sobre los niveles máximos de absorción de las carcasas (SAR) en los manuales de uso de los teléfonos. Asimismo, la información sobre temas sensibles para la opinión pública como las emisiones electromagnéticas y la radiación es genérica y no siempre relevante, puesto que se centra en dar datos sobre número de emplazamientos donde se ha llevado a cabo una medición de los niveles de emisiones en 2004, y sin embargo, no se explica la naturaleza de esas emisiones, la forma en la que llega a afectar a la salud humana, los parámetros concretos de las emisiones producidas en las estaciones base de Telefónica Móviles, la existencia o no de demandas en esta materia.

Por último, la información en materia de derechos humanos, sigue siendo genérica, basada en la declaración de compromisos y principios de actuación. La empresa expresa su apoyo y respeto a los derechos humanos, haciendo referencia a la adhesión de las empresas del Grupo Telefónica al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, aunque la propia compañía reconoce en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 (pág.30) que: “Esta adhesión no implica el total cumplimiento de todos los principios, sino el compromiso de implantación, de modo gradual pero firme, y la aceptación de los mismos como parte esencial de su estrategia y operaciones.” Del análisis de la documentación anual, no se ha encontrado evidencia acerca de la implementación y desarrollo de una política transversal de derechos humanos a nivel corporativo. Sin embargo, cabe destacar que Telefónica Móviles informa sobre el Código Ético que se ha aprobado en 2004, describiendo los valores y principios contemplados en él. Asimismo, explica de forma genérica la estructura y misión de los comités de ética, encargados

del cumplimiento y promoción de dicho código. La calidad de la información y los datos aportados sobre los aspectos de Derechos Humanos se han valorado como anecdóticos, al no aportar información significativa de casi ninguno de los indicadores evaluados, limitándose en algunos casos a enunciar compromisos genéricos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El análisis de las memorias anuales, correspondientes al ejercicio 2004, revela que la información que proporciona el Grupo Telefónica Móviles sobre RSC ha evolucionado de forma positiva, en particular la relacionada con sistemas de gestión de la RSC del Grupo, que ha pasado de información anecdótica (ejercicio 2003) a información parcial. Sin embargo, el hecho de que la valoración obtenida en este aspecto esté en el área de parcial, demuestra que se han observado importantes carencias al respecto.

En nuestro anterior estudio una de las principales conclusiones hacía hincapié en que no se había encontrado evidencia documental sobre la existencia de una estrategia y de un sistema de gestión de RSC corporativos dentro de Telefónica Móviles. En esta ocasión, Telefónica Móviles, a través de su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004, transmite las líneas generales de su enfoque de RSC, declarando explícitamente su decisión de integrarlo en su estrategia empresarial global. Sin embargo, no se ha encontrado información clara y exhaustiva sobre cómo se realiza esa integración dentro de la operativa corporativa. Pese a reportar, de forma más o menos pormenorizada y precisa, sobre la implementación y gestión de varias políticas formales dentro de los distintos ámbitos de la RSC, la compañía no detalla cómo se están entrelazando e integrando esas políticas dentro de una política de RSC transversal y homogénea para todas las empresas del Grupo. En el mismo sentido, del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa no se puede establecer con precisión el proceso de toma de decisiones en materia de RSC. Aunque menciona puntualmente el área de Responsabilidad Corporativa del Grupo y la existencia de grupos de trabajo en los distintos ámbitos, no se ha encontrado información sobre las competencias concretas, ni las responsabilidades de cada uno de ellos, así como su ubicación dentro de la estructura y cadena de mandos de la empresa. Tampoco se han identificado datos concretos y precisos acerca del desarrollo de sus tareas y su desempeño efectivo a la hora de diseñar y gestionar la política de RSC del Grupo.

Otro aspecto del sistema de gestión de la RSC a tener en cuenta son los procesos de verificación interna y/o externa en este campo. En su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004 Telefónica Móviles no informa sobre seguimiento y verificación interna de la política de RSC en su conjunto. Se han identificado menciones aisladas y poco detalladas de auditorías internas de algunas de sus políticas implantadas, pero no se explica con exhaustividad los procedimientos empleados, ni los resultados obtenidos a raíz de ese control interno. Por otro lado, del análisis no se evidencia que se haya llevado a cabo una auditoría externa e independiente del sistema de gestión de RSC implantado por Telefónica Móviles o que se haya verificado su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004. El Grupo solamente hace referencia a los procesos de certificación de calidad, medio ambiente y salud y seguridad, obtenidos en 2004 por las distintas filiales.

En la documentación analizada se pone de manifiesto que el enfoque de RSC de Telefónica Móviles contempla como aspecto clave la atención y el cuidado de su relación con los distintos grupos de interés de la compañía: accionistas e inversores, clientes, empleados, proveedores, sociedad y medios. El Grupo plasma los compromisos y los principios, recogidos en su Código Ético, que rigen sus actuaciones hacia cada parte interesada. Sin embargo, pese a enumerar genéricamente algunas iniciativas generadas de encuestas realizadas, de la información suministrada por Telefónica Móviles no se evidencia la involucración activa de los stakeholders en la política de RSC o en la elaboración de la memoria de RSC del Grupo. Los escasos y poco detallados datos de encuestas de satisfacción a los clientes y a los empleados, no evidencian con claridad que el diálogo y la consulta con los grupos de interés sea un proceso multidireccional.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La documentación anual, referente al ejercicio 2004, incluida en el presente estudio, y en particular, el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004 dejan constancia del compromiso de Telefónica Móviles a reportar sobre las buenas prácticas de gobierno corporativo que ha introducido en su organización y gestión empresarial. Pese a ello, el análisis pone de manifiesto que la información que se proporciona por la compañía no llega a ser completa, según la herramienta empleada para evaluar este aspecto de la RSC.

Bajo el principio de transparencia en Buen Gobierno, el Grupo Telefónica Móviles informa sobre la estructura accionarial de la propiedad, sobre las medidas de blindaje existentes respecto a los administradores de la sociedad. Se rinden cuentas, aunque no de forma muy detallada, acerca de la gestión de los riesgos identificados por el Grupo, entre los que, sin embargo, no se hace referencia a riesgos asociados a posibles incumplimientos en materia de RSC. Asimismo, la empresa incluye una auto evaluación de su grado de seguimiento de las recomendaciones en temas de buen gobierno, recogidas en “el informe Aldama” o “el código Olivencia”, entre otros documentos. La principal carencia, en cuanto a factores de transparencia, consiste en la falta de evidencia documental acerca del establecimiento por parte del Grupo de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos- exigencia, aplicable a todas las compañías que cotizan en las bolsas estadounidenses, entre ellas, Telefónica Móviles y de obligado cumplimiento a partir de agosto de 2005.

Asimismo, Telefónica Móviles reporta sobre los distintos órganos de gobierno de la compañía, desde el punto de vista de su organización, funcionamiento y actuación acorde con las mejores prácticas de buen gobierno. En cuanto al Consejo de Administración, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004 la explicación de las medidas y mecanismos aplicados para promover la diligencia de los administradores y sus varios deberes es genérica, remitiendo a lo estipulado en el Reglamento del Consejo de Administración. Además, no se han encontrado detalles sobre los perfiles de los consejeros independientes, ni describe la evaluación y revisión de la labor de los consejeros que se lleva a cabo anualmente. Sin embargo, explica la composición y funciones de las comisiones delegadas del Consejo de Administración, justificando la inexistencia de una comisión de estrategia por la atribución de esas competencias a la Comisión Delegada. Pero cabe reseñar que el Grupo Telefónica Móviles no especifica si alguno de los mencionados órganos de gobierno tiene asignadas responsabilidades y funciones concretas en el desarrollo, gestión, implementación y seguimiento de la política de RSC de la compañía.

Finalmente, hay que decir que en 2004 Telefónica Móviles ha aprobado el Reglamento de la Junta General de Accionistas, tal y como se explicaba en el Informe de Gobierno Corporativo del ejercicio 2003, en respuesta a las exigencias legales al respecto. En su Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004 el Grupo expone los principales principios que se han establecido para facilitar y asegurar el adecuado desempeño de la Junta General.

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

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

El Grupo TPI opera en el sector de las Comunicaciones y Servicios de la Información. Su negocio abarca la producción, oferta y distribución de productos editoriales (directorios, guías, revistas especializadas), que además, se suministran a través de Internet y otros soportes de información. Asimismo, TPI presta servicios de información telefónica y desarrolla actividades de intermediario en el mercado de comercio electrónico entre empresas.

Alcance geográfico (zonas)

El Grupo TPI desarrolla sus actividades en cuatro países: España, Brasil, Chile y Perú.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Siendo parte del Grupo Telefónica, el Grupo TPI ha suscrito varios compromisos públicos en materia social, laboral, medioambiental y de derechos humanos. De esta forma, a través de su empresa-matriz, el Grupo TPI se adhiere al Pacto Mundial de las Naciones Unidas para apoyar y respetar sus principios. Además, TPI, a través de Telefónica, participa en iniciativas de RSC, promovidas por International Chamber of Commerce, proyectos de sostenibilidad de Global e-Sustainability Initiative (GeSI) y de European Telecommunication Network Opertors (ETNO).

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

No hay evidencia en la documentación analizada de que el grupo TPI forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

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

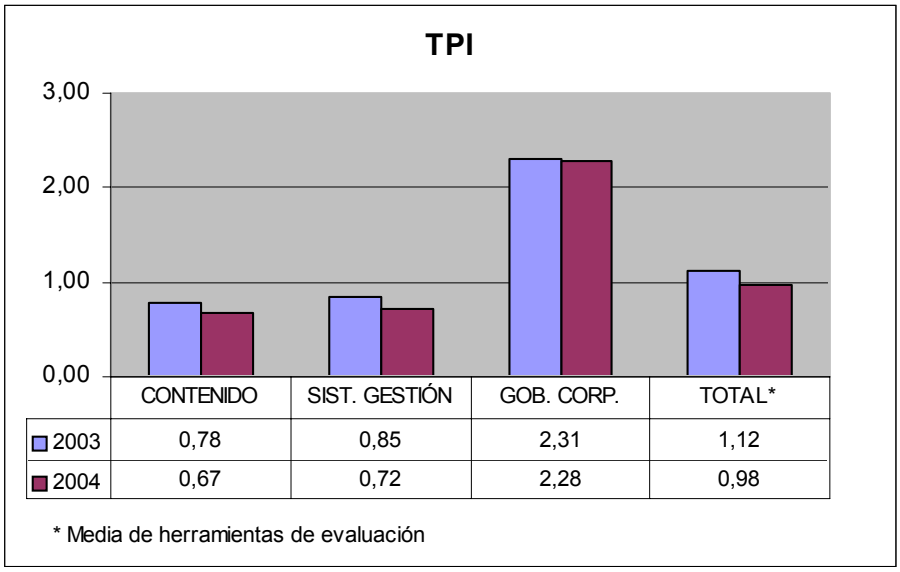
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004	sigue las recomendaciones del modelo GRI
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004	

II. TABLAS DE RESULTADOS

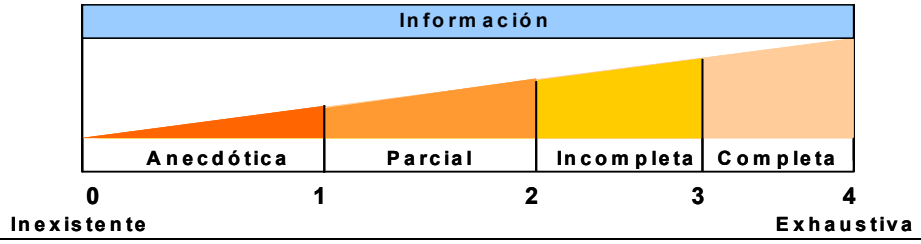
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,81**
Indice&Perfil GRI	0,67
GRI Indicadores	0,95
Principios GRI	0,79
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,28**
ONU	**0,38**
AA1000	**0,69**
AA1000 Indicadores	0,52
AA1000 Principios	0,87
NEF	**0,75**
TOTAL	**0,98**

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,98**, situándose en el estadio de *información anecdótica*, cercana al área 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 anecdótica. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,28**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,67**, 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 **0,72**, situándose también en el área de *información anecdótica*.

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 es la segunda memoria que el Grupo TPI publica en materia de RSC. En esta ocasión, igual que en la memoria anterior, la información está estructurada por grupos de interés y en su elaboración, según afirma la propia empresa, se han seguido las recomendaciones del modelo GRI, sin llegar a estar en conformidad con éste. El análisis pone de manifiesto que el alcance de la información es limitado puesto que no abarca todos los indicadores económicos, sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos considerados relevantes y básicos para el buen entendimiento del comportamiento socialmente responsable del Grupo TPI. En general, los datos cuantitativos son escasos y poco precisos, mientras que la información cualitativa es genérica, sin el detalle adecuado. Todo ello, junto con las valoraciones obtenidas, llevan a la conclusión de que no se evidencia una evolución positiva en la información, y la calidad de ésta, suministrada por TPI sobre contenidos, sistemas de gestión de la RSC y Gobierno Corporativo en la documentación anual 2004 frente al anterior estudio, correspondiente al ejercicio 2003.

b. CONTENIDOS RSC

El análisis de la documentación pone de manifiesto la escasez de información sobre los distintos aspectos de la responsabilidad social corporativa.

En términos relativos, el desempeño económico es el aspecto acerca del cual se ofrecen más datos, aunque no de forma exhaustiva. Cabe destacar que la mayor parte de esa información está recogida en el Informe Anual 2004, fundamentalmente en las Cuentas Anuales Consolidadas, lo que lleva a la conclusión que el desempeño económico no parece estar relacionado con el comportamiento socialmente responsable de TPI. Mientras que en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2004 se incluyen principalmente importes totales, sin el desglose requerido. En los dos extremos de valoración están los datos económicos detallados y exhaustivos acerca de los clientes y la escasa información sobre la relación económica de TPI con el sector público (impuestos pagados, desgravaciones obtenidas y subvenciones recibidas). Por último, hay que reseñar la comparación del desempeño económico con años anteriores, cuando los indicadores están disponibles.

La información del desempeño medioambiental del Grupo TPI es muy limitada. La empresa afirma que sus productos y servicios tienen un impacto medioambiental poco relevante. Sin embargo, la actividad editorial es la que mayor peso tiene en la compañía, con un consumo de papel importante, acerca del cual la información que se proporciona es escasa. Además, la problemática del reciclaje, claramente asociada a los productos editoriales, se menciona brevemente sin que se explique en detalle la actuación de la empresa en este sentido y sin que se ofrezcan datos cuantitativos que respalden dichas actuaciones. En general, los datos cuantitativos acerca de indicadores medioambientales son aislados y escasos, a la vez que la información cualitativa es muy genérica, con referencias puntuales.

La rendición de cuentas de las prácticas laborales dentro del Grupo TPI es parcial, con referencia a varios indicadores del GRI pero de forma genérica, con escaso grado de detalle. Los datos cuantitativos sobre empleo, diversidad e igualdad de oportunidades o formación de empleados no se ofrecen con un desglose exhaustivo. Dadas las áreas de negocio de TPI, en particular la información telefónica, cabe destacar que no se ha encontrado evidencia documental acerca de la posible existencia de servicios subcontratados o trabajadores de empresas de trabajo temporal. Asimismo, tanto en materia de salud y seguridad en lugar de trabajo, como en temas de sindicación y negociación colectiva la información es genérica, sin que se recojan indicadores significativos que ilustren actuaciones en este campo.

Dentro del desempeño social de TPI, cabe reseñar las carencias que se han evidenciado en cuanto a la responsabilidad de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo, cuestión importante teniendo en cuenta el enfoque empresarial hacia sus clientes y usuarios como uno de sus stakeholders prioritarios. Por otro lado, la información sobre la actuación de TPI en la sociedad se basa en ejemplos de su acción social y en descripción parcial de algunos impactos de sus productos/ servicios. Asimismo, no se aporta información sobre sus políticas y procedimientos tanto en materia de anticorrupción como de influencia o incidencia política.

Por último, en materia de derechos humanos la información disponible no evidencia la existencia de una estrategia y procedimientos integrados dentro de la empresa. El Grupo TPI declara haberse adherido al Pacto Mundial, como consecuencia de su pertinencia al Grupo Telefónica. Acorde con los principios del Pacto Mundial menciona puntualmente políticas relacionadas con los derechos humanos para algunos de sus stakeholders (empelados y proveedores), pero en general, la información que proporciona se limita a la mera comunicación de compromisos en estos temas, sin aporta datos o informaciones concretas que puedan evidenciar su comportamiento y la evolución de sus resultados en este área.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La valoración obtenida respecto a este eje del análisis evidencia que la rendición de cuentas de TPI sobre los sistemas de gestión de la RSC que emplea sigue siendo anecdótica, sin transmitir avances en la información correspondiente.

A través del estudio de la documentación anual no se ha encontrado una evidencia clara acerca de la existencia, desarrollo e implantación de una estrategia de RSC, transversal e integrada, por parte de TPI. Además, la empresa no contempla de forma explícita y relevante temas de RSC dentro de la carta de la presidenta (recogida en el Informe Anual 2004) o en la exposición de la misión y visión de la compañía (dentro del Informe de Responsabilidad Corporativa 2004). La información en la documentación analizada no respalda la idea de que las distintas políticas, orientadas hacia cada grupo de interés, realmente formen parte de un marco común de actuación socialmente responsable. La misma imagen se transmite por la falta de información acerca de los órganos de gobierno y altos responsables dentro de TPI con competencias en materia de RSC, respecto al proceso de toma de decisiones, seguimiento y control, entre otros. Además, no se ha encontrado evidencia documental de que se haya llevado a cabo algún tipo de verificación o auditoría interna o externa de los procedimientos y medidas de RSC implantadas por el Grupo TPI.

Finalmente, a pesar de identificar a sus partes interesadas (accionistas, clientes y usuarios, empleados, sociedad, medios, proveedores) y declarar puntualmente compromiso con éstas, con la satisfacción de sus necesidades y expectativas, la información analizada no evidencia un diálogo abierto, activo y multidireccional entre el Grupo TPI y sus stakeholders. La documentación estudiada no deja constancia de la involucración y participación de los grupos de interés en la definición de políticas de RSC, en el diseño de posibles mejoras, en los procesos de seguimiento de las iniciativas de RSC o en la elaboración de memorias.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004 es una expresión del compromiso de TPI de cumplir con las exigencias legales y las orientaciones en mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. Sin embargo, el análisis, en base a la herramienta empleada, pone de manifiesto ciertas carencias en la información y en su grado de detalle, que no permiten valorarla como completa.

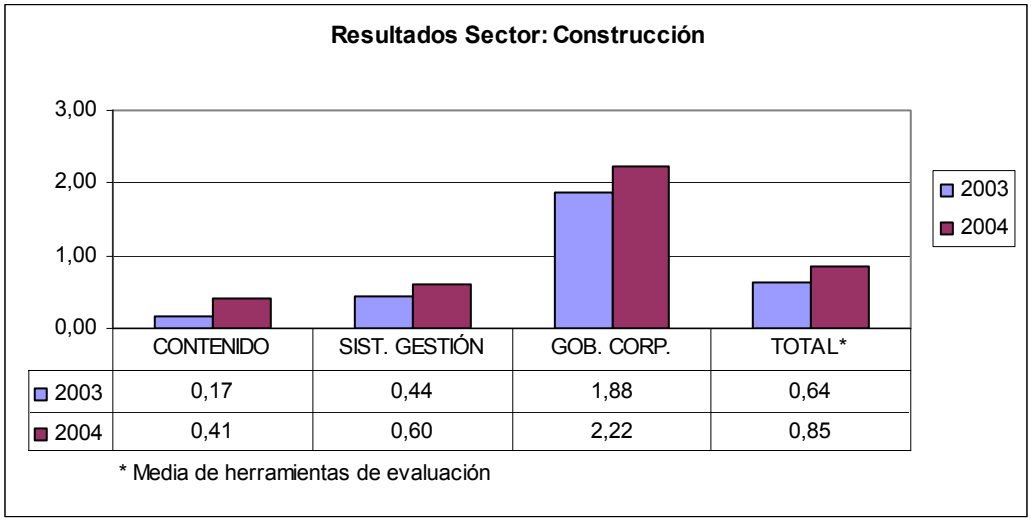
Bajo el principio de transparencia, el Grupo TPI explica la estructura accionarial de la propiedad de la empresa y expone, aunque de forma poco detallada, el sistema de gestión de los riesgos considerados por la empresa. Cabe reseñar que en su mapa de riesgos, TPI no hace mención de posibles riesgos asociados a incumplimientos en materia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo. Asimismo, al final de su Informe Anual proporciona su evaluación al grado de seguimiento de recomendaciones de buen gobierno, tales como “el informe Aldama” y “el código Olivencia”.

Respecto al desempeño de los órganos de gobierno, TPI tampoco llega a reportar de manera exhaustiva. Por un lado, la información acerca del deber de lealtad y diligencia de los consejeros es genérica, remitiendo al Reglamento del Consejo de Administración, aprobado por TPI en 2004. Además, la empresa no describe los perfiles de los consejeros independientes, ni da datos acerca de la evaluación de la labor de todos los consejeros de la compañía durante el ejercicio 2004. Por otro lado, informa sobre la composición y funciones de las comisiones delegadas del Consejo de Administración, aunque no hay evidencia documental de la constitución de una comisión específica de estrategia, acorde con las recomendaciones de buenas prácticas de gobierno corporativo.

Finalmente, cabe subrayar que en la información recogida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de 2004, TPI no deja constancia de que alguno de los órganos de gobierno del Grupo tenga competencias y responsabilidades concretas para vigilar y gestionar el comportamiento socialmente responsable de la compañía.

4.3.4 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.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,17	0,44	1,88	0,64
2004	0,41	0,60	2,22	0,85

* Media de herramientas de evaluación

El sector de construcción ha obtenido una valoración total de 0,85, inferior a la media de las compañías que se encuentra en 1,14, si bien han mejorado sus puntuaciones respecto al año 2003, los resultados han sido los peores de entre todos los sectores. En base al gradiente de calidad de la información del presente estudio, se sitúa en un estadio de información anecdótica.

En el área de contenidos, el sector de construcción puntúa una media de 0,41 inferior a la media de las compañías que asciende a 0,74, y siendo la peor puntuación por sector en este sentido y situándose en un estadio de información anecdótica, tal y como ocurrió en el año 2003.

En el área de sistemas de gestión, las constructoras adquieren una puntuación media de 0,60 inferior a la puntuación media de las compañías de 1,01, igualmente se sitúa en información anecdótica.

En la valoración del Gobierno Corporativo, el sector alcanza una puntuación de 2,22 que se iguala a la media de sectores de 2,25 y experimentando un aumento del 18% respecto a 2003.

El sector de la construcción en España se caracteriza por ser uno de los motores de la economía, con un gran peso en la economía nacional y muchos empleos asociados directa o indirectamente al sector. Una gran parte del empleo derivado/proporcionado por este sector es empleo intensivo en mano de obra y con un fuerte grado de temporalidad. A su vez, existe una alta subcontratación en las obras y una falta de formación preventiva que lamentablemente viene acompañada por altas tasas de accidentalidad laboral. *Del total de accidentes mortales*

en España en el año 2004, 968 fallecidos, 262 tuvieron su origen en la construcción lo que supone un 30%, según fuentes del Ministerio de Trabajo. En el 70% de los accidentes mortales, el trabajador no había recibido formación alguna sobre los riesgos de su puesto; el 50% tenían un contrato temporal y el 55% trabajaba para una subcontrata[7].

El sector de la construcción repercute en nuestra calidad de vida debido a la creación y mejora de infraestructuras. Precisamente, y debido a esta condición intrínseca, el impacto sobre el medio ambiente es otro de los aspectos relevantes que debe ser considerado. Y más aún cuando las empresas constructoras están en pleno proceso de diversificación de sus actividades. La implantación de sistemas de gestión de calidad y medioambientales no sólo permite a las empresas constructoras aumentar su competitividad sino que les permite ir acercándose cada vez más a una construcción sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Los impactos generados por la actividad de la Construcción son muy diversos. Atendiendo a los dos aspectos relevantes antes identificados, se pueden destacar aquellos impactos directamente relacionados con la economía y el empleo, y aquellos que inciden directamente sobre la salud y el medio natural.

Los impactos sobre la economía y el empleo positivos incluyen la creación de empleo directo e indirecto, la mejora de la calidad de vida y el impulso al desarrollo económico. Los impactos negativos implican altas tasas de temporalidad y subcontratación de mano de obra poco cualificada, elevada accidentalidad laboral, contratación de mano de obra extranjera en condiciones irregulares, y vulneración de los derechos humanos en áreas geográficas de riesgo.

Respecto a impactos sobre la salud y medioambiente, cabe destacar los impactos sobre la biodiversidad del entorno y sobre la salud de los trabajadores. La actividad/responsabilidad de las compañías puede incluir desde la fabricación de los materiales hasta la gestión de los residuos generados por la demolición de las obras, pasando por la fase de construcción y de utilización de las mismas. Se consideran, pues, todos ellos de carácter negativo, y pueden producirse a escala local o global. Estos son Impactos visuales y acústicos, consumo de agua y su posible contaminación por vertidos de residuos, generación de residuos, tanto de obra como de demolición, emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera, consumo de energía, utilización de materiales, especialmente aquellos calificados de peligrosos y que pueden originar ciertas enfermedades profesionales.

Los Riesgos inherentes al Sector de la Construcción relacionados directamente con la Responsabilidad Social Corporativa son: operativos, ambientales, tecnológicos, de capital humano, políticos o relacionados con el área geográfica dónde operan.

La actual coyuntura económica, tanto en España como en el ámbito internacional, viene marcada por la creciente internacionalización de los procesos productivos. El sector de la Construcción se está viendo inmerso en este proceso, no sólo por la paulatina diversificación de sus actividades sino fundamentalmente por la expansión geográfica de las mismas. Como antes se ha señalado, este incremento del alcance geográfico tiene muchos riesgos e impactos asociados de carácter económico, social y medioambiental.

Sin embargo, y tal como se muestra en el presente estudio, el contenido de la información relacionada con estos aspectos no deja de ser, a día de hoy, anecdótico. A pesar de que los resultados reflejan un cierto incremento de sus puntuaciones con respecto al estudio precedente, las Memorias de Sostenibilidad de las empresas constructoras que hasta diciembre de 2004 formaban parte del IBEX 35 contienen poca información de sus desempeños sociales y medioambientales. Sigue destacando, tanto en cantidad como en calidad, aquellas informaciones de índole económico-financiero de gran relevancia para accionistas e inversores, los cuales sólo representan una parte de los grupos de interés

[7] ***El País***, 13 de Noviembre de 2005.

asociados a este Sector. Se evidencia la falta de contenidos en materia de subcontratación, prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud, evaluación cuantitativa de los impactos medioambientales, políticas relacionadas con los derechos humanos y la lucha contra la corrupción, sobre todo en países de alto riesgo de vulneración de los mismos, entre otros. Se ha detectado, incluso, ausencia de información económica como, por ejemplo, los costes en materias primas o las subvenciones y los subsidios recibidos, datos que, de incluirse, se hace de forma agregada y sin desglose geográfico de los mercados.

Teniendo en cuenta el alcance económico y geográfico de las compañías analizadas, las cuales operan en países tanto del entorno de la OCDE como fuera de él, la información contenida en los informes de Responsabilidad Social Corporativa sigue siendo insuficiente para poder considerarlos como una herramienta de comunicación que sirva para dar a conocer el desempeño económico, social y medioambiental, así como su progresiva implantación de sistemas de gestión relacionados con la sostenibilidad.

ACCIONA, S.A.
(Acciona)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Las tres líneas de negocio en las que ACCIONA desarrolla su actividad son, por orden de importancia en cuanto a la cifra de ventas: Infraestructuras (construcción, ingeniería e inmobiliaria), Servicios (logísticos y aeroportuarios, concesionales y urbanos y medioambientales) y el sector de la Energía (renovables y cogeneración). Además, a través de sus filiales Bestiver e Hijos de Antonio Barceló, extiende su actividad a las ramas de la inversión inmobiliaria y la elaboración y comercialización de vinos.

Alcance geográfico (zonas)

Además de presencia local, ACCIONA desarrolla sus actividades en diversos países:

- Infraestructuras: Polonia, Portugal, Italia, Canadá, Venezuela, México, Puerto Rico, Nicaragua, Honduras, Chile, Argentina, Brasil, Cuba, Gabón, Turquía y China.

- Energía: Francia, Alemania, Estados Unidos y Canadá, Irlanda, Australia y Noruega.

- Servicios: Marruecos, Andorra, Honduras, Chile, Brasil, Bulgaria

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay información que evidencie compromisos públicos de ACCIONA en materia de responsabilidad social, aunque declara mantener una serie "*de compromisos de relevancia especial, que serán refrendados a corto plazo"*, entre los que destaca su adhesión al Pacto Mundial.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

No hay evidencia en la información analizada de que ACCIONA forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable. En la descripción de sus próximos pasos, alude a las acciones iniciadas para su progresiva incorporación.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
INFORME ANUAL 2004	Incluye Informe de Actividad, Informe Anual de Gobierno Corporativo, responsabilidad Social Corporativa y Cuentas Anuales e Informe de Gestión.

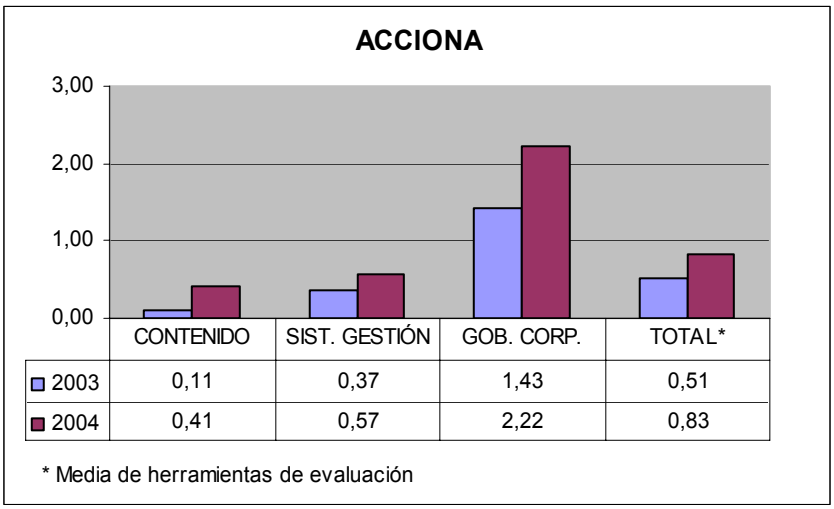
Además de esta documentación aportada, se ha recurrido al la página web del grupo, www.acciona.es, para poder acceder tanto al Reglamento de la Junta General de Accionistas como al Reglamento del Consejo de Administración.

II. TABLAS DE RESULTADOS

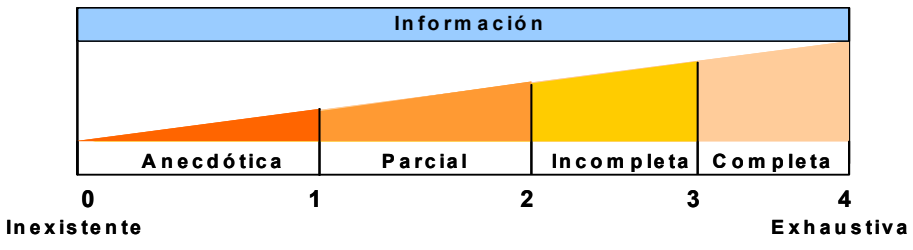
TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,65**
Indice&Perfil GRI	0,77
GRI Indicadores	0,57
Principios GRI	0,63
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,22**
ONU	**0,24**
AA1000	**0,53**
AA1000 Indicadores	0,60
AA1000 Principios	0,46
NEF	**0,50**
TOTAL	0,83

TABLA 2: Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,83**, 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 **2,22**.

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 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 **0,57**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

A diferencia del ejercicio 2003, y como declara el presidente de ACCIONA en la carta de presentación, por primera vez se publica en el informe anual, la Memoria de Sostenibilidad de la compañía *"donde detallamos de forma transparente y rigurosa los aspectos más relevantes de nuestra proyección social, ambiental, económica y de Buen Gobierno"*[8]. A pesar de esta declaración, la información suministrada, según la metodología empleada en este estudio, no es lo suficientemente completa ni refleja de una forma global el desempeño de la compañía en materia de responsabilidad social corporativa. Sigue siendo un Informe donde la información económica, financiera y de Gobierno Corporativo prevalece sobre el resto, no respondiendo el proceso al *principio de materialidad*.

El compromiso de bienestar social y sostenibilidad, como principales ejes de la actividad de ACCIONA, no parece dirigido a todos los grupos de interés de la organización sino sólo a los accionistas, puesto que en la carta se expone claramente que "*el objetivo de esta cita, un ejercicio más, es mostrarles los principales hitos y magnitudes financieras de la compañía en 2004, y apuntar lo que serán las líneas estratégicas de futuro"*[9] .

Con relación a los compromisos públicos asumidos por ACCIONA, ésta declara estar en proceso para refrendar, a corto plazo, los compromisos que mantiene para el desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social, como su adhesión al Pacto Mundial de la Naciones Unidas. Tampoco se evidencia que hayan adoptado aún las Normas de Naciones Unidas para empresas Transnacionales.

La estructura de la Memoria de Responsabilidad Social se articula en función de sus grupos de interés: *públicos internos*(accionistas y recursos humanos) y *públicos externos*(clientes, proveedores, administraciones públicas, sindicatos, otras instituciones y medios de comunicación) En los relativo a Calidad, Medio Ambiente y Programas de I+D+i, el epígrafe destaca tanto en su estructura, bastante más clara y homogénea que el resto, como en cantidad de información aportada si lo comparamos con el resto de partes interesadas. Sin embargo, se sigue evidenciando la falta de datos cuantitativos que permitan su veracidad. A pesar de esto y de forma global, el informe no refleja las necesidades y las expectativas de sus grupos de interés porque ni describe las políticas adoptadas en materia de responsabilidad social ni se aportan resultados derivados de su implantación.

[8] Informe Anual 2004 ACCIONA: Carta del Presidente (pág.7)
[9] Informe Anual 2004 ACCIONA: Carta del Presidente (pág.5)

En cuanto al método de elaboración del Informe, la información analizada no evidencia que se hayan tenido en cuenta recomendaciones o criterios de responsabilidad social reconocidos internacionalmente como el modelo GRI (Global Reporting Initiative), ni se evidencia la involucración de los stakeholders en el mismo.

Atendiendo a las valoraciones obtenidas en el presente análisis, éstas son ligeramente superiores a las del ejercicio anterior, pero no lo suficiente para alcanzar el siguiente grado de calidad de la información. Lo que nos lleva a la conclusión de que ACCIONA aún no ha puesto en práctica el principio de mejora continua, aunque menciona como objetivo futuro en los próximos ejercicios profundizar en el sistema de información[10].

Por último, en relación con la accesibilidad de la memoria presenta cierta dificultad para su seguimiento y comprensión, precisamente por la falta de información cuantitativa que la plasme de forma gráfica. Se encuentra disponible en su página web, y el formato elegido para su impresión no resulta cómodo para el lector.

b. CONTENIDOS RSC.

El análisis de la información suministrada de contenidos de responsabilidad social y medioambiental arroja un resultado de 0.41, situándose de nuevo, en el estadio de información anecdótica.

Este resultado es el reflejo de una información que ACCIONA suministra de forma incompleta y alcance limitado en lo relativo a desempeño social, ante todo, y medioambiental, en menor medida. Se evidencia la falta de integración de la información, es decir, el contenido de los aspectos económico-financieros no se interrelaciona con los de índole social y medioambiental, y la poca exhaustividad de los escasos datos aportados.

Un año más, según se informa en los documentos analizados, la estrategia de la empresa está dirigida a la creación de valor para sus accionistas de manera sostenible que, junto al bienestar de la sociedad y su desarrollo, conforman los ejes principales de su actuación. Pero del análisis de la información no se puede evidenciar cómo el grupo considera el **desempeño económico** como parte de dicho bienestar, puesto que el informe no está elaborado bajo una *dimensión integrada*. Los datos sobre indicadores económicos no siguen los requisitos establecidos en las herramientas empleadas en la metodología del estudio, por lo que no permiten reflejar los impactos de sus operaciones en sus grupos de interés-salvo los accionistas-, y en las comunidades en las que opera. Por ejemplo los datos de su consumo en materias primas, o de todos sus servicios contratados, incluidos en el informe de la Cuentas Anuales, no se presentan desglosados geográficamente. Cuestión muy relevante al ser un grupo con presencia internacional importante y en contextos de desarrollo social y económico muy distintos.

Por otra parte, no se aporta información sobre el porcentaje de contratos pagados en conformidad, ni se especifican por países los gastos salariales totales, incluidas las prestaciones sociales y la información que reflejaría el grado de desarrollo de los países en lo que actúa.

Tampoco se da información desglosada geográficamente sobre los impuestos pagados, las subvenciones, los beneficios fiscales u otros beneficios financieros, cuestiones relevantes para evaluar el impacto económico-social de sus actividades.

Esta *forma agregada* de plasmar los datos se hace extensiva a los indicadores de **desempeño social**. Pese a que en el ejercicio analizado la Dirección de Recursos Humanos y Organización informa que ha puesto en práctica su *Plan de Actuación*, definido en función de criterios tales como el desarrollo de una cultura corporativa común, el fomento de una gestión multicultural

[10] Informe Anual 2004 ACCIONA: Responsabilidad Social Corporativa (pág.153).

coherente con la realidad multisector o el respeto de las realidades sociolaborales de cada una de las empresas, no se aportan datos, en los documentos analizados, sobre los resultados obtenidos.

En este sentido, cabe destacar la ausencia de información relativa prácticas laborales, tales como la temporalidad del empleo, la cobertura de los empleados por convenios colectivos o los referidos a seguridad y salud de los mismos, obteniendo una valoración muy negativa al respecto. Dado el sector mayoritario en el que opera la compañía, no se aportan datos sobre el empleo contratado conjuntamente o sobre las tasas de siniestralidad, a pesar de sus labores de asesoramiento a las obras. Sólo el contenido relativo a la formación se completa con mayor número de datos, y desglosado por áreas de actividad, informando de su *"notable esfuerzo formativo*".[11]

El desempeño social la información en materia de derechos humanos es la principal ausente del análisis. Respecto a compromisos en esta área, ACCIONA no esté adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, según la información contenida en su Web.

Del análisis de la información y documentos contemplados en el estudio, se puede concluir que ni en base a los requisitos y criterios basados en los indicadores GRI, ni en la valoración de la Normas de Naciones Unidas para empresas transnacionales, se evidencia el compromiso de ACCIONA en esta materia, al no encontrase información relevante en respecto a este área.

Por lo tanto en la documentación analizada no informa sobre sus políticas y procedimientos implantados para garantizar el respeto por los derechos humanos, ni aporta indicadores de impacto sobre derechos humanos. Esto es especialmente relevante teniendo en cuenta que la compañía actúa y tiene operaciones en países con un alto riesgo en cuanto a vulneración de algunos de estos derechos. Asimismo el sector en el que opera, tiene también características de riesgo, como la gran contratación de mano de obra inmigrante, que pueden incidir en la vulneración de derechos humanos. También relacionado con el sector de actividad se puede evidenciar que no se aporta información alguna sobre los procedimientos implantados para luchar contra la corrupción en su esfera de influencia, y colaborar con las autoridades responsables de esta materia en las distintas áreas geográficas en las que opera.

Respecto a la información sobre la igualdad de oportunidades y diversidad apenas se incluyen datos salvo por la información anecdótica sobre contratación femenina y de colectivos de personas discapacitadas (a través de la Asociación Integra), ya que no se proporcionan de forma desglosada por países o regiones geográficas, ni describe su nivel de integración laboral en el grupo(datos concretos sobre tipo de contratos, antigüedad laboral, áreas de actividad, etc..). También se menciona el diálogo con las organizaciones sindicales más representativas, y desarrolla las obligaciones en materia medioambiental y de responsabilidad de producto debido a los sistemas de calidad certificados.

No aporta información sobre la formación impartida relativa a derechos humanos en su organización. No se informa sobre las políticas de seguridad empleadas por los servicios de seguridad que las empresas del grupo emplean y cómo se aseguran la no vulneración de estos de los derechos humanos. No se informa sobre las políticas y procedimientos implantados por la empresa para la protección de los derechos de los pueblos indígenas en sus proyectos y actividades. No se informa que procedimientos o políticas tiene para respetar y proteger de los derechos civiles, políticos, económicos y de desarrollo en su área de influencia. No se aporta información sobre procedimientos que eviten el trabajo infantil o el trabajo forzoso en sus operaciones y su área de influencia.

El estudio de los contenidos de **desempeño medioambiental y de responsabilidad del producto** muestra que los datos aportados son mayores en número aunque también se

[11] Informe Anual 2004 ACCIONA: Responsabilidad Social Corporativa (pág.125 de la web)

evidencia un alcance limitado de los mismos y una falta de exhaustividad, ya que ni siquiera se aportan las fuentes utilizadas ni los métodos de medición. La estructura del epígrafe "Calidad, Medio Ambiente y Programas de I+D+i" está más desarrollada y se divide en *sistemas de gestión* e *indicadores (de calidad, medio ambiente y seguridad)* que, a su vez, se desglosa por actividades. En lo que respecta a estos últimos, ACCIONA informa del importante paso que han dado durante el año "*para acordar y establecer indicadores globales que integren y reflejen la evolución y las actuaciones de las empresas del Grupo....*" [12].

Pero los datos aportados y asociados a estos indicadores son escasos y anecdóticos. Por ejemplo en muchos casos los datos no son completos ni globales, puesto que su alcance se limita a determinada empresa o zona geográfica, como son los relativos a impactos en la biodiversidad (dato puntual sobre el impacto en la avifauna) o reciclaje de residuos. Por otro lado ni siquiera se ha encontrado datos o información referida a consumos directos de energía, agua y otras materias primas. Por la información analizada no se puede determinar que se cumpla el principio de neutralidad en la exposición de los datos, ya que se incluyen sólo los logros obtenidos (*emisiones de GEI: impactos evitados*), y no dan información sobre indicadores de impacto ambiental no tan positivos, pero muy relevantes como el gasto y la naturaleza de los expedientes sancionadores, entre otros.

En lo que se refiera a Innovación, como parte inherente a la misión de ACCIONA, los proyectos en I+D+i que se describen no se acompañan con información cuantitativa ni contrastable que evidencie su contribución a la reducción de impactos.

Como **conclusión**, reiteramos la falta de información cuantitativa que complete y evidencie la descripción, mayoritariamente narrativa, del desempeño económico, social y medioambiental del Grupo ACCIONA. Y los pocos datos aportados son de alcance limitado, poco precisos y no se acompañan con fuentes o métodos de medición que permitan su verificación. Igualmente, no todos se comparan en el tiempo ni con el resto del sector, y utilizan indistintamente datos absolutos y relativos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El **enfoque estratégico** de ACCIONA se asienta sobre la gestión de sus activos intangibles: su marca como garantía de creación de valor y el desarrollo de una cultura corporativa, como mecanismo para su cumplimiento. El compromiso asumido por la Empresa se expresa en función de unos valores que incluyen a sus partes interesadas : *solvencia financiera, enfoque a largo plazo, orientación al cliente, cuidado de las personas, preocupación por el entorno..*[13].

Como evidencia la puntuación obtenida bajo el análisis de las herramientas sobre sistemas de gestión[14], la valoración de este compromiso no pasa de anecdótico. No se aporta información relevante sobre los procedimientos de identificación, participación e inclusión de las partes interesadas en la gestión de la RSC de ACCIONA. No evidenciamos, en la documentación analizada, una estrategia que incluya las necesidades y expectativas de todos sus stakeholders o partes interesadas, ni se refleja el principio de materialidad en cuanto a la información incluida en el Informe.

Con el objetivo de integrar los valores corporativos en las práctica de gestión de los negocios, ACCIONA informa sobre porcentaje del valor de la producción con sistemas de gestión de la calidad certificados según ISO9001, y describe de forma genérica la situación de los mismos en cada una de sus actividades. Esto hace evidente que sólo se informa sobre un aspecto limitado de la RSC, que es la calidad, no dando información sobre como integra en sus procesos la gestión y decisión el resto de aspectos de la RSC. Respecto a la información que se recoge en los documentos analizados esta no es cuantitativa y no se precisa la inversión en acciones de mejora que se están llevando a cabo tanto en calidad como en medio ambiente y

[12] Informe Anual 2004 ACCIONA: Responsabilidad Social Corporativa (pág.136)
[13] Informe Anual 2004 ACCIONA: Responsabilidad Social Corporativa (pág.131)
[14] Indice y perfil GRI, principios GRI, AA1000 y NEF.

los resultados obtenidos, por lo que es difícil evaluar si su estrategia de mejora continua esta siendo eficaz en estas áreas. Por otra parte se citan algunas herramientas puntuales que mejoran el tratamiento de la información, como la herramienta Lexma y el sistema SIG, ambas desarrolladas en una de sus empresas.

Pese a que se indica la existencia de la política de Recursos Humanos, no se ha encontrado en la información analizada datos que evidencien un sistema de gestión integrado basado en un **diálogo** con sus empleados, orientado a conocer su satisfacción y contemplar sus necesidades y expectativas en la estrategia de RSC. Se menciona el proceso llevado a cabo para implantar nuevas herramientas de comunicación, como la Intranet, que complementarán los actuales canales de diálogo, de los cuales no se aporta información.

En lo que se refiere a Compromiso Social, no se aporta información que evidencie la implantación de una política donde existan unos procedimientos bien definidos al respecto. La única información que se incluye en el informe es la relacionada con la contratación de personas discapacitadas y el patrocinio de actividades puntuales, sin aportar información sobre involucración o participación alguna de sus stakeholders en la detección de necesidades, definición de objetivos o en el proceso.

A pesar del alto grado de diversificación de la compañía, la cual requiere una relación con numerosos proveedores y subcontratistas, no se evidencia la existencia de una política amparada por un diálogo que recoja sus necesidades, y analice resultados, que permita un continuo proceso de evaluación de los mismos en materia de responsabilidad social corporativa.

El diálogo con Sindicatos y Administraciones, y según la información analizada, se puede deducir que se gestiona de forma bidireccional, llevada a cabo por la Dirección General de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa[15], órgano encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos de la empresa en materia de prevención de riesgos y medio ambiente, y encargada de crear cauces de resolución de potenciales conflictos.

Como ya se evidenciaba por el contenido de la información suministrada (financiera y de Gobierno Corporativo), la comunicación con sus accionistas está claramente definida como prioridad en la estrategia de ACCIONA. Se describen los canales de comunicación como las reuniones con analistas e inversores, aportando datos cuantitativos de las mismas, o las notas y comunicados a la CNMV.

La **inclusión** de todas sus partes interesadas no queda, pues, reflejada en el Informe, ni tampoco su implicación en el proceso, puesto que no se aporta información sobre los canales de comunicación y diálogo. Tampoco se evidencia que hayan sido partícipes en el sistema de gestión de la RSC, ni en la elaboración del informe, puesto que no se informa sobre la priorización de los contenidos en función de sus necesidades y expectativas. Esto es particularmente reseñable ya el grupo actúa tanto en áreas geográficas como de actividad muy diversas, por lo que es muy relevante que se informe sobre los procesos de identificación, dialogo, participación e inclusión de sus muy diversas partes interesadas, en el sistema de gestión de la RSC de ACCIONA.

Se incluye la gestión de la Responsabilidad Social en la Dirección de General de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa, como se ha mencionado antes, pero no se identifican responsables ni políticas concretas. Tampoco se evidencia un proceso de **verificación** por tercera parte independiente que genere confianza en sus partes interesadas, ni una mejora continua del proceso, aunque se describan los compromisos futuros en la parte final de la Memoria.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

[15] Informe Anual 2004 ACCIONA: Organigrama (pág.19 de la Memoria en la web)

Como se menciona en las conclusiones globales, la valoración del análisis del Informe de Gobierno Corporativo es la única que sobrepasa el umbral de anecdótica, situándose en el estadio de *incompleta*.

En cumplimiento de la ley, y asumiendo los compromisos de *transparencia informativa* y *diligencia de los órganos de gobierno*, ACCIONA realiza un informe anual sobre Gobierno Corporativo desde hace cinco años, y bajo las recomendaciones de la Comisión Olivencia y el Código Aldama.

El informe se estructura según el modelo de sociedades anónimas cotizadas, y recoge información sobre la estructura de la propiedad, de la administración de la propiedad, operaciones vinculadas, funcionamiento de la Junta General, Sistemas de control de riesgos y su materialización así como el grado de seguimiento de las recomendaciones. En cuanto a los sistemas de control establecidos para evaluar, mitigar o reducir los riesgos de la sociedad, cabe destacar la inclusión de los sistemas de riesgos medio ambientales y de gestión de seguridad e integridad de las personas, en un tímido ejemplo de integración de la información. Asimismo, quedan descritos los distintos Comités y sus funciones y responsabilidades, haciendo especial hincapié en la Comisión de Auditoría.

Si la valoración sigue siendo parcial es porque, a pesar de la reestructuración del Reglamento de la Junta en el ejercicio 2004, la información sigue estando centrada en el Consejo de Administración. Para la valoración completa del mismo se ha recurrido también al Reglamento, el cual ha sido modificado durante el ejercicio "*con objeto de adaptarlo a las exigencias de la Ley 26/2003 (Ley de Transparencia), actualizarlo para reflejar las concretas prácticas de Gobierno Corporativo aplicadas por ACCIONA, S.A., y mejorar la estructura y redacción del texto".*

El grado de seguimiento de las recomendaciones es elevado, y la independencia de los consejeros parece asegurada, al igual que sus deberes de lealtad y diligencia, aunque no evidenciamos una descripción de los mecanismos que aseguren su cumplimiento, ni en el Informe ni en el Reglamento. De la misma forma, no hemos encontrado información - - sobre la forma en la que se intenta cubrir la representación del mayor porcentaje de la propiedad de la organización en el Consejo.

De forma general, ACCIONA cumple con el compromiso de informar de forma transparente sobre sus órganos de Gobierno y su responsabilidad en cuanto a la representación de la propiedad. El citado Informe analizado así como los Reglamentos y estatutos se pueden encontrar en la página web del grupo.

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

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Las actividades del Grupo ACS son, principalmente, tres: Construcción, Servicios Industriales y Servicios y Concesiones. La primera incluye proyectos de ingeniería civil como autovías, autopistas, carreteras, ferrocarriles, obras marítimas e hidráulicas, aeropuertos así como proyectos de edificación para diversos usos incluido el residencial, y la rehabilitación de los edificios. En cuanto a los servicios industriales, éstos engloban servicios de ingeniería aplicada, instalación y mantenimiento de infraestructuras industriales tales como el desarrollo de instalaciones de generación y distribución de las empresas de agua, gas y electricidad, el desarrollo de proyectos como plataformas de extracción de crudo y gas, plantas de energías renovables y el desarrollo de sistemas tecnológicos relacionados con las telecomunicaciones. Por último, los servicios concesionales abarcan servicios de conservación del medio ambiente (limpieza viaria. Tratamiento de residuos sólidos urbanos, plantas de tratamiento y vertederos, gestión de energías renovables...) mantenimiento integral de edificios, y servicios de logística y transportes.

Alcance geográfico (zonas)

Los países en lo que el Grupo ACS está presente son: España, Argelia, Argentina, Canadá, Chile, Colombia, Francia, Irlanda, Israel, Italia, Panamá, Reino Unido, Sudáfrica, Uganda, Venezuela, Abu Dhabi, Alemania, Bélgica, Bolivia, Brasil, China, Egipto, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, India, Irán, Kuwait, Libia, Marruecos, Méjico, Nicaragua, Noruega, Perú, Portugal, República Dominicana y Suiza.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Desde el mes de Septiembre del año 2002, el Grupo ACS está adherido al Pacto Mundial de la Naciones Unidas asumiendo el compromiso formal de respetar los diez principios en materia de derechos humanos, medio ambiente y lucha contra la corrupción y promover su cumplimiento.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

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

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	Dónde se incluye las Cuentas Anuales, el Informe de Gobierno Corporativo, y un apartado de RSC
Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2004	

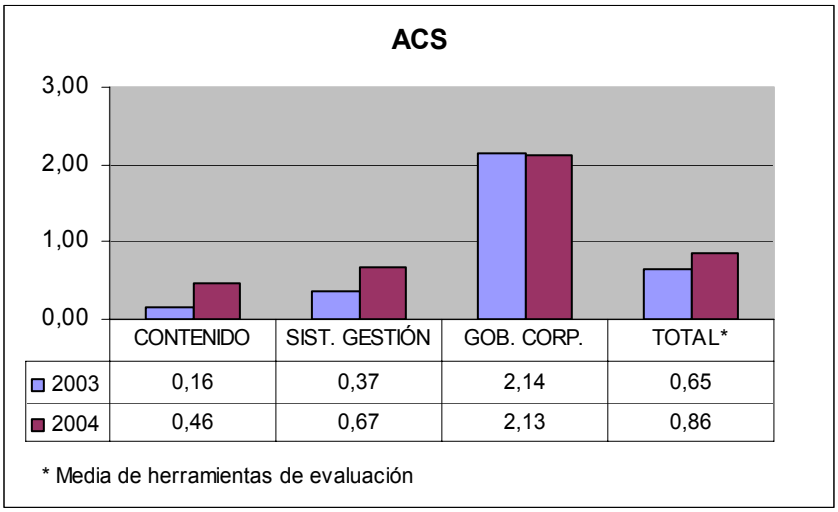
Estos informes, junto con otros documentos que los complementan, son accesibles de manera fácil y rápida a través de la página web de la Compañía www.grupoacs.es.

II. TABLAS DE RESULTADOS

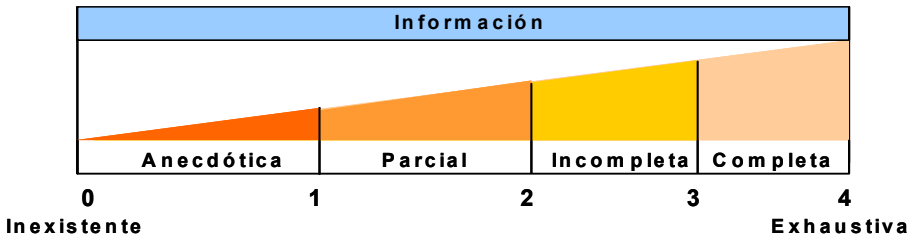
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,87**
Indice&Perfil GRI	1,45
GRI Indicadores	0,61
Principios GRI	0,54
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,13**
ONU	**0,31**
AA1000	**0,63**
AA1000 Indicadores	0,72
AA1000 Principios	0,55
NEF	**0,38**
TOTAL	0,86

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,86**, 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 **2,13**.

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 **0,46**, 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 **0,67**, situándose en un estadio de *información anecdótica.*

Cómo podemos observar, los resultados alcanzados en el análisis del ejercicio 2004, son ligeramente superiores a los obtenidos en el informe del 2003. Esto se debe a que, por primera vez, el grupo ACS presenta una Memoria de Sostenibilidad independiente del informe Anual, que incrementa algo la cantidad de la información sobre aspectos de la RSC. A pesar de este incremento en la puntuación, la calidad de la información no consigue ascender al estadio inmediatamente superior.

Se informa que la Memoria se elabora en conformidad con la Guía GRI (Global Reporting Initiative) y así se recoge en la Carta del Presidente, pero en el análisis se ha evidenciado que los contenidos incluidos en el mismo no hacen referencia a todos y cada uno de los indicadores centrales de la Guía, sin adjuntar explicación alguna de su ausencia salvo en algún caso puntual, como los datos de consumos y emisiones en el área de la construcción.

El alcance de la información, que se incluye en la documentación analizada, es limitado, puesto que el desempeño social y medioambiental no queda expuesto según áreas o regiones geográficas. Además, se presenta de forma poco exhaustiva y precisa debido a la falta de cuantificación de los resultados, y al excesivo uso de descripciones narrativas. Del análisis realizado no se puede asegurar que la información incluida sigue el principio de neutralidad, ya que, aunque se aportan alguno datos sobre consumos y emisiones de dos de sus empresas y en sólo dos de sus actividades, sólo se incluyen las actuaciones o éxitos destacados del ejercicio.

Los riesgos potenciales inherentes a las actividades del Grupo (como los riesgos derivados de la subcontratación o los riesgos políticos y sociales de muchos de los países en los que opera) no quedan claramente identificados, salvo por la mención genérica de los impactos medioambientales.

Por otra parte no se evidencia, en el análisis de la información, la inclusión de información relevante para sus distintas partes interesadas. Esto se hace más reseñable al ser una compañía que actúa y tiene operaciones en diversos países, entre los cuales hay riesgos de vulneración de derechos recogidos como aspectos de RSC.

El Informe se estructura en función de los compromisos asumidos en relación al desarrollo sostenible, esto es, en función de sus grupos de interés, los cuales no se identifican

formalmente. Si bien es cierto que entre dichos compromisos se incluye "*la publicación de esta memoria que contiene las principales actuaciones e indicadores de nuestra actividad así como los objetivos concretos para el próximo año*"[16], las conclusiones del presente análisis no permiten evidenciar la adecuación de los documentos analizados para su uso como herramienta de comunicación entre la organización y sus *Stakeholders,* ni como medio de generación de conocimiento y opinión que ayude en el proceso de toma de decisiones.

A pesar de que incluye objetivos futuros y el compromiso de una mejora continua del proceso, no son muchos los datos que se presentan comparados en el tiempo ni las metas están cuantificadas. Respeto al formato, éste es adecuado y accesible en cuanto a su comprensión, pero reiteramos la falta de datos cuantitativos que avalen la postura manifestada por la organización.

b. CONTENIDOS RSC

Como ya se mencionaba en las conclusiones globales, el grupo ACS presenta por primera vez un Informe de Responsabilidad Social Corporativa independiente del Informe Anual, el cual sigue recogiendo un capítulo referido a esta materia. A pesar de esto, el resultado obtenido del análisis sigue evidenciando una información de carácter anecdótico debido a la falta de información cuantitativa que refleje su desempeño no sólo económico sino también social y medioambiental.

Los **indicadores económicos** recogidos en el Informe siguen siendo los más numerosos, dando debida cuenta de su objetivo de crecimiento continuado, pero se presentan de forma agregada y limitada geográficamente. Aunque la cifra de negocios queda desglosada por países y por actividades, otros indicadores como los gastos salariales o los gastos de proveedores y subcontratistas, no muestran un carácter integrador que refleje la aportación de valor del Grupo ACS a cada una de las economías de los países en los que opera, al no figurar la información por países. Como excepción, el Grupo ACS informa del porcentaje de empleo sobra el total de población activa en España.

Otra información relevante para entender la aportación de las actividades de ACS de forma geográfica, es la relativa a impuestos pagados por país. Esta información se presenta agregada para todo el grupo no pudiendo apreciarse su distinta incidencia en las haciendas públicas y las economías de los distintos países.
Por otra parte no se aporta ninguna información sobre las subvenciones, desgravaciones fiscales u otras ventajas financieras, ni agregada del grupo, ni desglosada por países.

El **compromiso con el Medio Ambiente** queda recogido en los escasos indicadores aportados. ACS, *"consciente de que el bienestar de diversos colectivos depende de la utilización de recursos naturales..."*[17], identifica los diferentes impactos ambientales que se producen como consecuencia de sus actividades de una forma genérica y no cuantificada. A pesar de la mención de sus compromiso y teniendo en cuenta que su principal actividad es la construcción, no se aportan datos relativos a consumos, argumentando que se debe a la dificultad de comparación de los resultados obtenidos (los cuales tampoco se aportan) y su evolución. Dificultad que, según se indica en la documentación analizada, viene justificada por la heterogeneidad de las obras. Los consumos de energía y agua, y emisiones de CO2 aportados se refieren sólo a dos de sus actividades, las relacionadas con la gestión de residuos, y generados en dos de sus empresas.

Respecto a la información, emisiones atmosféricas la documentación sólo recoge información sobre emisiones de CO2 agregada, no dando información sobre si genera su actividad de otro tipo de emisiones.

[16] Informe Anual de RSC 2004, Grupo ACS: Carta del Presidente (pág.3)
[17] Informe Anual de RSC 2004, Grupo ACS : Compromiso con el Medio Ambiente (pág.16)

En lo referente a sus otras dos actividades, servicios industriales y concesiones, los indicadores medioambientales se centran en la gestión de los residuos. Estos indicadores aportan datos sobre la generación de residuos por tipos, la cantidad gestionada y los consumos y emisiones derivados de esta actividad. Sin embargo, no evidenciamos datos acerca de un aspecto tan relevante como es el destino de su reciclaje y/o reutilización.

Si bien es verdad que la sociedad está especialmente sensibilizada con los impactos negativos de los residuos que generan estás actividades, también lo está con los impactos sobre la biodiversidad. Sin embargo, es reseñable la ausencia de información relativa a proyectos o operaciones realizados en entornos y hábitats ricos en biodiversidad y los impactos producidos en los mismos (salvo por la mención puntual sobre la avifauna en parajes protegidos y su peligro de electrocución), al ser la actividad de construcción una de las que tiene riesgos más altos sobre impactos ambientales y al observarse su actuación en países con un alto porcentaje de este tipo de entornos.

La Memoria desarrolla algo sus obligaciones en materia de protección del medioambiente, asumiendo el principio de precaución, e comunicando su compromiso en invertir en el desarrollo de nuevas tecnologías y proyectos de I+D+i con el objetivo futuro de reducir los impactos de sus actividades. Sin embargo no aporta datos sobre los resultados de la aplicación de políticas, implantación de procedimientos o desarrollo de proyectos para la gestión de los aspectos e impactos relacionados con los derechos humanos en la esfera de actividad e influencia de la empresa.

El **desempeño social** de la compañía tampoco queda recogido de forma precisa y detallada. La memoria informa sobre prácticas laborales relacionadas con el empleo, desglosado en categorías, distribución por actividades y regiones económicas, con la formación de los trabajadores, sobre todo en lo referente a prevención de riesgos y seguridad, aunque no se informa sobre el método de registro y notificación de accidentes.

Por otra parte, la información relativa a diversidad y oportunidad queda escuetamente recogida en la exposición de un caso puntual de una de las empresas del Grupo, la cual emplea a un gran número de trabajadores inmigrantes. Igualmente anecdóticos resultan los datos aportados sobre la cobertura de los trabajadores por convenios colectivos y su representación sindical, expresados de manera agregada.

El compromiso de ACS con las comunidades locales y con la sociedad en su conjunto, queda reflejado en una serie de proyectos de acción social, destacando la atención e integración de personas discapacitadas, y en la promoción de actividades educativas y culturales así como proyectos de investigación. Sin embargo, no se incluye información cuantitativa al respecto, lo que impide de nuevo, tener una visión integrada de su desempeño.

El **análisis de las Normas de Naciones Unidas** para empresas transnacionales unido al análisis de indicadores GRI sobre derechos humanos no evidencia que la compañía evalúe y cuantifique las prácticas en esta materia. A pesar de incluir información relativa a su adhesión al Pacto Mundial, se limita a la enumeración de los principios que el Pacto recoge, sin incluir indicadores, políticas o procedimientos que demuestren su actuación en consonancia con su declaración pública del compromiso.

Por tanto, esta exposición sesgada e imprecisa sobre prácticas laborales, derechos económicos y civiles y derechos humanos en su más amplia concepción, nos lleva a la conclusión de que el Grupo no informa cómo hace un seguimiento de los mismos en todos y cada uno de los países en los que opera, ni cómo promueve su cumplimiento. En este sentido no aporta ninguna información relevante sobre políticas concretas, sistemas, procedimientos, indicadores y resultados relacionados con los derechos humanos. Esto es reseñable si se tiene en cuenta que son muchos los países en los que opera en los que existe un alto riesgo de vulneración, o complicidad en la vulneración, de derechos humanos, debido a su grado de conflictividad, su debilidad institucional y subdesarrollo económico y social.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La valoración obtenida del análisis de la información suministrada sobre los sistemas de gestión, revela un nivel de calidad puramente anecdótico teniendo en cuenta el alcance y la magnitud de la organización informante.

La Memoria incluye una exposición de la **visión** y **estrategia** de Responsabilidad Social de la compañía, incluyendo sus compromisos con las distintas partes interesadas como parte de su "*reto del desarrollo sostenible*"[18]. Sin embargo, esta manifestación del compromiso de rendir cuentas no se respalda con información relativa a políticas, procedimientos, herramientas y datos sobre la gestión de aspectos de la responsabilidad social corporativa que evidencien la implantación de un Sistema de Gestión integrado y eficaz.

Por otra parte no se aporta información relevante sobre los procesos de identificación, involucración y participación de sus partes interesadas en el desarrollo e implantación de su estrategia de gestión de la RSC. Esta cuestión es especialmente reseñable debido a la alta diversidad de entornos por actividades y países en los que las empresas del grupo ACS operan.

Salvo por las políticas de recursos humanos y formación, y aquellas relativas a prevención de riesgos y seguridad, de las cuales se aportan alguna información que evidencia su existencia, no encontramos datos referidos a **canales de comunicación y diálogo** con sus distintos *stakeholders,* ni a herramientas de gestión, ni a los resultados que se derivarían de la identificación de sus necesidades y expectativas.

Del análisis del informe no se desprende, pues, que el proceso de gestión de la RSC esté basado en los principios de de *inclusividad, totalidad y materialidad*.

La información encontrada se puede considerar que cubre principalmente las aspiraciones de los accionistas, al incluir preferentemente información relevante para ellos, y algunos casos puntuales relativos a empleados y medio ambiente. Los documentos analizados no aportan numerosa información sobre aspectos de RSC que se puede considerar relevante para otras partes interesadas, distintas a los accionistas, sin adjuntar justificación de su ausencia.

Bajo un criterio de transparencia, ACS informa de su política de comunicación externa dirigida a clientes y medios, cuya opinión sobre sus valores corporativos se percibe como única prioridad. Sin embargo, no se aporta información sobre la percepción que de estos valores y su implantación puedan tener el resto de grupos de interés, cuestión que evidencia la falta de *involucración* de sus partes interesadas en el proceso queda patente.

Lo más destacable en cuanto a **sistemas de gestión** es la información relativa a sistemas de gestión de calidad y medio ambiente, aspectos limitados de la RSC, certificados por organismos externos acreditados, y amparados en normas ISO 9001 y 14001 respectivamente. El informe recoge información sobre la situación actual de estos sistemas en cuanto a su implantación, citando el porcentaje de la producción realizada bajo estos sistemas y el desglose por actividades, aunque una vez más, el alcance geográfico queda limitado.

Por la información presentada tampoco evidenciamos la existencia de un órgano responsable o una dirección bajo la cual se englobe la gestión de la responsabilidad social.

Asimismo, según la información analizada en el estudio, el proceso o informe **no está verificado ni auditado** por tercera parte integra e independiente que genere confianza a las partes interesadas. Esto facilitaría la generación de confianza sobre la memoria, y que se pudiera emplear como herramienta de comunicación y de mecanismo para representar una

[18] Informe Anual de RSC 2004, Grupo ACS: El reto del desarrollo sostenible en el Grupo ACS (pág.14)

imagen fiel del "*compromiso de integración de los principios del desarrollo sostenible en la gestión empresarial del Grupo*"[19]

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información del funcionamiento de los órganos de Gobierno Corporativo de ACS ha sido analizada utilizando el informe Anual y complementando la información con el informe disponible en su web www.grupoacs.com, siendo éste último el informe completo que la compañía presenta al a la CNMV.

Basado en el modelo recogido en la Ley 26/2003 de 17 de julio, el informe representa el compromiso de Transparencia con los accionistas e inversores del grupo, dando detallada cuenta de la estructura de propiedad y del funcionamiento de los órganos de gobierno, esto es, del consejo de Administración, de las Comisiones Ejecutiva, de Auditoria y de Retribuciones, así como de la Junta General de Accionistas y de los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de interés. Estos mecanismos son los distintos Reglamentos, del Consejo, de la Junta General y de Conducta en los que basan su actuación.

Según la información analizada, resulta evidente que todavía hace falta completar estos informes con datos sobre los mecanismos y procedimientos existentes que, mediante una evaluación periódica, aseguren una dedicación y un esfuerzo suficientes por parte de los consejeros, y garanticen, en su caso, la independencia de los mismos.

En cualquier caso, la información se considera adecuada en cuanto a la seguridad de los accionistas, en lo relativo a la diligencia de los órganos y en lo referente al deber de lealtad de las personas que los integran. La proporcionalidad de la estructura en cuanto a presencia de consejeros independiente no ha variado con respecto al ejercicio precedente (ocho consejeros independientes de un total de dieciocho), por lo que se considera insuficiente para garantizar la representación de accionistas minoritarios. La Comisión Ejecutiva no refleja la misma proporción que la estructura del Consejo entre las distintas clases de consejeros, y la Comisión de Auditoria no cumple con la recomendación de tener una presencia mayoritaria de independientes. Asimismo, las funciones de propuesta, evaluación y revisión de la remuneración de los consejeros de la Comisión de Retribuciones no describen muy exhaustivamente, remuneración que se presenta de forma agregada.

Los sistemas de control de riesgos relacionados con la calidad, la seguridad y prevención de riesgos laborales y aquellos de índole medioambiental, como parte importante de la gestión de la responsabilidad social, quedan también recogidos con bastante detalle y claridad, así como el grado de seguimiento de las Recomendaciones de Buen Gobierno. Claridad y accesibilidad que se hacen extensibles al resto del informe, el cual se puede consultar en la página web del grupo ACS.

[19] Informe Anual de RSC 2004, Grupo ACS: Carta del Presidente (pág. 3)

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

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

La actividad de Fomento de Construcciones y Contratas, S.A. (en adelante, FCC) incluye principalmente la construcción y la prestación de servicios de recolección y tratamiento de residuos sólidos, limpieza de vías públicas y redes de alcantarillado, mantenimiento de zonas verdes y de edificios, y depuración y distribución de aguas.

La compañía se constituye como matriz o sociedad dominante del Grupo FCC, cuyas actividades estratégicas son los Servicios, la Construcción y el Cemento. Además, el grupo FCC opera en otros sectores como la promoción inmobiliaria, aparcamientos, mobiliario urbano, transporte de viajeros, inspección técnica de vehículos, handling de aeropuertos.

Alcance geográfico (zonas)

Las actividades FCC se centran mayoritariamente en el territorio español, aunque también realiza operaciones a nivel internacional, en mercados ubicados en países como Portugal, Marruecos, Egipto, Francia, Italia, Bélgica, Reino Unido, Rumania, Estados Unidos, México, Guatemala, República Dominicana, Venezuela, Colombia, Brasil, Chile, Argentina y Panamá.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

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

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

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

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Cuentas anuales, Informe de Gestión e Informe de Auditoría 2004	Consultados en la página web www.fcc.com
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004	Facilitado por la compañía
Informe de la Junta General de Accionistas 2005	Facilitado por la compañía

"NOTA ACLARATORIA": la documentación analizada en el presente Estudio y objeto de valoración corresponde a la empresa Fomento de Construcciones y Contratas, S.A. que es la empresa del Grupo FCC que cotiza en el IBEX 35 a fecha 31 de Diciembre de 2004.

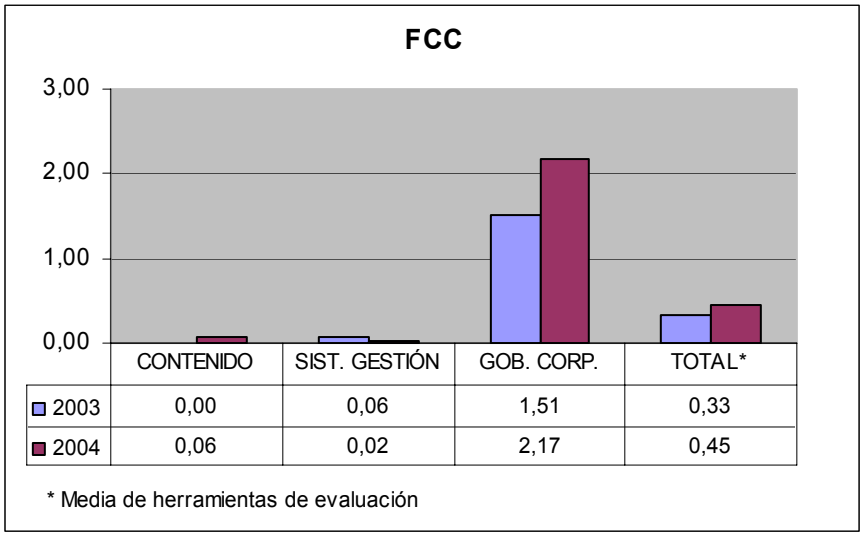
En respuesta a la petición de documentación por parte del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, la compañía suministró, además del Informe de Gobierno Corporativo 2004 y el Informe de la Junta General de Accionistas 2005, la Memoria de Sostenibilidad 2003/04 de la empresa FCC Construcción S.A. (empresa filial de Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.) . El análisis de dicha Memoria, del cual se adjuntan las conclusiones globales al final del presente informe, no ha sido tenido en cuenta en las puntuaciones finales debido a que no cumple con el primero de los requisitos exigidos en el Estudio: su pertenencia al índice bursátil IBEX 35 a fecha 31 de Diciembre de 2004. Por otra parte, la Memoria de Sostenibilidad 2003/04 de la empresa FCC Construcción sólo aporta informaciones y datos de ejercicios anteriores al alcance de este estudio, que es la información referida al ejercicio 2004.

II. TABLAS DE RESULTADOS

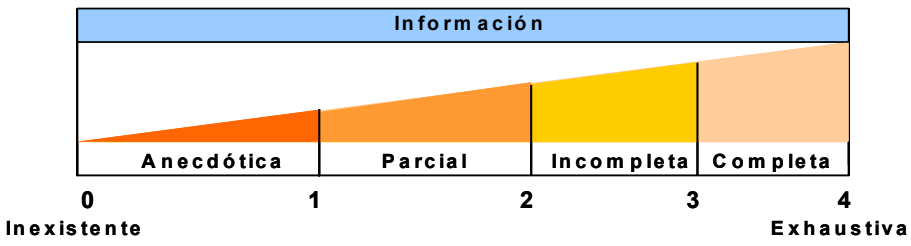
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,08**
Indice&Perfil GRI	0,04
GRI Indicadores	0,11
Principios GRI	0,08
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,17**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	0,45

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0.45**, 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 parcial. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,17**.

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 **0,06**, situándose en el estadio de *información anecdótica,* prácticamente 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 **0,02**, situándose en el estadio de *información anecdótica*, prácticamente inexistente.

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 2004 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. El compromiso de rendir cuentas de la compañía queda, pues, limitado a uno sólo de sus grupos de interés: la comunidad inversora.

b. CONTENIDOS RSC

No se ha encontrado, en los documentos citados, información o datos relevantes relacionados con los aspectos de RSC identificados en las herramientas empleadas en el presente análisis, salvo algunos de índole económica-financiera. No se ha encontrado, en la documentación analizada, ninguna información significativa para el análisis sobre temas relacionados con los derechos humanos, sociales, laborales, aspectos ambientales, sobre medidas anticorrupción u otros aspectos considerados en el estudio.

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 FCC.

Por lo tanto, no hay evidencia de que la compañía reporte acerca de actuaciones, políticas y procedimientos de gestión, de participación, operativos, de evaluación o comunicación con sus grupos de interés en temas de Responsabilidad Social Corporativa más allá de la información sobre aspectos de buen gobierno recogida en el informe de gobierno corporativo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Como podemos observar, el resultado del análisis y valoración del Informe de Gobierno Corporativo es el único que alcanza el nivel de incompleto.

El Informe sigue las directrices marcadas por la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados y en las Sociedades Cotizadas y recogidas en la Ley 26/2003 de 17 de julio, y recoge información detallada sobre la estructura y administración de propiedad. En lo que respecta a esta última, el Consejo de Administración sigue teniendo una composición desproporcionada en cuanto a presencia de consejeros externos independientes, por lo que la representación de las minorías accionariales es escasa. Además, en el contenido de la información analizada, no se han encontrado las razones que justifiquen esta estructura de la Administración de la sociedad.

Los deberes de diligencia y lealtad de los miembros del consejo así como de los diferentes Comités existentes (Ejecutiva, de Auditoria y Control, de Nombramientos y Retribuciones y de Estrategia), quedan salvaguardados por la existencia del Reglamento del Consejo, garantizando así, los derechos de los accionistas. Sin embargo, no se informa de forma detallada sobre la existencia de medidas o mecanismos que evalúen de forma periódica el buen funcionamiento de sus miembros y garanticen su diligencia así como su condición de independencia en su caso.

Los procedimientos de preparación y celebración de la Junta General de Accionistas también quedan reflejados en la documentación aportada, *"reforzando la transparencia que debe presidir el funcionamiento de los órganos sociales"*[20].

Comentarios generales de la calidad de la información contenida en la Memoria de Sostenibilidad 2003/04 de FCC Construcción S.A.

Tal y como se ha descrito anteriormente en la "Nota Aclaratoria", estos comentarios generales no han sido tenidos en cuenta en la valoración de este estudio, por las razones expuestas en dicha Nota.

La citada Memoria ha sido elaborada en conformidad con la Guía 2002 de Global Reporting Initiative, información contrastada en la página web de dicho organismo, y validada por AENOR.

Se estructura en función de su estrategia y sus grupos de interés, y se presenta en un formato fácil y cómodo aunque se evidencia una gran falta de precisión y detalle de su contenido. Los indicadores de desempeño están recogidos según la estructura de la Guía GRI, y se adjunta explicación de aquellos que se omiten, pero no hay evidencia de la inclusión de las partes interesadas en la elaboración del Informe. Se incluye la declaración firmada de estar elaborada en conformidad, y un índice dónde se recoge la ubicación de los indicadores, índice que, por otro lado, contiene numerosos errores de paginación.

El marco temporal de la Memoria corresponde al ejercicio 2003 e incluye datos de los dos ejercicios precedentes. Sin embargo, se evidencia un alcance limitado geográficamente, puesto que la mayoría de los datos no han sido desglosados por países o regiones ni por unidades de negocio (exceptuando ciertos datos económicos, como las cifras de negocios). Esto es particularmente reseñable teniendo en cuenta el nivel de internacionalización que tiene la compañía.

En cuanto a los indicadores de **desempeño económico**, se presenta una información en exceso agregada, lo que limita el alcance de la misma. Además, su análisis no evidencia una

[20] Reglamento de la Junta General de Accionistas de 2005 de FCC (pág.1)

dimensión integrada de la actividad de la compañía en cada uno de los países y/o regiones donde opera, salvo por el dato que se indica sobre su contribución al PIB español.

El **desempeño medioambiental** de FCC Construcción se presenta mejor estructurado en lo referente a su sistema de gestión basado principalmente en un conjunto de buenas prácticas llevadas a cabo en cada una de sus obras Sin embargo, se evidencia una ausencia generalizada de datos cuantitativos que permitan evaluar su comportamiento medioambiental, aspectos e impactos, tanto por actividad como por país y región. Como excepción, cabe mencionar la información que se aporta sobre la generación de residuos y el reciclaje, presentada en forma de tabla y que recoge las cantidades previstas y reales de los residuos generados y los materiales reciclados, aunque el alcance de esta información sigue siendo limitado en cuanto a su desglose geográfico.

La valoración de la calidad de la información del **desempeño social** ha destacado por la práctica inexistencia de la misma en los documentos analizados. La adhesión voluntaria de FCC Construcción al Pacto Mundial, en el presente año 2005, indica que la compañía asume el compromiso formal de respetar los principios que allí se recogen, pero el análisis del Informe no evidencia procedimientos ni mecanismos que lo garanticen. Esto puede deberse a que la adhesión ha sido posterior al periodo de reporte del informe, aunque su inclusión facilitaría la generación de confianza de sus partes interesadas en este ámbito.

En cuanto a los **Sistemas de Gestión** de la Responsabilidad Social Corporativa, y a pesar de que la información no refleja la existencia de una política de RSC definida ni de su implantación y evolución, sí se informa que la empresa basa su estrategia en un sistema de gestión integrado que se apoya en una serie de procesos de dirección (planificación, implantación, control y revisión, análisis y mejora de actuaciones), procesos en la cadena de valor y procesos de soporte.

La identificación de sus stakeholders queda recogida en una tabla[21] en la que se definen sus características, sus necesidades de información y los principales canales de comunicación. Esta información refleja la intención de la compañía de cumplir con el compromiso de rendir cuentas con sus grupos de interés, pero la falta de resultados asociados a estas comunicaciones no permite concluir que, bajo el principio de inclusividad, todos los grupos de interés sean parte de un diálogo multidireccional que demostrara su involucración en el proceso

Este sistema de gestión integrado se encuentra certificado por normas ISO 9000 e ISO14001 aunque en la Memoria no se informe del porcentaje de las actividades cubierto con las certificaciones, ni del alcance geográfico de dicha certificación. Un sistema de gestión que, por otro lado, y según la información analizada, no se ubica bajo una dirección o departamento determinado ni se evidencia información relativa al órgano o comité responsable de su implantación y evolución.

[21] Memoria de Sostenibilidad 2003/04 FCC Construcción Transparencia y participación (págs. 32,33 y 34)

GRUPO FERROVIAL, S.A.
(Ferrovial)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Con un importe neto de la cifra de negocios que supera los siete mil millones de euros en el último ejercicio, el Grupo Ferrovial sigue siendo uno de los principales grupos europeos especializado en el sector de la construcción, que abarca tanto obra civil como edificación y construcción industrial. Las otras grandes líneas de actuación del grupo son:

- las infraestructuras de transporte, con la concesión de autopistas de peaje, la explotación y promoción de aparcamientos y la gestión de aeropuertos
- el área de la promoción inmobiliaria, enfocada al segmento residencial y a la intermediación.
- la prestación de servicios que abarca tanto los servicios urbanos, la limpieza viaria, la recogida y tratamiento de residuos, como la conservación de infraestructuras (carreteras, ferrocarril e infraestructuras urbanas) y el facility management.

Además, a través de una de sus filiales, Cadagua, realiza operaciones especializadas en la ingeniería y plantas de tratamiento de agua.

Alcance geográfico (zonas)

Ferrovial desarrolla su actividad principalmente en el mercado doméstico, el cual ha supuesto un 57.1% del resultado de explotación. El 43% restante se reparte en tres zonas geográficas: Canadá (18.6%), resto de Europa (17.6%) y Chile (6.7%).

El alcance geográfico de la organización por actividades es el siguiente:

- Construcción: España y Europa del este (Polonia, Alemania, Rusia y Letonia), a través del principal grupo constructor polaco Budimex, y otros países como Portugal, Italia, Chile y Puerto Rico.
- Infraestructuras: España, Canadá, EEUU, Chile, Australia, Reino Unido y Portugal.
- Inmobiliaria: España fundamentalmente, donde opera en gran parte del territorio nacional, y Portugal.
- Servicios: España, Portugal y Reino Unido.
- Tratamiento de agua: la filial del grupo, Cadagua, desarrolla sus actividades fundamentalmente en España y cuenta con numerosas referencias en el ámbito internacional: Argelia, Kuwait, Chile, Venezuela, Portugal, Arabia Saudita, Polonia, Reino Unido, Francia, Chipre, Túnez y China

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Desde 2002, Ferrovial está adherida al Pacto Mundial, asumiendo el compromiso formal de respetar los diez principios en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción establecidos en el mismo.

Entre las nuevas iniciativas del grupo en el año 2004, cabe destacar la aprobación e implantación del Código de Etica Empresarial, en el cual se recoge el respeto a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo en relación con el trabajo de menores.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

En cuanto a la presencia de Ferrovial en índices de inversión socialmente responsable, Ferrovial renueva, por tercer año consecutivo, su pertenencia al *Dow Jones Sustainability Indexes*. Otros índices de carácter ético a los que pertenece son *Ethibel*, y *ASPI Eurozone*.
Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004 (formato escrito y cd-rom)	Recoge tanto la información económica y las cuentas anuales, como el informe de Gobierno Corporativo y el informe en materia de Responsabilidad Corporativa
Código de Ética Empresarial	

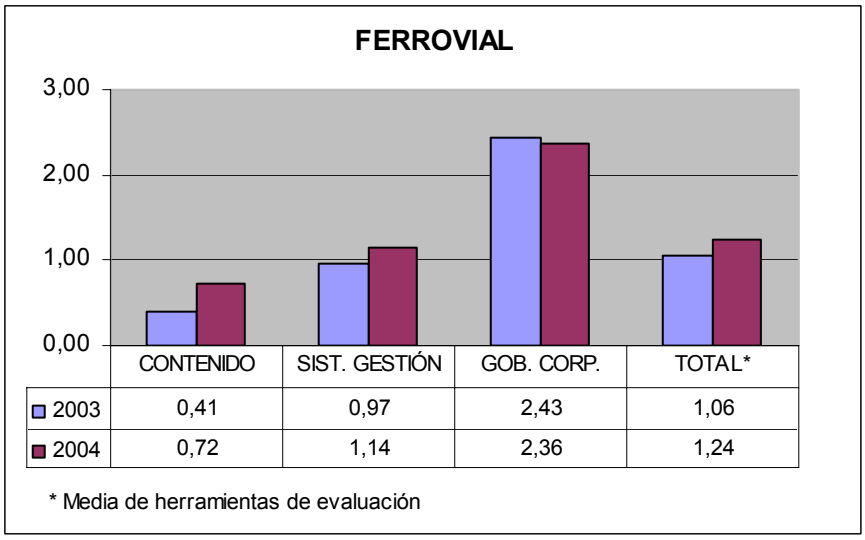
Además de esta documentación aportada, se ha consultado la página web www.ferrovial.es para obtener información sobre los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Junta General de Accionistas.

II. TABLAS DE RESULTADOS

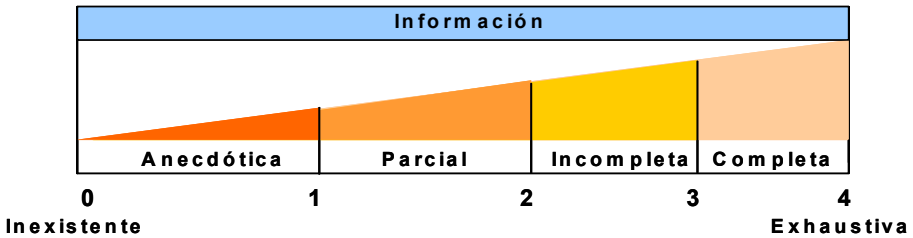
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,14**
Indice&Perfil GRI	1,51
GRI Indicadores	0,96
Principios GRI	0,96
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,36**
ONU	**0,49**
AA1000	**1,06**
AA1000 Indicadores	1,23
AA1000 Principios	0,89
NEF	**1,13**
TOTAL	1,24

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,24**, 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, llegando en este caso al área de *información incompleta* con una puntuación de **2,36**.

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 **0,72**, 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 **1,14**, situándose en el estadio de *información parcial*.

Para la elaboración del presente análisis, del cual se extraen a continuación las principales conclusiones, se ha utilizado la información suministrada en el Informe Anual 2004, en el cual se encuentran recogidos, de forma global, los contenidos en materia económico-financiera, el informe de gobierno corporativo y el informe de RSC. Esta decisión "*responde a la estrategia de compartir el compromiso de desarrollo sostenido y responsable en el ámbito económico y financiero –el aspecto más tradicional de las empresas– con los adquiridos en materia social y medioambiental*" 22.

Asimismo, entre la información aportada, se menciona que la elaboración del citado informe se ha basado en las recomendaciones e indicadores recogidos en el modelo GRI (Global Reporting Initiative). Sin embargo, no se incluye la declaración firmada de que la memoria haya sido elaborada en conformidad con la Guía, ni figura en la base de datos de GRI. Tampoco se informa acerca de si ha sido verificada por fuentes externas a la organización.

En cuanto a la valoración de los diferentes aspectos, se observa una ligera mejoría en alguno de los resultados, destacando la valoración sobre la calidad de información acerca de los sistemas de gestión implantados. Esta valoración ha pasado de información anecdótica a información parcial. En el resto de los aspectos analizados, salvo en el Gobierno Corporativo que se mantiene, también se evidencia un incremento de la puntuación final, aunque esto no haya supuesto el ascenso al siguiente grado de calidad.

Las causas de este desarrollo positivo en la elaboración del Informe se encuentran en la información acerca de la aprobación e implantación del Código de Ética Empresarial y en la información aportada de una serie de canales de comunicación y herramientas relacionados directamente con los Stakeholders de la organización.

Con relación a la estructura, el Informe de RSC se articula en función de los grupos de interés, clasificados tradicionalmente en: medio ambiente, empleados, clientes, proveedores, accionistas, medios de comunicación y comunidad. A su vez, cada uno de ellos mantiene una estructura independiente, lo que dificulta la localización de los datos y una visión global acerca de la implementación de los sistemas de gestión.

1 Informe Anual 2004 Ferrovial: "Estrategia de RSC" (pág.168)

La accesibilidad del Informe a través de la página Web de la compañía, se cita en varios epígrafes, y aunque su lectura no presenta dificultades, se reitera la falta de explicación asociada a determinados indicadores de desempeño, y la limitación en cuanto al alcance de los mismos. Aspecto este último de gran relevancia teniendo en cuenta la compleja y diversificada estructura interna del grupo, el cual desarrolla su actividad en numerosos países y a través de filiales y empresas conjuntas.

b. CONTENIDOS RSC

El resultado obtenido del análisis relativo al contenido de la Memoria sigue estando, al igual que en el análisis del informe de 2003, en el rango de información anecdótica.

En su estrategia de RSC, el grupo menciona su decisión de plantear una memoria de sostenibilidad conjunta, respondiendo al compromiso de compartir el desarrollo sostenido y responsable en el ámbito económico y financiero con los ámbitos social y medioambiental. Sin embargo, en el contenido de la memoria, los indicadores de desempeño económico, social y medioambiental no evidencian una dimensión integrada de la información. Es decir, no se encuentran datos que relacionen directamente la actuación de la empresa y el modelo de referencia (geográfico o sectorial). Un ejemplo de esto sería la creación de empleo en una región o actividad sobre el total de empleo creado en esa misma región o actividad. Sólo apreciamos dos indicadores sociales que responden a esta dimensión integrada: el índice de inversión socialmente responsable y los índices de incidencia, gravedad y frecuencia, los cuales son comparados con los de la media del sector[23].

Analizando los límites de la información, se observa que la mayoría de los datos no se presentan desagregados, optando por la consolidación de los mismos. Debido a la compleja y diversificada estructura interna del grupo, el cual desarrolla su actividad en numerosos países y a través de filiales y empresas conjuntas, los indicadores de desempeño no se acompañan con datos desglosados geográficamente, ni se aporta información de todas y cada una de sus empresas.

En cuanto al marco temporal, cabe destacar que los datos se presentan de forma comparativa con años anteriores, aunque se sigue evidenciando la falta de información contrastada con el resto del sector. Muchos de ellos se presentan de forma porcentual, lo que podría dificultar, de nuevo, la comprensión de los mismos por ciertas partes interesadas. Además, los gráficos no se acompañan con explicaciones narrativas, ni se indica la fuente, obligando al lector a hacer su propia interpretación y dificultando la posibilidad de contrastarlos.

El análisis del desempeño económico en cuanto a contenido de información, evidencia la falta de un desglose geográfico de los mercados asociado a cada una de sus actividades y a cada una de las regiones y/o países en los que opera la compañía. Esta ausencia se suma a la de datos relacionados con el porcentaje de contratos pagados en conformidad y a la información sobre subsidios y subvenciones totales recibidos, desgravaciones fiscales y otro tipo de beneficios financieros. Sólo en el capítulo dedicado a medioambiente, se informa puntualmente de una de sus empresas que reciben este tipo de ayudas[24].

La agregación de los datos antes mencionada se observa también en datos referidos a gastos salariales, de los cuales se aporta el dato consolidado sólo diferenciando entre sueldos y salarios, y cargas sociales, y también en lo concerniente a los indicadores de costo de las materias primas y servicios contratados y de impuestos pagados, ya que sólo se desglosa el impuesto de sociedades pagado en España y en el extranjero. Esta manera consolidada de informar impide realizar un análisis sobre la repercusión que tiene la actividad de Ferrovial en las economías de aquellas regiones y países donde opera la compañía.

[23] Informe Anual 2004: Inversión Socialmente Responsable y Prevención de Riesgos Laborales
[24] Informe Anual: Cuentas Anuales Consolidadas (pág.89)

La cantidad de datos suministrados de desempeño medioambiental es considerablemente superior al resto, pero por regla general, la información aportada no refleja el desempeño global y sus impactos tanto en el medio natural como en las comunidades en las que opera. Las cifras sobre consumos de materias primas, agua y energía, se refieren sólo a las oficinas centrales, cuya justificación se evidencia en el contenido del índice, y de esta última no se ofrecen datos sobre las fuentes primarias. Con relación a los datos suministrados acerca del reciclaje de residuos inertes o las emisiones de GEI (gases de efecto invernadero), la información contenida en la presente memoria analizada se refiere a una de sus actividades, el facility management, desarrollada por una de sus filiales en el Reino Unido25.

El análisis realizado bajo la metodología empleada refleja que el contenido de la información en cuanto a impactos medioambientales significativos derivados de la actividad de Ferrovial es de alcance limitado. Sólo se identifican aquellos relacionados con una de sus actividades, la construcción, pero no se evidencian, entre los datos estudiados, resultados cuantitativos que reflejen una actuación comprometida con el principio de prevención. En este sentido, sólo se incluye el Indice de Comportamiento Medioambiental en el área de la construcción, cuya evolución histórica se puede consultar en www.ferrovial.com/medioambiente.

Se reitera, un año más, la falta de precisión de alguno de los datos significativos publicados. De nuevo, el importe total del gasto en concepto de expedientes sancionadores se muestra en la memoria de RSC de forma global, sin especificar a qué áreas corresponden, ni la naturaleza de los mismos. Sí lo cita en el informe de cuentas anuales consolidadas, pero es el importe total de los últimos cuatro años pagado por este concepto de dos de sus actividades: construcción y servicios.26

Teniendo en cuenta el sector donde se ubica la actividad de la compañía, se ofrecen pocos datos relativos a su desempeño social, y en concreto, sobre riesgos laborales y subcontratación (de gran importancia en materia de derechos humanos y condiciones laborales), y los que se aportan son, de nuevo, de carácter consolidado. A pesar de informar sobre los índices de incidencia, gravedad y frecuencia, no aportan datos sobre el total de accidentes de trabajo, ni su frecuencia o gravedad según regiones, lo que aportaría una visión sobre el grado de vigilancia de la prevención en cada una de ellas. Igualmente ocurre con las enfermedades profesionales, ligadas en muchos casos al uso de productos químicos nocivos para la salud.

Tampoco se aporta información desglosada geográficamente respecto al porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes, ni sobre el porcentaje de empleados cubiertos por los convenios colectivos. La información sobre políticas de igualdad de oportunidades y diversidad se presenta de una forma genérica, aportando la proporción de trabajadores por sexos tanto de la plantilla como de los órganos de gobierno, pero sin atender a otras consideraciones étnicas, culturales o nacionales.

En el análisis relativo a las normas de Naciones Unidas para empresas transnacionales en el ámbito de los Derechos Humanos, la información contenida evidencia la mención de la adhesión del Grupo al Pacto Mundial en el año 2002, y la incorporación del Código de Ética Empresarial en el ejercicio analizado. Dentro de la información relativa a la estrategia del grupo en materia de RSC, se hace una breve descripción sobre el reciente Código de Ética Empresarial, y se mencionan los principios de Pacto Mundial asumidos por Ferrovial27.

Pero de nuevo se evidencia una dimensión no integrada de la información. A pesar de que en el Código de Ética Empresarial se especifica el ámbito de aplicación del mismo a todas las empresas integrantes de su grupo, independientemente de su localización geográfica, no hace especial referencia a aquellas localizaciones donde el desarrollo, en cuanto a derechos humanos, es menor o inexistente. Si se observa el alcance geográfico de la compañía, se

25 Informe Anual 2004: media Ambiente (pág.177)

26 Informe Anual 2004: Medio Ambiente (171) y CAC (114)

27 Informe Anual 2004: Estrategia (págs.168 y 169)

comprueba que opera en países (fuera del entorno de la OCDE) donde el compromiso con el respeto a los Derechos Humanos es de dudosa credibilidad, y los riesgos de vulneración de los mismos son mayores.

Se evidencia, entre la información consultada, la falta de datos relacionados con políticas para valorar la actuación de sus proveedores y subcontratistas, salvo por la mención de los cuestionarios que les hace Ferrovial, y aquellas encaminadas a la gestión de los impactos causados en las comunidades donde opera, así como sobre los pueblos indígenas. Del análisis realizado, no se evidencia que la compañía tenga implantadas políticas, procedimientos y mecanismos de cumplimiento específicas relacionados con la libertad de asociación, la no discriminación, la lucha contra la corrupción o el trabajo forzoso, salvo la mención genérica de su compromiso, recogida tanto en su declaración formal de respeto a los principios del pacto Mundial, como en los valores enumerados en su Código Ético.

Por último, mencionar que tanto en el informe anual accesible por web como en el CD-Rom que acompaña al informe escrito, el contenido del Índice de los indicadores GRI está en blanco, por lo que resulta difícil su ubicación para aquellas partes interesadas que accedan por estos medios. En cualquier caso, en la edición impresa tampoco se adjunta el nombre de los indicadores, lo que obliga al lector a buscar esta información por otros cauces.

Las conclusiones de todo lo descrito en cuanto a los contenidos de RSC en el Informe, no difieren mucho de las obtenidas en el análisis del 2003: la utilidad de la Memoria como herramienta de comunicación no se considera la esperada dado el alcance de la empresa, ni para valorar sus propios riesgos que aporten una mejora continua en su actuación, ni para ofrecer a las partes interesadas una imagen fiel, clara, objetiva y completa de su desempeño.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Tal y como se muestra al inicio del presente Informe, la calidad de la información suministrada sobre los sistemas de gestión de la RSC se ha incrementado con respecto al año anterior, pasando a valorarse como información parcial.

En la información sobre su Declaración de Principios para el Desarrollo Sostenible, base de la estrategia de RSC del grupo, Ferrovial expresa su compromiso de creación de valor a largo plazo para sus accionistas, empleados, clientes y proveedores, "a los que hace partícipes, mediante el Informe Anual, del desempeño económico, medioambiental y social de la organización en 2004"[28] . Sin embargo, el compromiso de rendir cuentas que hay detrás de esta declaración se sigue evidenciando limitado en la documentación analizada, puesto que la información financiera, de especial relevancia para sus accionistas, sigue destacando por encima del resto. Se evidencia también cierto sesgo en la información puesto que sólo se incluye información de los éxitos y logros obtenidos, y no de las debilidades y amenazas de los sistemas de gestión. Destaca la información aportada relativa a la inclusión de determinadas herramientas que fortalecen los sistemas, como la herramienta SIAL, para la gestión de los accidentes de trabajo, y el Índice de Comportamiento Medioambiental (ICM).

La materialización de los principios declarados en la estrategia de Ferrovial se plasma en varios aspectos, según el análisis empleado, entre los que cabe destacar su compromiso de comunicación y diálogo con las partes interesadas, que contemple no sólo aspectos económicos sino también sociales y medioambientales. En lo que se refiere a este aspecto, los datos evidencian que Ferrovial ha introducido ciertos métodos de su compromiso con empleados, clientes y proveedores. La creación del Buzón de Sugerencias para el empleado[29], de reciente implantación, el Portal de Calidad, Prevención y Medio Ambiente, las reuniones con proveedores, las colaboraciones externas en materia de medio ambiente o el proyecto INCA para los clientes del área inmobiliaria, son ejemplos de canales de comunicación y diálogo.

[28] Informe Anual 2004: Carta del Presidente.
[29] Informe Anual: Empleados (pág.181)

Sin embargo, y pese a que se muestran ciertos datos puntuales, como los resultados de las comunicaciones del Buzón de Sugerencias, no se informa del grado de implicación e influencia de los resultados para detectar debilidades y puntos de mejora de los sistemas. Por lo tanto, de la información estudiada, no se puede concluir que se involucre a las partes interesadas en la elaboración de políticas, procesos, procedimientos e indicadores. Se mencionan, eso sí, proyectos futuros para mejorarlo, pero sólo son casos puntuales. Igual resultado se observa en cuanto a la consideración de sus necesidades y expectativas: se citan los avances que se han realizado como consecuencia de los datos aportados de la Encuesta de Clima Laboral "Con el objetivo de medir la percepción de los empleados sobre la gestión de personas en la compañía y detectar fortalezas y necesidades..."30, pero no se acompaña información detallada acerca de las actuaciones concretas que se estén llevando a cabo.

En cuanto a la certificación de los sistemas de gestión, tanto los medioambientales como los sistemas de gestión de la calidad, y de prevención de riesgos laborales, se encuentran certificados en su mayoría mediante normas ISO:9001 y 14000, y sujetos a un continuo proceso de evaluación y auditoria interna.

Sin embargo, sigue sin mencionarse de forma expresa el principio de "precaución "para gestionar los riesgos medioambientales. Tampoco se informa sobre la implantación de sistemas que integren aspectos de responsabilidad social en las actividades de la compañía, ni se cita la verificación de la elaboración de la Memoria en base a las recomendaciones GRI por tercera parte independiente.

Por último, es necesario aludir a la ausencia de información en cuanto a políticas concretas y personas responsables en materia de responsabilidad social corporativa, ya que no se menciona la existencia de un comité o de una dirección encargada de su elaboración e implantación. Por tanto, en base a la documentación anual analizada, no se puede afirmar de forma concluyente que la evolución del proceso conlleve una mejora continua del mismo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO.

La información proporcionada por el informe de Gobierno Corporativo alcanza, una vez más, la puntuación más elevada, aunque todavía se encuentra en el estadio de incompleta.

El cumplimiento del principio de transparencia se evidencia en la clara descripción de la estructura de la propiedad y de los órganos de gobierno, y su justificación en base a la ley 26/2003 y ajustada al modelo oficial. El informe se publica con carácter anual; se menciona su evolución desde que empezara en 1999 con la salida a bolsa, y recoge como novedad en el ejercicio analizado la aprobación del Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Igualmente, el resto de principios (seguridad de los derechos de los accionistas, deber de diligencia y lealtad de los administradores y el deber de diligencia de los órganos de gobierno) se encuentran respaldados y justificados por la información aportada, aunque todavía se evidencia cierta concentración de la información en el Consejo de Administración, cuyas características y funciones están más desarrolladas. En cualquier caso, no hay evidencia de mecanismos que garanticen, según la metodología empleada en el análisis, la eficiencia y calidad del trabajo de los administradores así como de su condición de independencia.

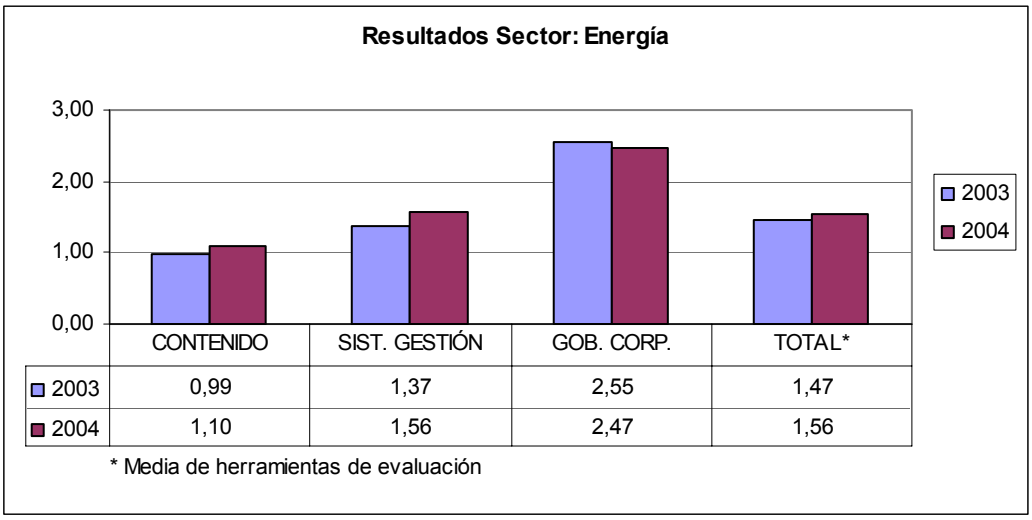
En cuanto al sistema de control de riesgos, se hace referencia no sólo a aquellos de índole económica, sino también medioambiental y de seguridad de los empleados. Se describen las políticas, los sistemas, su materialización, los órganos responsables y el proceso de cumplimiento, considerándose que el Informe aporta una información detallada.

[30] Informe Anual; Empleados (pág.180)

El Informe recoge un último epígrafe sobre las recomendaciones, tanto del Informe Olivencia como del código Aldama, y "otras medidas que se entienden fomentan la transparencia y el buen gobierno societario". Al igual que los correspondientes reglamentos del Consejo de Administración y la Junta General de Accionistas, el Informe de Gobierno Corporativo está disponible en la Web del grupo.

4.3.5 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.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,99	1,37	2,55	1,47
2004	1,10	1,56	2,47	1,56

* Media de herramientas de evaluación

El sector de energético ha obtenido la más alta de las puntuaciones sectoriales, alcanzando una valoración total de 1,56, cifra superior a la media de las compañías que se encuentra en 1,14, experimentando una mejora del 6% respecto a la valoración global del estudio del año correspondiente a las memorias del 2003, pero situándose en el estadio de calidad de la información parcial.

En el área de contenidos, el sector de energía puntúa una media de 1,10 superior a la media de las compañías que asciende a 0,74, experimentando un 11% de mejora respecto a la puntuación de 2003.

En el área de sistemas de gestión, las compañías energéticas adquieren una puntuación media de 1,56 superior a la puntuación media de las compañías de 1,01, experimentando un crecimiento del 14% respecto a 2003.

En la valoración del Gobierno Corporativo, el sector alcanza una puntuación de 2,47 que se supera a la media de las compañías de 2,25 y experimentando una disminución del 3% respecto a 2003.

El análisis de las empresas del sector Energía muestra ciertos patrones comunes que deben ser destacados con el objeto de tener una visión de conjunto del sector.

Si comparamos el volumen y la calidad de la información presentada en relación a los diferentes ámbitos de la RSC, encontramos un desequilibrio a favor de la información medioambiental, sobre la que se presentan mayor volumen de indicadores cuantitativos y análisis de tendencias. La razón de este desequilibrio se puede encontrar en el mayor avance en la gestión de áreas específicas de riesgo del sector, en las que han tenido que hacer frente a un mayor número de denuncias y presión por parte de los grupos de interés.

Por otro lado, se observa una ausencia casi generalizada de información referida a países distintos de España, especialmente en los aspectos sociales o medioambientales. Son muy excepcionales las empresas que reportan los niveles de satisfacción de clientes o empleados en terceros países, su política respecto a proveedores o el impacto social y medioambiental en todas las comunidades donde operan. Por lo tanto, no es posible tener una visión completa de la actuación de estas empresas en otros países, con lo que se dificulta el análisis. Esta cuestión es de gran importancia, dado que se trata en muchos casos de países con contextos político-sociales con riesgo de vulneración en derechos humanos, ya sea por conflictos, por debilidad de las instituciones y/o por marcos legales, que hace que los Derechos Humanos no estén garantizados.

Así mismo, aunque las empresas adheridas al Pacto Mundial incluyen el principio 10 relativo a la lucha contra la corrupción, no se especifica cómo se está asegurando su cumplimiento ni se hace alusión a políticas ni procedimientos específicos.

Por otra parte, resulta llamativa la ausencia de información, siquiera parcial, sobre la actuación de la empresa en materia de Derechos Humanos. Empresas adheridas al Pacto Mundial que han asumido de forma voluntaria el compromiso de respetar los derechos humanos en las comunidades donde operan, no especifican en sus memorias los procesos de análisis, fijación de objetivos y medición de resultados en este tema. Tampoco se encuentran declaraciones o compromisos específicos en relación a determinados derechos (por ejemplo, compromiso de respetar los derechos laborales en todos los países donde opera la empresa; respeto a los derechos de las comunidades indígenas). El compromiso se redacta de forma general, lo que, unido al hecho de sólo reportar información sobre políticas y resultados en España, impide valorar el trabajo de la organización para avanzar en el respeto de los Derechos Humanos a nivel internacional.

Con todo, tampoco la información referida a España es completa. Se observan ausencias injustificadas en materia de medio ambiente, riesgos laborales, salud y seguridad del cliente, aspectos todos de especial importancia por el ámbito en el que se desenvuelve su actividad. Tampoco se reporta conforme al GRI los proyectos de Acción Social, ofreciendo información anecdótica sobre las áreas de trabajo.

Pero quizá la debilidad más importante es la ausencia de información sobre procesos de gestión. No todas las empresas cuentan con una unidad de gestión de RSC, ni ofrecen una lista de partes interesadas, ni detallan las formas de comunicación con ellas, ni cómo se utiliza esta información para la toma de decisiones. La debilidad de los sistemas de gestión es, junto con la falta de información sobre terceros países, la segunda debilidad de las empresas de Energía.

Este sector puede hacer una contribución efectiva al desarrollo sostenible, tanto en su dimensión social como en la económica y medioambiental y, en este ámbito, es evidente el potencial de impacto en comunidades del Sur. El acceso a energía es una condición para el desarrollo económico. La producción de energía de forma sostenible es una condición para el mantenimiento del desarrollo económico, social y medio ambiental.

Así, en síntesis, se considera que las empresas del sector energético pueden mejorar el impacto positivo extendiendo las políticas que se mantienen en la casa matriz a todas las comunidades donde opera. En segundo lugar, deben implantar sistemas de mejora continua en la gestión de su RSC, basados en procedimientos y sistemas de gestión.

Se observa una tendencia a utilizar el GRI como herramienta marco para la redacción de las memorias de RSC lo que resulta positivo desde el punto de vista de exhaustividad en la presentación de contenidos y posibilidades de comparación interna y externa de la información.

El área que recibe más atención es el Gobierno Corporativo, siendo la que presenta mejores resultados. En este aspecto conviene recordar la obligatoriedad legal de presentación de información sobre Gobierno Corporativo.

Se observa, además, determinadas ausencias de información, comunes al sector. Así en medioambiente, no se ofrece información completa sobre emisiones, actuación en zonas medio ambientalmente ricas, gestión de residuos, y uso de recursos naturales (especialmente, agua). En relación a la comunidad, no se ofrece información sobre corrupción, contribución fiscal y valoración del impacto global en las comunidades donde operan. En relación a empleados, no se da suficiente información sobre derechos laborales básicos (especialmente, no discriminación, asociación y negociación colectiva) y políticas de salud y seguridad. En relación a clientes, no se ofrece información sobre políticas de seguridad del cliente.Como se mencionaba antes, no se ofrece información completa sobre sistemas de gestión (justificación de partes interesadas identificadas, fijación de objetivos, establecimiento de procesos de medición, retroalimentación) y participación de las partes interesadas en estos sistemas.

Finalmente, resaltar que la verificación de la información presentada en las memorias no está generalizada. Para las empresas que lo hacen, se puede señalar que el resultado reflejado en el informe de validación presentado por la entidad auditora no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de auditoria o verificación, distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio.

ENAGAS S.A.
(Enagás)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Enagas desarrolla varias actividades en el mercado energético
- Transporte y almacenamiento subterráneo de gas
- Regasificación
- Gestión técnica y operación del sistema gasista español
- Compra-venta de gas para mercado a tarifa

Alcance geográfico (zonas)
La compañía presta sus servicios en España, aunque sus proveedores provienen de otros países (Nigeria, Libia, Argelia, Golfo Pérsico, Noruega y Portugal).

Compromisos públicos de RSC de la empresa
Enagas asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social
No hay evidencia de que forme parte de índices bursátiles de responsabilidad social

Documentos incluidos en el análisis

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

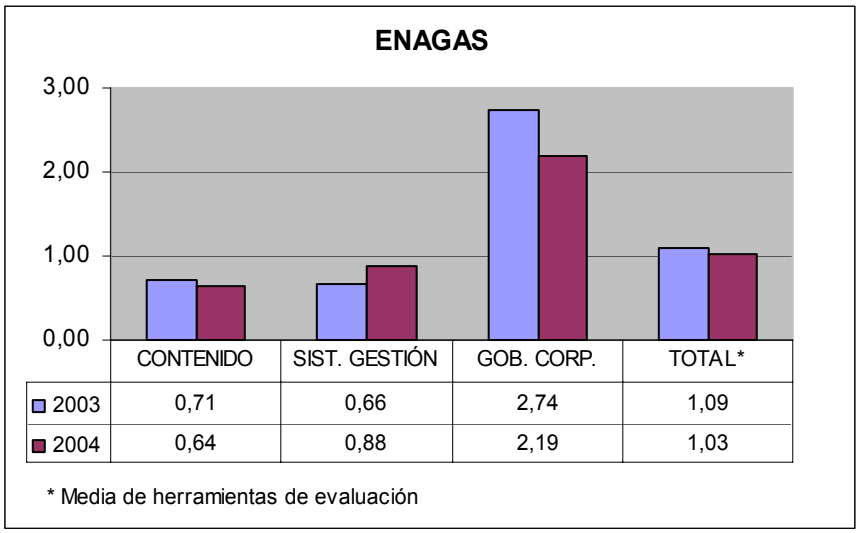
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe de Gobierno Corporativo	
Informe Medio Ambiental	
Reglamento Del Consejo y de la Junta General	No enviado. Disponible en su web

II. TABLAS DE RESULTADOS

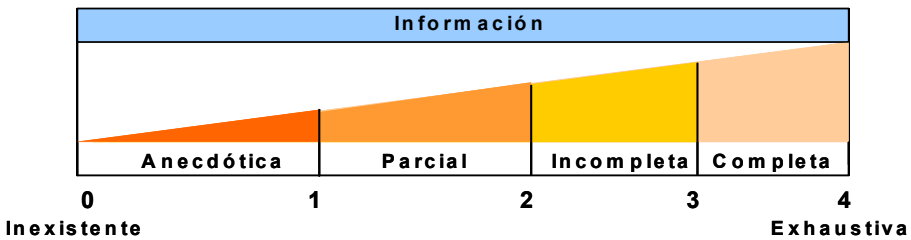
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,10**
Indice&Perfil GRI	1,05
GRI Indicadores	0,83
Principios GRI	1,42
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,19**
ONU	**0,44**
AA1000	**0,91**
AA1000 Indicadores	0,93
AA1000 Principios	0,90
NEF	**0,50**
TOTAL	1,03

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,03**, situándose en el estadio de *información parcial.*

La puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,19**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,64**, 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 **0,88**, situándose acercándose al área de *información anecdótica*.

El análisis de la documentación de la empresa lleva a concluir que Enagas no da información suficiente sobre todos sus stakeholders o partes interesadas. Aunque la empresa hace una declaración formal de su compromiso con los principios del Pacto Mundial, en su memoria no da información sobre los procesos, políticas, indicadores o datos de cómo los está implantando en su esfera de actividad, ni sobre su comportamiento respecto a todos sus stakeholders o partes interesadas. La información aportada se centra fundamentalmente aspectos de la RSC enfocados a empleados (sin aportar información completa) y accionistas, así como un resumen de sus actividades de acción social. El informe medio ambiental aporta más información exponiendo objetivos y sistemas de gestión, y ofreciendo indicadores que permiten valorar el impacto medio ambiental de la empresa. Con todo, la información ofrecida en el informe no es completa, al incluir, por ejemplo, información relevante sobre todos los indicadores del GRI.

b. CONTENIDOS RSC

Aunque en la Carta introductoria al Informe Anual, el Presidente expresa el compromiso de Enagas con la sostenibilidad, no se ha encontrado en la documentación una declaración de valores y objetivos en línea con ese compromiso. Tampoco se ha encontrado evidencia de que exista una estructura y sistema de gestión de la RSC, objetivos anuales y programas para controlar el cumplimiento. La lectura de la memoria no permite valorar el impacto de su actividad en las comunidades donde trabaja y en todos sus stakeholders.

La exposición de los resultados económicos es clara aunque no se pude considerar como completa al no incluir información sobre impuestos pagados por país, ni sobre la cuota de mercado, ni la incidencia de su facturación en el PIB de los países donde actúa, ni el dato sobre subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros por país, ni ninguna relacionada con los proveedores y los pagos que se hace a los mismos. Esta información es considerada como relevante al ser comercializador y gestor de una materia prima energética con alta incidencia en los aspectos económicos, sociales y ambientales de las comunidades donde opera.

Respecto a empleados, se indica el total plantilla y distribución por categorías y las horas de formación por empleado, pero no por tipo de contrato. No se aporta información relevante sobre el porcentaje de trabajadores representados por organizaciones sindicales y porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos. Tampoco se explica las políticas de

información, participación y negociación con los empleados ante los cambios operativos de la empresa. Respecto a la gestión de la diversidad con los empleados, asume la no discriminación pero no hay referencia a políticas que garanticen el cumplimiento de este compromiso adoptado, entre otros con la adhesión al Pacto Mundial, ni evidencia de resultados (por ejemplo, no se indican el porcentaje de mujeres en la organización).

En cuanto a salud y seguridad de los trabajadores se menciona el plan de prevención elaborado con la participación de los empleados, sin detallar las horas de formación específicas sobre prevención de riesgos laborales y sin incluir, en la documentación analizada, datos sobre las tasas de accidentalidad. Tampoco se aporta información sobre programas especiales de salud de los trabajadores como por ejemplo sobre el SIDA.

Finalmente, se exponen con cierto detalle las actividades llevadas a cabo dentro de la política de acción social. Sin embargo, no se indican los flujos monetarios destinados a estas actividades, ni la inversión en infraestructura, ni se valora el impacto en la comunidad de las mismas. Tampoco hay información relevante sobre como se miden sus impactos a las comunidades donde operan, que sistemas y procesos se han implantado para gestionarlos; en especial con las comunidades más vulnerables.

Respecto a la información medio ambiental, es destacable la información ofrecida sobre procesos de gestión, no aportando datos o información relevante sobre impactos cuantificables al medio ambiente por su actividad. Por ello, sería deseable una mejor cuantificación de objetivos con el fin de poder evaluar el grado de cumplimiento con lo que apunta la información cualitativa que se refiere a su sistema de gestión. Por ejemplo, no aportan datos sobre el consumo de materias primas y agua, vertidos de agua y otras sustancias, emisiones distintas de CO2 y metano), ni sobre el consumo de energía, afirmando sólo que ha disminuido el consumo directo. No se aporta información relevante sobre actividades en entornos ricos en biodiversidad, ni los impactos que se producen en los mismos. Sería deseable una explicación más completa del tratamiento de residuos, especialmente los peligrosos. También sería necesario indicar qué porcentaje del total representan los residuos reciclados.
Otra información que no se aporta es la relativa a las multas y penalizaciones por incumplimientos de normativa ambiental internacional, nacional, regional o local.
En resumen, la información sobre el impacto medio ambiental debería extenderse a toda la cadena de valor de la empresa y a todas las actividades, utilizando indicadores cuantitativos, fijando objetivos e indicando evolución respecto a ejercicios anteriores.

Es importante observar que la memoria no permite valorar la actuación de la empresa respecto de otros stakeholders que no son siquiera mencionados por la empresa (por ejemplo, sindicatos, proveedores, ONG, medios de comunicación, partidos políticos).

Así mismo, el apartado de Derechos Humanos es, con gran diferencia, el menos desarrollado. Aunque los principios están reconocidos, ya que se reproduce la declaración del Pacto Mundial, no siempre se hace referencia explícita a los mismos. Así, sería deseable reconocer explícitamente el derecho de asociación y negociación colectiva en todos los países, o los derechos de las comunidades indígenas. Tampoco se explican los procesos de implantación, seguimiento y sus resultados en relación a derechos humanos, tanto en España como en los otros países donde opera.
Otra ausencia destacable es lo referente a actuación respecto a corrupción, financiación de partidos políticos, y relación con el sector público. Se incluye de forma contundente el principio pero no se detalla el procedimiento implantado para verificar su cumplimiento. No se explican las políticas y procesos establecidos para asegurarse de que este compromiso se cumple.

En conclusión, Enagas incluye información detallada para una parte interesada (accionistas) e información sobre medio ambiente, cuestión normal por la existencia de ciertos requisitos legales. Con todo, aunque es destacable la mención al sistema de gestión medio ambiental, el informe presenta varias carencias de contenido que permiten valorar de forma clara el impacto de las operaciones de la empresa en las comunidades donde trabaja ni a corto ni a largo plazo

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Por la información facilitada se infiere que Enagas no dispone de un sistema de gestión de RSC. Esto explica por qué el contenido de desempeño social de los Informes es anecdótico. No hay evidencia, en la documentación aportada, de que se haya establecido una lista de partes interesadas, ni de que se hayan fijado objetivos con cada una de ellas, ni de que se haya establecido un canal abierto de diálogo (se hace referencia únicamente a los canales unidireccionales de información para los accionistas y a su página web), ni de que se hayan definido políticas, ni, tampoco, que se haya controlado el grado de seguimiento.

No se aporta información relevante sobre los sistemas implantados para identificar a sus partes interesadas, comunicarse, negociar y fomentar su participación e involucración, prevaleciendo la información de especial interés para algunas de las partes interesadas, como accionistas, frente al resto.

Tampoco se aporta información sobre si se dispone de una estructura operativa, ni se atribuyen responsabilidades en la alta dirección o entre los administradores, ni se hace mención a que se incluya en la remuneración de directivos medidas de desempeño económico, social o medio ambiental.

Por la información evidenciada en los documentos sujetos al análisis no se puede asegurar que se pueda cumplir el principio de exhaustividad

No se aporta información sobre la sistemática de verificación o auditoría externa tanto del sistema de gestión de la RSC como de los resultados de la misma. Así mismo debido a la naturaleza de la información que se aporta en los documentos, no se permite un ejercicio de verificación basados en los mismos, al ser, en muchos casos, información general e incompleta.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo es detallado y permite valorar de forma suficiente la actuación de Consejeros y la regulación de la sociedad. A pesar de ello todavía existen deficiencias en la información analizada.

Es destacable que el Consejo mantiene un equilibrio entre independientes y no ejecutivos externos o dominicales, así como el respeto a las recomendaciones del Informe Aldama, no incluyendo consejeros ejecutivos en las Comisiones de Nombramientos y Retribuciones y de Auditoría y Control.

Aunque se menciona que existe un sistema de evaluación de riesgos no se porta explícitamente si éste es aplicable a riesgos medioambientales y sociales.

El Informe de Gobierno Corporativo recoge los artículos del Reglamento del Consejo en relación a los deberes de los consejeros. Sin embargo, no se mencionan las políticas y sistemas de control tendentes a garantizar su cumplimiento. Así, no hay evidencia de que existan mecanismos que aseguren que los consejeros cooperan de forma efectiva para cumplir, de forma unitaria, las funciones definidas, ni de los mecanismos utilizados para evitar el uso indebido del puesto o la utilización de información privilegiada con fines personales. Tampoco se aporta información sobre si se ha establecido una edad límite para las personas que ocupan cargos en el Consejo.

Además, se menciona que hay medidas de blindaje pero no se indica en qué consisten, ni a quién afecta. Tampoco se ofrece suficiente información que permita valorar cómo se evitan los riesgos asociados a la coincidencia en la misma persona figura de Presidente y la de

Consejero Delegado. Por último, no se justifica por qué no se han creado otras comisiones en el seno del Consejo de Administración.

ENDESA, S.A.
(Endesa)

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:

- *ENDESA asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU.*
- *Community Development Carbon*

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

Endesa está incluida en los siguientes índices bursátiles socialmente responsables:

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

Durante el 2004 ha sido incluida en el índice ASPI, Advanced Sutainable Performance Indexes, Eurozone 2005.

Documentos incluidos en el análisis

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

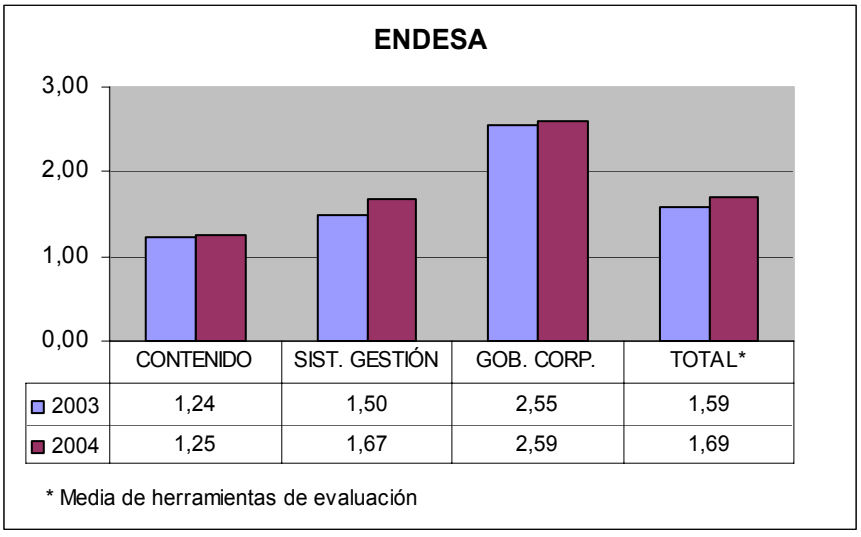
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004. Informe de Actividades	
Informe Anual 2004. Documentación Legal	
Informe de Sostenibilidad 2004	En conformidad con GRI
Informe de gobierno corporativo 2004	

II. TABLAS DE RESULTADOS

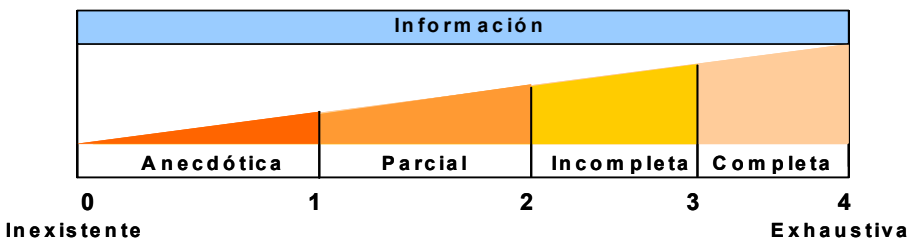
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTAS	PUNTUACIÓN 2004
GRI	**1,74**
Indice&Perfil GRI	2,23
GRI Indicadores	1,55
Principios GRI	1,46
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,59**
ONU	**0,96**
AA1000	**1,43**
AA1000 Indicadores	1,58
AA1000 Principios	1,27
NEF	**1,75**
TOTAL	1,69

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,69**, situándose en el estadio de *información parcial*.

La valoración de Gobierno Corporativo resalta frente a otros aspectos de la responsabilidad social, llegando en este caso a la puntuación de **2,59** 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 **1,25**, 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 **1,67**, 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 ya se reseñó en el informe 2003, en la documentación analizada y especialmente en lo referente a aspectos sociales, 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. Hay muy poca información sobre medidas concretas para implementar estas estrategias. En cuanto a su relación con las partes interesadas la compañía ha hecho un esfuerzo por poner a disposición de las mismas más canales de comunicación. Sin embargo, apenas hay información sobre cómo se incorpora esa información recibida a la gestión. Si el objetivo de los canales es la orientación hacia las partes interesadas, no hay información sobre qué políticas, procedimientos, actuaciones, etc. se han llevado a cabo como consecuencia del diálogo con las partes interesadas y cuál es el sistema que asegura que esta retroalimentación se mantenga en el tiempo.

La información contenida en los documentos objeto de análisis demuestran que Endesa ha incluido más información relativa a áreas geográficas que en el 2003, especialmente sobre Latinoamérica, aunque sigue sin incluir actividades en otros países donde opera como Marruecos, Turquía y Polonia. En varios indicadores clave del GRI afirma "no disponer de datos actualizados al cierre del presente informe", lo cual no sólo resulta preocupante teniendo en cuenta la importancia de poseer esa información para la gestión de la Compañía (por ejemplo si se trata de los datos de hábitats ricos en biodiversidad o multas por delitos medioambientales), sino que como tampoco se informa de cuál es el motivo de tal falta de información, ni de cuándo podrá ser subsanado, el lector interesado podría interpretar una falta de compromiso en la política de transparencia de la Compañía.

La imagen ofrecida del desempeño de la Compañía en la documentación analizada, no siempre puede considerarse plenamente neutral, por cuanto que fundamentalmente se resaltan los logros y actuaciones llevadas a cabo por Endesa, sin estar relacionadas con los impactos negativos que tratan de paliar.

El presente estudio está basado en el Informe Anual 2004: 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

Respecto a la información relativa al desempeño económico, Endesa aporta información de las ventas desglosadas por países, tanto de Europa como de América Latina, incluso de Turquía y Marruecos.

Sobre el porcentaje de contratos pagados a los proveedores en los términos acordados, se incluye también la misma frase que en el informe del 2003: "Todos los contratos son pagados conforme a los términos y cláusulas acordadas". Teniendo en cuenta la dimensión de esta multinacional, con decenas de compañías trabajando en una gran cantidad de países, resultaría de gran interés conocer qué políticas tienen establecidas al respecto, y sobre todo qué mecanismos utiliza la compañía para conocer de manera centralizada y global el cumplimiento efectivo de las condiciones pactadas en todos y cada uno de los contratos firmados con sus proveedores.

A parte de la ya comentada referencia a las ventas por país, no se vuelve a hacer referencia a las compañías situadas en Marruecos y Turquía, en ninguno de los indicadores económicos, sociales ni medioambientales del Informe de Sostenibilidad. Teniendo en cuenta que se trata de los países donde la protección de los derechos sociales y medioambientales no tiene las mismas garantías que en España, resulta una ausencia muy importante.

No se aporta información desglosada por país sobre el pago de impuestos, sino que se presenta agregada por continente. Debido al impacto económico que generan este tipo de prácticas, es importante reseñar que Endesa posee participaciones mayoritarias en varias compañías con sede social en paraísos fiscales[31] del área del Caribe, tal y como figura en el listado de empresas participadas de la compañía[32]:

- Enersis Internacional, Islas Caimán, 206,7 mil millones de € de capital social
- Chilectra Internacional, Islas Caimán, 67,6 mil millones de € de capital social
- Endesa Chile Internacional, Islas Caimán, 470,4 mil millones de € de capital social.
- Compañía Eléctrica Cono Sur, S.A., Panamá, 892,8 mil millones de € de capital social
- Lajas Inversora, S.A., Panamá, 396,2 mil millones de € de capital social

Respecto a los datos sobre subsidios (desgravaciones fiscales, subvenciones y otras ventajas financieras dadas por las administraciones públicas) recibidos, y al igual que expuso en la memoria del 2003, Endesa informa que no posee datos actualizados al cierre del informe.

La información sobre el importe de las donaciones realizadas por Endesa durante el ejercicio, se presenta diferenciada entre lo invertido en España, 65% del total, y en Latinoamérica, el 35% restante. En el caso de los importes invertidos en España, desagrega el total en función de qué entidad realizó la inversión, si fue la Fundación Endesa o mediante acción directa de la compañía. No se presenta, sin embargo, información cuantitativa sobre los destinos geográficos de tales donaciones, ni sobre el tipo de proyecto a que fueron dedicadas. En el caso de Latinoamérica sí se presentan los porcentajes por tipo de proyecto (de carácter cultural, educativo, desarrollo de comunidades locales, patrocinio social, etc.), pero no por país de destino. Tampoco se relacionan las cantidades aportadas a donaciones con los impactos que produce la actividad del grupo Endesa en las diferentes regiones.

En cuanto al desempeño medioambiental, se presenta el consumo de combustibles y el consumo energético y de agua, pero no en todos los casos en comparativa anual, ni desglosado por país. Si bien, y aunque como se comentará posteriormente, se ha incorporado información adicional respecto de la memoria del año 2003, no siempre es sencillo evaluar el desempeño debido a la falta de valores de referencia, como objetivos, mejores prácticas, límites legales, etc.

Al igual que en la memoria del 2003, Endesa afirma no tener información al cierre del informe sobre las zonas de ricas en biodiversidad donde realizan operaciones. Teniendo en cuenta el

[31] Según la clasificación de paraísos fiscales contenida en el Real Decreto 1080/91 de 5 de julio
[32] Informe Anual2004. Documentación Legal, página 55

importante impacto medioambiental que conllevan sus actividades, y que la propia compañía reconoce, esta ausencia resulta especialmente llamativa. Además el hecho de realizar Estudios de Impacto Medioambiental debería asegurar el contar con esta información, al menos en los proyectos en los que se hayan realizado.

En cuanto a los impactos medioambientales derivados de las actividades de Endesa, se recogen las actuaciones hechas para disminuir impactos o evitarlos, pero no se hace un análisis de cuáles son los impactos que se producen, por tipo de actividad y por país, para relacionarlo posteriormente con las acciones emprendidas. Se presenta una larga lista de actuaciones dispersas por distintos puntos de la geografía española, pero no se da una visión global de estrategia para paliar los impactos identificados.

En cuanto a los indicadores sobre emisiones, residuos y vertidos, se han incorporado datos de Latinoamérica e Italia, que en la memoria del 2003 no figuraban, si bien no siempre desglosado por país, como en el caso de los vertidos en Latinoamérica que aparecen agregados en una única cifra.

Endesa afirma no poseer información al cierre del informe sobre "Episodios y multas asociadas al incumplimiento de normativa legal ambiental de ámbito nacional e internacional", este dato tampoco figuraba en la memoria del 2003. Sin embargo la Compañía informa[33] que tiene implantado un sistema de cumplimiento de la legislación, en el que están involucrados el Consejo de Administración, la Dirección Corporativa de Auditoría Interna, auditores externos y la Dirección Corporativa de Asesoría Jurídica "que tiene como misión velar por el cumplimiento de los requisitos legales que afectan a ENDESA y sus participadas".

Sobre prácticas laborales la compañía amplía la información respecto a la memoria del 2003 con la incorporación de datos de Latinoamérica, si bien no desglosados por país. Como ya se comentó anteriormente no figuran datos de Marruecos ni de Turquía, con lo que no es posible conocer si las políticas de empleo y seguridad en el trabajo de la compañía se extienden en la práctica también a estos lugares, donde las condiciones del mercado laboral y de trabajo son más precarias.

Endesa declara que reconoce la igualdad de empleo y no discriminación por motivos de sexo, raza, religión, pensamiento, edad, capacidad física, estado civil, etc. y que fomenta el desarrollo de políticas tendentes a su protección. La información cuantitativa que se aporta se refiere a los porcentajes de mujeres respecto del total de la plantilla (en torno al 16%) en las distintas áreas geográficas, así como distribución de mujeres por nivel profesional, .De esta forma conocemos la división profesional del 100% de las trabajadoras pero no se aporta información comparativa por género en cada uno de los niveles profesionales. Acudiendo a la información del Informe de Gobierno Corporativo se puede observar que en el consejo de administración no hay mujeres, y en la alta dirección hay 1 de 35. Tampoco se aporta información comparativa de los sueldos por género, con el que poder identificar si se está respetando una política salarial equitativa. No hay información sobre medidas concretas tendentes a garantizar la igualdad de oportunidades de las personas que trabajan en Endesa.

Endesa tiene firmados acuerdos con las Fundaciones Adecco y ONCE sobre integración laboral, para contratar a discapacitados, parados de la larga duración y mujeres con hijos, sin embargo, tampoco se aportan datos cuantitativos sobre los logros de estas colaboraciones.

Respecto al desempeño social relativo a los Derechos Humanos, Endesa informa sobre las acciones llevadas a cabo como consecuencia de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, que básicamente se resume en la difusión de un folleto explicativo de los principios del Pacto Mundial entre todos los empleados, así como entre una selección de proveedores a los que además se animaba a adherirse al Pacto. Resulta a priori interesante "el desarrollo, en colaboración con 17 empresas, de un protocolo de auditoría, con el fin de verificar la actuación de proveedores y subcontratistas en todos los ámbitos de la sostenibilidad". Sin embargo, no

[33] Informe de Sostenibilidad, página 39

se aporta más información al respecto, sobre cuándo será implementada, qué alcance y consecuencias tendrá, etc. En cualquier caso, no hay evidencia de que se hayan desarrollado políticas, procedimientos o herramientas, tendentes a evaluar el desempeño de la propia Endesa en materias relacionadas con los Derechos Humanos. Como tampoco hay evidencia de que Endesa realice estudios de impacto social, y concretamente sobre derechos humanos, que valgan como información previa valorable a la hora de tomar sus decisiones de inversión.

En relación a las políticas anticorrupción y de incidencia política, en la documentación analizada no se informa si existen procedimientos de lucha contra la corrupción y sus prácticas, tanto en la gestión y como en la esfera de actividad e influencia de la entidad. Por otra parte no se informa sobre si existen políticas, procedimientos o actuaciones en la entidad sobre contribuciones, financiación e instrumentos de presión política, o si se han destinado fondos en este sentido.

En cuanto al rechazo al trabajo infantil, además de hacer una declaración al respecto, informa que "Endesa lleva a cabo una revisión del cumplimiento legal de la normativa vigente al respecto en cada uno de los países en los que está presente, sin haber detectado hasta el momento ningún caso de incumplimiento"[34].

No se hace referencia a ningún tipo de política destinada a asegurar una actuación respetuosa con los derechos humanos por parte de los empleados de seguridad, a través de planes de formación, códigos de conducta, verificaciones, etc.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Endesa articula su política de sostenibilidad en 7 compromisos que afectan a las dimensiones económica, medioambiental y social de la compañía y que están integrados en el plan estratégico de la Compañía. Presenta un gráfico en el que se muestra el despliegue de estos principios a través de los distintos niveles: plan estratégico de medioambiente y desarrollo sostenible, plan de acción anual en desarrollo sostenible, planes de acción anuales de las unidades o líneas de negocio y objetivos individuales de las personas que integran Endesa en todas las empresas del Grupo.

La Compañía además informa sobre los principios en los que basa su actuación en cada uno de esos 7 compromisos. Asimismo informa de la estructura organizacional que facilita la ejecución de la estrategia de sostenibilidad y las herramientas de gestión que utiliza para su implementación, verificación y control.

Sobre este último punto hay que hacer notar, que, por la información analizada en la documentación, no todas las herramientas utilizadas pueden tener el mismo grado de fiabilidad. Así por ejemplo, el aspecto de impacto social y derechos humanos no parece contar con una herramienta de control de riesgo o evaluación de resultados, sino unas líneas directrices sobre las que se definen qué tipo de proyectos de acción social lleva a cabo la Compañía. El sistema de identificación y control de riesgos no parece incluir estos aspectos sociales, pues según consta en su información se refieren a riesgos de mercado, de crédito, operativo y de negocio. En la gestión de la actuación social tampoco se hace referencia en qué medida participan las partes interesadas en la definición, implementación y posterior evaluación de los proyectos.

En la información publicada por Endesa sobre su sistema de gestión de RSC, resulta claro y sencillo para el lector entender las líneas estratégicas y principios de actuación de la compañía en lo referente al desarrollo sostenible. Sin embargo, a medida que se desciende a planes de acción anuales, la información ya no aparece relacionada con los resultados presentados: se presentan los indicadores o actuaciones realizadas sin relacionarlos con los objetivos planteados por los planes de los que surgen. El incluir los indicadores relacionados con los

[34] Informe de Sostenibilidad, página 83

objetivos, así como los objetivos para el próximo ejercicio, facilitaría la evaluación del desempeño de Endesa por las partes interesadas.

De igual modo, no se ligan las actuaciones llevadas a cabo con los impactos que tratan de paliar, preferentemente en el ámbito medio ambiental y social, de manera que no es posible evaluar si las actuaciones paliativas tienen un alcance significativo sobre el daño ocasionado o sólo simbólico.

En cuanto a la identificación de las partes interesadas, la Compañía no informa sobre el tipo de identificación realizada y sólo los presenta de forma agrupada bajo los clásicos epígrafes, de clientes, accionistas, proveedores, Administraciones Públicas y organizaciones sociales y medioambientales. Dado que el sistema de gestión de RSC está orientado hacia las partes interesadas, el realizar una identificación exhaustiva parece una exigencia, a partir de la cual la Compañía pueda establecer la importancia y equilibrio entre sus intereses y proveer los canales de comunicación apropiados en cada caso, para que el sistema se retroalimente constantemente y no se desvíe de las expectativas y necesidades de estos grupos de interés.

Endesa presenta un sistema de "participación en el proceso" compuesto por diferentes canales de comunicación a través de los que se puede ofrecer y recibir información de las partes interesadas. Destaca entre ellas la figura del defensor del cliente, figura independiente que resuelve las reclamaciones en segunda instancia, una vez que han sido presentadas a la Compañía y el cliente no está satisfecho con la contestación recibida. Hasta la fecha sólo es de ámbito nacional en España. Presenta una memoria con recomendaciones ante Endesa en base a la experiencia de las reclamaciones. Al igual que en el resto de los canales de información, para proveedores, empleados, accionistas, etc. falta saber hasta qué punto Endesa incorpora los cambios y sugerencias propuestos por estos grupos de interés, pues en la presente memoria no se informa de qué actuaciones ha llevado a cabo la Compañía como consecuencia de la comunicación con los las partes interesadas, que es la verdadera finalidad de estos canales de comunicación.

Tampoco hay evidencias de que se realicen evaluaciones sobre el funcionamiento de estos canales de comunicación. Como se expone en el informe "Transparencia y Silencio"[35] ante la experiencia práctica de dos ciudadanos que solicitaron varias informaciones a la oficina de atención al público, por vía telefónica y por correo electrónico, no consiguieron obtener ninguna contestación, y en ningún momento se les indicó en qué otra dependencia podían solicitar tal información. Las cuestiones eran referidas a aspectos relacionados con el propio servicio, con información sobre los resultados y balance de la compañía y con su política de anti-corrupción entre sus empleados. Tampoco la coordinación del informe pudo establecer contacto con ninguna persona responsable para presentarle el informe y sus resultados antes de su publicación.

Un aspecto importante es la exclusión de varios países (Marruecos, Turquía y Polonia) de la información sobre indicadores y actuaciones sociales y medioambientales, sin que se expongan las razones para tal omisión, ni se fije un objetivo para su futura inclusión.

En la propia elaboración de la memoria, en cuanto a la inclusión de contenidos y organización de los mismos, no hay evidencia de que se tenga en cuenta la opinión de las partes interesadas, que a la postre son las destinatarias de tal información, ni que se les pida opinión sobre las anteriores para comprobar el grado de satisfacción.

La verificación externa ha sido realizada por la consultora KPMG, S.L. No se publica el informe completo de verificación, sino una "Carta de Verificación independiente a los Grupos de Interés", en la que muy brevemente, se explican el alcance, procedimientos y criterios de verificación, así como las conclusiones. Por ello, las partes interesadas no tienen la información completa sobre las diferentes anotaciones y aportaciones de los auditores, sino únicamente la

[35] Informe "Transparencia y Silencio 2004", realizado por Open Society Justice Initiative y Sustentia

metodología de verificación y una conclusión expresada en sentido negativo: "no hemos encontrado desviaciones, ni omisiones significativas en la información revisada que nos lleven a pensar que ésta no es razonable en todos sus aspectos materiales, ni observado ningún hecho que nos indique que los procedimientos de obtención de la información social y medioambiental llevados a cabo por ENDESA no son apropiados"[36].

La verificación de los datos se ha basado en los siguientes criterios: exhaustividad, fiabilidad y consistencia. El presente análisis pone en cuestión el criterio de exhaustividad, pues como se ha comentado se constata la omisión de información en indicadores muy relevantes del GRI.

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.

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.

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, mientras que los otros dos titulares de participaciones significativas (más del 5%) no tienen representación en el Consejo.

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.

En el análisis realizado se evalúa la existencia de una buena práctica de Gobierno Corporativo que desde agosto del 2005 es de obligado cumplimiento para empresas cotizadas en determinados mercados como el de Nueva York (Ley Sarbanes-Oxley). Consiste en el establecimiento de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. En la memoria analizada perteneciente al 2004, no hay evidencia de que dicho canal exista, aunque existan canales de comunicación abiertos con otros fines, con diferentes partes interesadas. Las últimas informaciones en medios periodísticos[37] apuntan que Endesa ha puesto en marcha esta línea anónima de denuncias, externalizando su gestión.

[36] Informe de Sostenibilidad, página 145
[37] Cinco Días, 29 de agosto 2005.

GRUPO GAS NATURAL SDG. S.A.
(Gas Natural)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

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

Alcance geográfico (zonas)
La compañía está presente en España, Latinoamérica (Colombia, México, Brasil, Argentina y Puerto Rico), 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 (Gas Natural SDG aparece inscrita en la web del Global Compact con fecha 24 de junio de 2002; Gas Natural BAN-Argentina aparece con fecha 14 de octubre de 2004).

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social
Gas Natural forma parte de los índices bursátiles de responsabilidad social FTSE4Good y Dow Jones Sustainability.

Documentos incluidos en el análisis

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

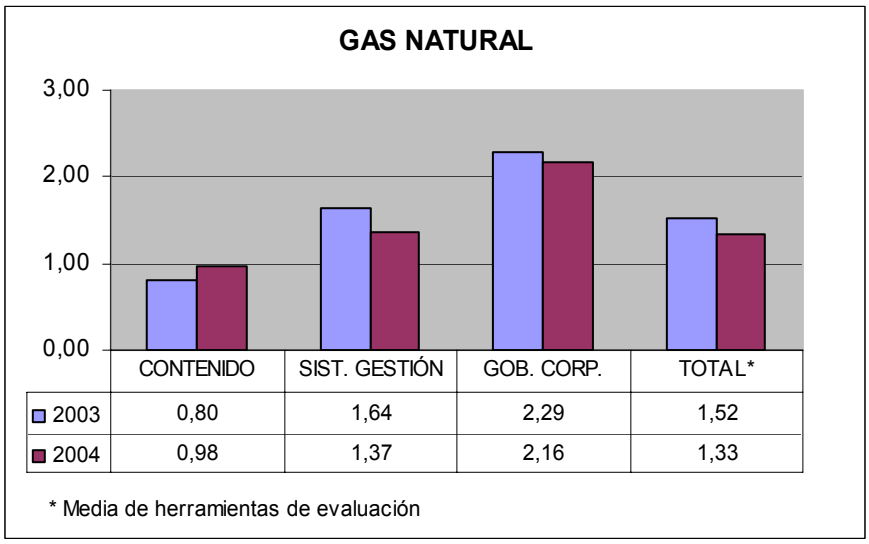
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe de Gobierno Corporativo	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	En conformidad (in accordance) con el GRI (verificado en la pagina web del GRI)
Reglamento del Consejo y de la Junta General	No enviado. Disponible en su web

II. TABLAS DE RESULTADOS

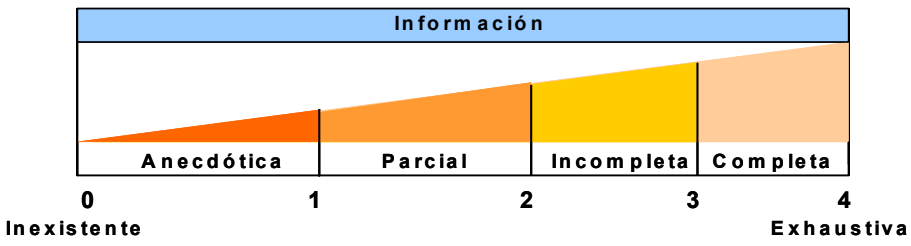
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,71**
Indice&Perfil GRI	1,99
GRI Indicadores	1,46
Principios GRI	1,67
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,16**
ONU	**0,50**
AA1000	**1,16**
AA1000 Indicadores	1,20
AA1000 Principios	1,12
NEF	**1,13**
TOTAL	1,33

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,33**, situándose en el estadio de *información parcial.*

La puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,16**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,98**, aproximándose al 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 **1,37**, situándose acercándose al área de *información parcial*.

El análisis detenido de indicadores denota información incompleta, al no aportar el grado de desglose requerido por el GRI, respecto a empleados, proveedores, accionistas y clientes. Además, no reporta muchos indicadores de medio ambiente, sin justificar de forma válida el por qué de esta omisión (no se proporciona información sobre sus filiales). Tampoco se mencionan en detalle las políticas de seguridad y salud del cliente, sin que esta ausencia esté justificada. Así mismo, el área de desempeño social obtiene puntuaciones muy bajas, debido a que no se explica el impacto de su actividad en las comunidades en las que opera, ni los procesos para evitar la corrupción en todos los niveles jerárquicos.

Aunque los principios que orientan la gestión se basan de forma implícita en normativa y declaraciones internacionales, no se hace referencia explícita a las mismas, y tampoco se explica de forma suficiente cómo se involucra a todos stakeholders en la toma de decisiones, cómo se verifica su satisfacción, y cómo han participado en la elaboración de la memoria.

Tampoco aporta información suficiente sobre las políticas de verificación sobre políticas de Derechos Humanos, y su resultado, en todas las comunidades en las que opera y en relación a todos los stakeholders o partes interesadas.

b. CONTENIDOS RSC

En la carta introductoria al informe de responsabilidad social, el presidente de Gas Natural muestra el apoyo de la compañía a la RSC y a su compromiso con la sostenibilidad.
Este compromiso se plasma en la definición de la misión, visión y valores de la sociedad, en la que se recalca el compromiso de mantener un diálogo continuo con la sociedad.
Sin embargo, no se menciona la creación de una estructura y sistema de gestión de la RSE, la fijación de objetivos y la evaluación del grado de cumplimiento.

No es suficientemente precisa la memoria medio ambiental para entender el impacto de la empresa en todas las comunidades donde presta servicios.

Es destacable la calidad de los contenidos al exponer los resultados económicos y sociales en determinados stakeholders (empleados – con excepción de políticas de salud y seguridad - , clientes, accionistas). Con todo, aunque se reportan la mayoría de los indicadores, no siempre hay evidencia de los procesos establecidos para la verificación del cumplimiento de las políticas establecidas.

Además, no se aporta información sobre algunos aspectos reseñables, como por ejemplo lo relativo a los pagos a proveedores, a los derechos humanos, las políticas de seguridad del cliente y la relación con la comunidad, más allá de la acción social.

Por otra parte no siempre proporcionan la información desglosada por regiones y por países, cuestión relevante para entender los impactos económico-sociales-ambientales de la actividad de la empresa. Este es el caso, por ejemplo, de la información relativa a pago de impuestos, así como la referida a subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros, o la relativa a impactos medioambientales.

Otros indicadores propuestos por GRI, apenas son desarrollados. La empresa reconoce que no existe un sistema que permita recabarlos y, en algunos casos (proveedores o medio ambiente) se afirma estar tomando medidas para resolverlo.

Así por ejemplo, pese a que se informa de las cantidades donadas y los proyectos sociales emprendidos, dentro de su política de acción social, no hace una valoración del impacto económico, social y medio ambiental de su actividad en las comunidades donde opera. Más aún, en la memoria hay limitadas referencias al impacto de su actividad en otros países distintos de España. Por último, la memoria no permite valorar la actuación de la empresa respecto de otros stakeholders que no son mencionados en la lista proporcionada por la empresa (por ejemplo, sindicatos, ONG, medios de comunicación).

Adicionalmente, es preciso mencionar que el apartado referido a los Derechos Humanos es, el menos desarrollado. Aunque los principios están reconocidos, ya que se reproduce la declaración del Pacto Mundial afirmando que ha sido recogida en un código de conducta pendiente de aprobación, no siempre se hace referencia explícita a los mismos. Por ejemplo aunque se compromete públicamente a respectar y promover el derecho de asociación y negociación colectiva,, no se aporta información sobre el reconocimiento explícito de estos derechos, así como los derechos de las comunidades indígenas, en todos los países donde actúa. Tampoco se explican los procesos de implantación, seguimiento y sus resultados en relación a derechos humanos, tanto en España como en los otros países donde opera. Esta última cuestión es de alta relevancia al operar en algunos países con contextos político-sociales con riesgo de vulneración derechos humanos, ya sea por conflictos, por debilidad de las instituciones y/o de marcos legales, que no siempre son garantizados.

Otra ausencia destacable es lo referente a actuación respecto a corrupción, financiación de partidos políticos, y relación con el sector público. Se hace una referencia demasiado vaga a que los directivos mantendrán un comportamiento ético y se dice que el principio de no corrupción está incluido en el Código de Conducta pendiente de aprobación. No se explican las políticas y procesos establecidos para asegurarse de que este compromiso se cumple.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Gas Natural no hace referencia en la documentación enviada al proceso de gestión de RSC y a la estructura operativa para su implantación. Se adjunta una lista de stakeholders o partes interesadas, indicando de forma general los compromisos con ellos.

La empresa incluye en cada apartado un balance, donde se enumeran de forma breve los proyectos realizados con relación a cada parte interesada, sin indicar cuáles eran los objetivos y cuál es el grado de cumplimiento de cada uno.

No se mencionan los próximos objetivos en materia de RSC excepto en algunos indicadores de medio ambiente (gestión de residuos, uso de materias primas y energía, emisiones).

Por otro lado, la empresa no hace referencia al proceso de consulta y diálogo con stakeholders mantenido. Se enumeran y explican las formas de comunicación disponibles con cada grupo de

interés, se enumeran todas las formas de comunicación con cada uno y se incluyen encuestas de satisfacción disponibles (las relativas a empleados y clientes no son siempre comparables entre las filiales). Con todo, de la lectura de estos mecanismos se puede desprender que se tratan de procesos unidireccionales: al no encontrar informaciones que evidencien que Gas Natural esté cumpliendo con el principio de inclusividad, ya que no se muestra cómo se ha orientado el proceso para satisfacer las demandas de los clientes, cómo se ha negociado con stakeholders o partes interesadas, y cómo estos han participado en la elaboración de la memoria.

Por otro lado, sería deseable una definición precisa de objetivos en cada stakeholder o parte interesada, consecuencia del análisis de riesgos y del diálogo con las partes interesadas, así como sistemas de verificación y seguimiento de las políticas adoptadas.

Tampoco se hace referencia a la inclusión de criterios sociales o medio ambientales en las medidas de desempeño y en la retribución, tanto para consejeros como para empleados de otros niveles jerárquicos.

En cuanto a la auditoría, no hay muestras de que el proceso haya sido auditado internamente, ni que los stakeholders o partes interesadas hayan sido consultados sobre los procesos adoptados. En cuanto a la verificación externa, la información sobre las conclusiones incluidas en el informe es demasiado vaga para considerarse relevante. Según se desprende de la metodología descrita en el informe de verificación, esta se basa en la verificación de algunos indicadores seleccionados por la empresa, basándose la verificación en comprobar la fiabilidad del dato proporcionado por la empresa, que el proceso seguido para recabar esa información es adecuado y que la estructura de reporte sigue el índice de la Guía de GRI 2002. Los verificadores no se pronuncian sobre la selección o las ausencias de información, los sistemas de gestión o la participación de stakeholders o partes interesadas. Por otra parte se puede evidenciar que las conclusiones sobre la calidad de la información derivadas de este estudio no son coherentes son las conclusiones derivadas de la verificación externa, desconociendo si han considerado información adicional para la emisión del certificado, a la contemplada en el presente estudio.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo es detallado y permite valorar de forma suficiente la actuación de Consejeros y la regulación de la sociedad.

Es destacable que existe una adecuada proporcionalidad de consejeros, así como la publicación, de forma individualizada, de las remuneraciones que ha recibido cada Consejero.

Sin embargo, en la documentación enviada por la empresa (Informe de Gobierno Corporativo), no hay evidencia suficiente sobre ciertos aspectos (en general, principio de diligencia y seguridad de los derechos de los propietarios, procedimientos para seleccionar las decisiones estratégicas que deben ser elevadas a la consideración de la Junta General). La información adicional consultada (Reglamentos del Consejo y de la Junta General, consultados en la web de la empresa) amplía estos datos. Tampoco se informa sobre si existe una edad límite para el cargo de consejero/a.

Por otra parte, por la información analizada en la documentación se puede observar que en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones participa un consejero ejecutivo y que la comisión de auditoría está formada por tres consejeros dominicales (externos pero no independientes). Así, en este aspecto, no se siguen las mejores prácticas de buen gobierno.

Además, no se detallan lo mecanismos existentes para garantizar el principio de seguridad, lealtad y diligencia de los administradores, ya que la empresa expone el principio sin incluir una explicación de los procesos. En este sentido, no se evidencian mecanismos que aseguren que los consejeros cooperan de forma efectiva para cumplir, de forma unitaria, las funciones

definidas, ni de los mecanismos utilizados para evitar el uso indebido del puesto o la utilización de información privilegiada con fines personales. En cuanto a las medidas de blindaje, se dice que afectan a 13 directivos, sin que se expliquen en qué consisten.

Respecto al principio de independencia de los auditores externos, está dentro de las funciones de la Comisión de Auditoría velar por garantizar la misma. Aunque se aportan datos sobre la facturación en el ejercicio del auditor, por las actividades de auditoría y otros servicios prestados a las compañías del grupo, no se informa si se han establecido criterios por parte de la empresa para asegurar la independencia, como por ejemplo, un máximo de incidencia en la facturación del auditor.

IBERDROLA S.A.
(Iberdrola)

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)

- Europa: España, Portugal, Grecia, Italia y Francia
- Latinoamérica: México, Brasil, Bolivia, Chile y Guatemala

Compromisos públicos de RSC de la empresa

- Informe de Sostenibilidad realizado en conformidad con la Guía 2002 de Global Reporting Initiative (GRI)
- IBERDROLA asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la Naciones Unidas.
- Apoyo a los compromisos derivados del Protocolo de Kyoto
- Adhesión a la Declaración y Código de Conducta sobre Política Medioambiental de UNIPEDE (International Union of Producers and Distributors of Electrical Energy).
- Compromiso ético de respetar los principios sobre derechos humanos y laborales recogidos en:
    - Principios declarados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
    - Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Para la redefinición de la política medioambiental en 2004, se tuvieron en cuenta las siguientes iniciativas internacionales:

- Principios ambientales de las líneas estratégicas OCDE para empresas multinacionales.
- Orientaciones medioambientales de la estrategia UE de desarrollo sostenible.
- Principios ambientales del Pacto Mundial –Global Compact-, suscrito por IBERDROLA en 2002.
- Orientaciones del VI Programa Marco de Acción Comunitario en materia de medio ambiente y de su actualización.
- Directrices medioambientales de EURELECTRIC 2004.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

- Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World)
- DJSI Stoxx europeo

Documentos incluidos en el análisis

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

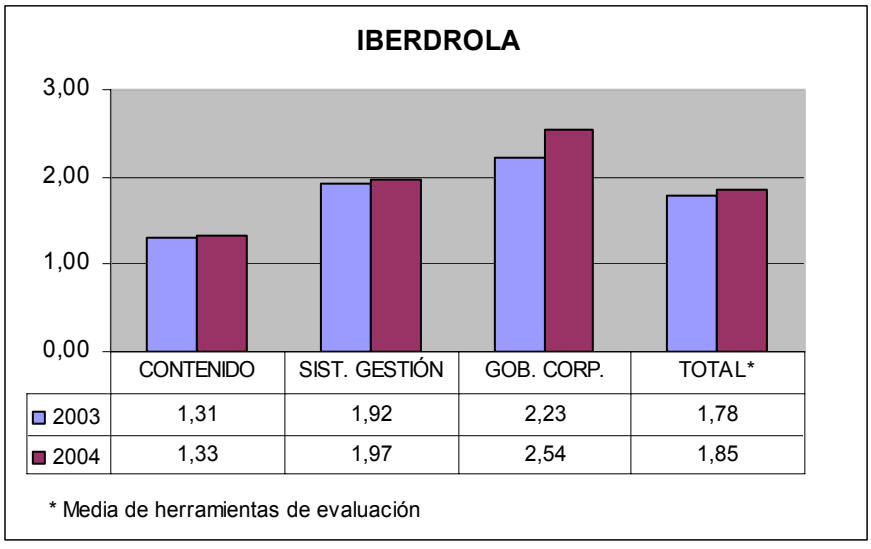
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad 2004	En conformidad con GRI
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004	
Información Legal 2004	
Principales Indicadores Medioambientales 2004	
Código de Conducta Profesional	
Reglamento del Consejo de Administración	

II. TABLAS DE RESULTADOS

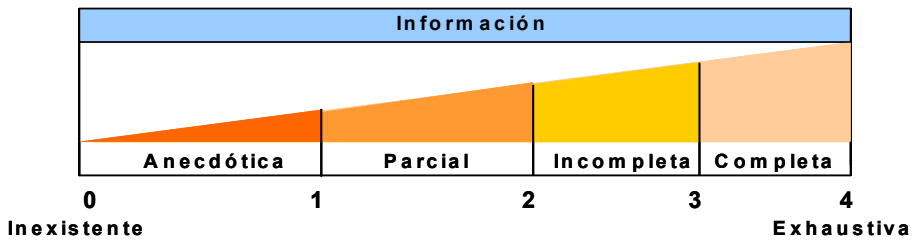
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,96**
Indice&Perfil GRI	2,22
GRI Indicadores	1,76
Principios GRI	1,92
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,54**
ONU	**0,90**
AA1000	**1,83**
AA1000 Indicadores	1,75
AA1000 Principios	1,91
NEF	**2,00**
TOTAL	1,85

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



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 **1,85**, situándose en el área de *información parcial*.

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 **2,54** 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 **1,33**, 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 **1,97**, situándose en *información parcial*.

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 (0,90) ya que no se han encontrado evidencias de existencia de procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como de sistemas de seguimiento y sus resultados.

Se considera importante que IBERDROLA incluya progresivamente información sobre algunos indicadores no cubiertos en el alcance del Informe actual, relacionados con empresas participadas en Latinoamérica.

Se considera positivo que IBERDROLA en el ejercicio 2004 haya elaborado un “Plan de Responsabilidad Social Corporativa”, pero no se ha encontrado información suficiente sobre el mismo.

b. CONTENIDOS RSC

Respecto a los indicadores GRI de desempeño económico cabe decir que en varios de ellos no se facilitan datos individualizados por país, o no se incluyen datos de ciertos países, cuestión que dificulta evaluar el impacto socioeconómico desde un punto de vista de la RSC segmentada por país donde opera. En algunos casos se menciona la intención de facilitarlos en futuras ediciones. Como ejemplo sobre lo anterior, cabe señalar la información sobre impuestos pagados y las subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros otorgados por parte de las administraciones públicas, por países. Se considera que estos datos

son relevantes para facilitar el entendimiento de alguno de los impactos socioeconómicos de la presencia de la institución en los distintos países.

En relación con los indicadores de desempeño ambiental, IBERDROLA obtiene, en general, altas puntuaciones. Al igual que en el análisis del año anterior, se sigue considerando importante la inclusión de información sobre suelo en propiedad, arrendado o gestionado, en áreas ricas en biodiversidad en el extranjero. IBERDROLA, a pesar de que en el Informe de Sostenibilidad de 2004 manifiesta su intención de hacerlo, todavía no incluye esta información referente a países extranjeros en los que opera, a pesar de que algunos de estos países tienen ecosistemas sensibles de alto valor ecológico y a su vez tienen mecanismos de protección medioambiental que se consideran más laxos.

En los indicadores de prácticas laborales, IBERDROLA no facilita información, aunque muestra intención de incluirla en un futuro, sobre métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Existe en IBERDROLA, dentro de los principios que integran la Política de Reclutamiento y Selección, un compromiso con la no discriminación y la igualdad de oportunidades. Así mismo, en el modelo de compensación también se aplican estos compromisos, sin embargo no se ha encontrado evidencia de existencia de sistemas de verificación que aseguren su cumplimiento ni de presentación de resultados de las revisiones. Sigue detectándose ausencia de mujeres en el Consejo de Administración.

Los compromisos de IBERDROLA en relación a los derechos humanos están enmarcados por su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en el año 2002, con la que asumió el cumplimiento de principios relacionados con derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y anticorrupción. Sin embargo, IBERDROLA presenta escasos contenidos relacionados con derechos humanos. Esto se pone de manifiesto a lo largo del análisis de su Informe de Sostenibilidad (incluyendo el Código de Conducta Profesional) al contrastarlo con los requisitos de las Normas de Naciones Unidas (Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos, U.N.), dando como resultado que cerca de un 45% de requisitos de dichas Normas tienen una valoración de cero puntos.

Cabe resaltar que no se han encontrado evidencias de la existencia de procedimientos internos que garanticen que el personal de seguridad y vigilancia desempeñe sus funciones cumpliendo estrictamente los derechos humanos (procedimientos de selección de empresas de seguridad, cláusulas garantistas de los derechos humanos en los contratos, formación en derechos humanos, definición de protocolos de actuación etc.). Este aspecto tiene especial incidencia en contextos en donde existen riesgos de vulneración de los derechos humanos.

En el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA hay escasas alusiones a países en desarrollo o subdesarrollados en los que operan y los derechos humanos, donde se considera que las situaciones de riesgo son mayores. Por características del sector de actividad y los países de Latinoamérica en los que opera IBERDROLA existe un riesgo potencial de vulneración de los derechos de pueblos indígenas. Las alusiones a este tema, están solamente expuestas en el Índice de Contenidos GRI y no en el cuerpo del Informe de Sostenibilidad. La nota 6 dice que "las empresas participadas en Brasil, Chile, Bolivia y Guatemala no están afectando geográficamente a comunidades indígenas". Se nombra otro proyecto en el estado de S. Luis Potosí en un municipio con comunidades indígenas, no afectadas territorialmente, en el que se está llevando a cabo campañas de comunicación sobre el proyecto.

En relación a este último punto, se considera que independientemente de que en la actualidad las actividades de IBERDROLA no estén afectando de forma negativa a las comunidades indígenas, deberían existir procedimientos (de los cuales no hay evidencia) para evaluar y abordar las necesidades de los pueblos indígenas y mecanismos de reclamación. Se considera necesaria la existencia de dichos procedimientos para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por IBERDROLA en materia de derechos humanos.

IBERDROLA declara en su Código de Conducta Profesional en el apartado de "obsequios y regalos" que "los profesionales del Grupo no podrán dar ni recibir bajo ningún concepto cualquier forma de soborno o comisión". Sin embargo, no se han encontrado evidencias de que la organización disponga de sistemas de gestión, procedimientos así como mecanismos de cumplimiento respecto a la corrupción y el soborno lo que da como resultado una baja puntuación en el indicador referente a corrupción de GRI. Tampoco se ha encontrado evidencia de descripción de la política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

IBERDROLA ha acometido la elaboración de un "Plan de Responsabilidad Social Corporativa" a través del cual busca "consolidarse como empresa socialmente responsable". Sin embargo, se considera que el nivel de transparencia respecto al contenido del Plan es limitado, ya que no se ha encontrado información detallada acerca de sus objetivos, proyectos, recursos asignados y sistemas de evaluación a utilizar para medir el grado de cumplimiento de objetivos.

En general, respecto a todos los contenidos relacionados con RSC, no se encuentran alusiones o informaciones sobre fracasos, áreas en las que haya que mejorar, proyectos pendientes de llevar a cabo y procedimientos pendientes de implantar, impactos negativos, con lo que se dificulta obtener una visión ponderada de la situación actual, afectando al principio de neutralidad y objetividad de la información.

Desde el punto de vista de despliegue de la visión y los compromisos y políticas formales relacionadas con sostenibilidad en aspectos sociales, no se evidencia la implantación generalizada de procedimientos y sistemas de gestión asociados.

Pasando a tratar el papel de las partes interesadas, no se ha encontrado evidencias sobre la existencia de procedimientos implantados que garanticen la participación de las mismas en el proceso de definición, planificación, elaboración y evaluación de la información comunicada a través del Informe de Sostenibilidad.

No hay evidencia en la información analizada de una exposición pormenorizada de temas e intereses formulados por las partes interesadas, salvo casos anecdóticos, como el relacionado con empleados. Tampoco existe evidencia de identificación de indicadores que surjan a raíz de dichas consultas, ni de información sobre el empleo dado a la información recogida (salvo en el caso de expectativas relacionadas con Medio Ambiente, que en el Informe de Sostenibilidad se dice que es el principal elemento para establecer la estructura y contenido de las publicaciones medioambientales de la compañía, o en el caso del Estudio de Clima Laboral que sirve, de forma genérica, para la identificación de áreas de mejora).

Respecto al grado de inclusión de partes interesadas respecto a impactos generados, no hay evidencia de que, de forma sistematizada, se las incluya en el proceso de valoración de los impactos de IBERDROLA relacionados con aspectos de sostenibilidad (salvo el caso de la visibilidad que se da a los estudios de impacto al medio a través del BOE o los Diarios Oficiales de Comunidades Autónomas).

Se puede decir del Informe que en general no hay evidencia de una exposición completa de procedimientos y supuestos implicados en la elaboración del mismo, lo que implica que el principio GRI de Transparencia no queda garantizado.

Respecto a la gestión de impactos producidos por los proveedores, se ha denotado una mejora en la exigencia a dichos proveedores de implantación de un sistema de gestión medioambiental. En el ámbito social, IBERDROLA dice promover una actitud responsable por parte de los proveedores y se ve que existen iniciativas en ese sentido, sin embargo no se han

encontrado evidencias de la implantación de un sistema de gestión que sistematice la gestión de aspectos sociales en la relación con los proveedores. No se describen en profundidad las exigencias de IBERDROLA hacia sus proveedores que se dice que existen, aunque si se habla de verificaciones in-situ en instalaciones de proveedores (sin explicar metodología y alcance detallado).

El enfoque de IBERDROLA acerca de la gestión de los impactos ambientales está tratado con mucha mayor amplitud que el análisis de impactos económicos y sociales lo que puede llevar a entender que esta asimetría está relacionada con el posicionamiento estratégico de IBERDROLA respecto a la sostenibilidad medioambiental.

En general, se evidencia que el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA contiene un número limitado de indicadores cuantitativos relacionados con la dimensión social (salvo en temas concretos, como por ejemplo los referentes a empleados). A su vez, son escasos los objetivos cuantificables relacionados con dicha dimensión, por lo que se concluye que la memoria contiene información sobre los compromisos sociales de IBERDROLA, pero no de cómo se materializan en objetivos concretos ni de cómo evoluciona el desempeño de la compañía. Así mismo, no existen evidencias de uso de indicadores que demuestren áreas de fricción y complementariedad entre temas económicos, sociales y medioambientales que pongan de manifiesto dificultades o sinergias en las operaciones de la compañía.

El Informe de Sostenibilidad de 2005 ha sido validado por AENOR. Se puede evidenciar que el resultado reflejado en el informe de validación presentado por la entidad auditora no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de auditoria o verificación, distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio. Relacionado con este tema, no se han encontrado evidencia de involucración de las partes interesadas en el proceso de validación/ verificación.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información proporcionada relacionada con Gobierno Corporativo es más detallada que la relacionada con otras áreas. En primer lugar, resaltar como hecho positivo que toda la información legal referente a los órganos de gobierno (reglamentos del Consejo, de la junta, etc) son de muy fácil acceso en la página web de IBERDROLA.

Desde el punto de vista de la transparencia de la información, es posible constatar que se presenta una imagen detallada y actualizada de la estructura del capital y los porcentajes de participación en la empresa.

De igual manera se informa acerca de las medidas de blindaje. Existen 15 beneficiarios de estas medidas autorizados por el Consejo, pero no se facilita información sobre quiénes son. Destacar que no se han encontrado evidencias sobre la información facilitada a la Junta General de Accionistas, sobre estas medidas. Tampoco hay evidencia de información sobre las cantidades estipuladas en estos blindajes.

En el análisis realizado se evalúa la existencia de una buena práctica de Gobierno Corporativo que además empieza a ser de obligado cumplimiento para empresas cotizadas en determinados mercados como el de Nueva York. Consiste en el establecimiento de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. En el caso de IBERDROLA no se ha encontrado evidencia de que dicho canal exista. Si que existe un canal anónimo de denuncia para empleados, asociado al código de conducta profesional de IBERDROLA.

Con relación al principio de diligencia de los órganos de gobierno se revelan algunas situaciones que no se adaptan a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, de acuerdo a la herramienta empleada en el análisis. Así, con respecto a aquellos mecanismos que aseguren que el propietario recibe con anterioridad a la Junta la información necesaria para poder

cumplir sus funciones en la misma, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo aparece recogido el derecho de acceso a la información de los accionistas pero siempre previa petición de éste. No se considera el envío de información sin solicitud previa, que podría considerarse una buena práctica.

Se echa en falta algún grado mayor de descripción sobre cuáles son los mecanismos que aseguren la cooperación de los consejeros, de forma unitaria y efectiva, para cumplir las funciones definidas. Del conjunto de la información presentada tan sólo se puede evidenciar una mención genérica en el Reglamento del Consejo cuando manifiesta que "el Consejo evaluará anualmente su funcionamiento y la calidad de sus trabajos".

Se considera una buena práctica, la información facilitada acerca del requisito de establecer edad límite para los consejeros, estableciéndola tanto para el Presidente (70 años), Consejero delegado (65) y resto de consejeros (60).

En lo que respecta a la publicación de la remuneración del Consejo y de la Alta Dirección, del Informe de Gobierno Corporativo no es posible conocer cuál es la remuneración de cada Consejero. La información disponible facilita datos, desglosados por partidas de tipos de remuneración pero agregados por consejeros, lo que impide una visión individual por persona.

Se enumeran las diferentes comisiones que existen con detalle de sus funciones y composición. No obstante en lo referente a la proporción de consejeros independientes en la información facilitada se evidencia que la composición de la Comisión Ejecutiva no refleja el mismo equilibrio que mantiene el Consejo de Administración. Proporcionalmente hay menos independientes en la comisión ejecutiva. Así, mientras que el Consejo de los 21 consejeros 19 son externos, y de ellos 10 independientes, en la Comisión Ejecutiva hay 2 independientes de un total de 9 miembros.

Por otra parte, se revelan como positivas las medidas procedimentales para garantizar la independencia de los auditores contables y externos. Existen nuevos criterios de segregación de responsabilidades: una vez nombrado el auditor por la Junta, el contrato pasa a ser negociado por la Dirección de Compras. Además esta interlocución es distinta e independiente de la que se desarrolla durante el proceso de auditoría que recae en la Dirección de Administración, Control y Regulación de la Sociedad.

RED ELECTRICA DE ESPAÑA S.A.
(Red Eléctrica)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Red Eléctrica Española desarrolla, en el ejercicio 2004, 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

Red Eléctrica Española asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU. La empresa firmó su adhesión al Pacto Mundial en el año 2002 (aparece inscrita en la web del Global Compact con fecha 24 de junio de 2002). Informa, tanto en la documentación analizada como en la página web del GRI, que elabora su informe de responsabilidad corporativa de acuerdo con las directrices de GRI (2002).
En el informe de verificación externa, incluido en la documentación, se dice que se han verificado los datos conforme al GRI y al AA1000. En las conclusiones del informe no se hace referencia al grado de satisfacción de los requisitos establecidos en la AA1000.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

No se ha encontrado evidencia documental de que Red Eléctrica de España forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable, aunque se ha comunicado por la empresa al equipo de análisis que REE fue incluida en el ejercicio 2004 en el Dow Jones STOXX 600 en el sector “Utilities”.

Documentos incluidos en el análisis

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

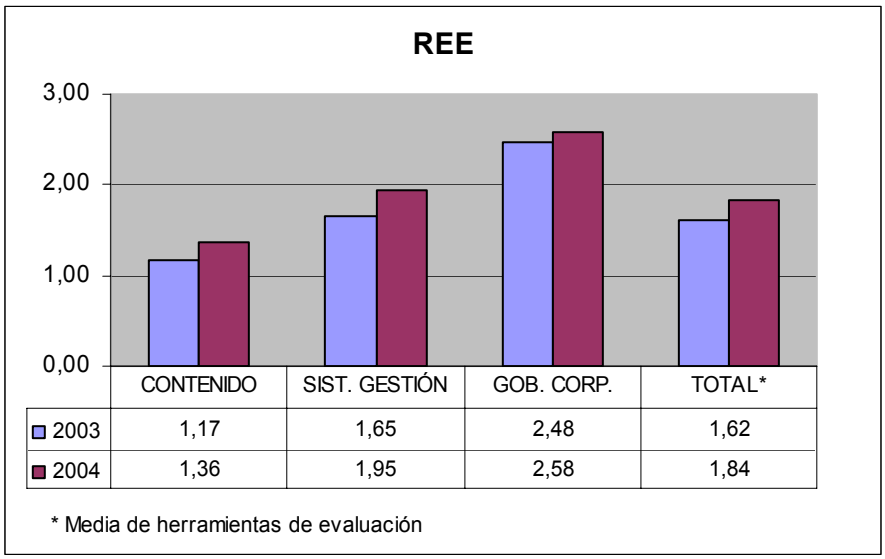
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe de Gobierno Corporativo	
Informe de Responsabilidad Corporativa	Estatus “de acuerdo con GRI”, verificado en la web de GRI
Reglamento del Consejo y de la Junta General	No enviado. Disponible en su web

II. TABLAS DE RESULTADOS

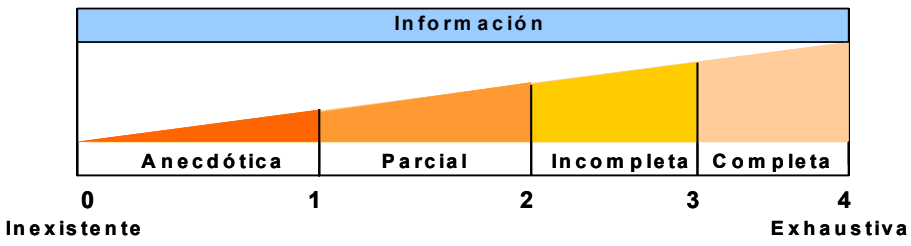
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**2,14**
Indice&Perfil GRI	2,53
GRI Indicadores	1,79
Principios GRI	2,08
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,58**
ONU	**0,93**
AA1000	**1,53**
AA1000 Indicadores	1,28
AA1000 Principios	1,77
NEF	**2,00**
TOTAL	1,84

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,84**, situándose en el estadio de *información parcial*.

La puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,58**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,36**, 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 **1,95**, situándose acercándose al área de *información parcial*.

La limitación establecida en la primera página del informe analizado (se ofrecen indicadores sólo de la casa matriz y en menor medida de las filiales), no le exime de reportar información sobre los impactos y consecuencias económicas, sociales y medio ambientales de su actuación en países distintos a España y respecto a todas sus Unidades de Negocio.

b. CONTENIDOS RSC

En la carta introductoria al informe de responsabilidad social, el presidente de REE muestra el apoyo de la compañía a la RSC y a la creación de valor para todos los grupos de interés de la empresa.

También se informa en dicho documento que este compromiso se plasma en la creación de una estructura y sistema de gestión de la RSE, la fijación de objetivos y la evaluación del grado de cumplimiento, y la realización de un enfoque horizontal, que traslada los aspectos sociales a las operaciones de negocio. Por ejemplo, se dice que se han dado pasos para introducir criterios sociales en la contratación de proveedores, sin que se explique en la documentación analizada cómo o cuál ha sido el resultado de la aplicación de dichas practicas.

El análisis detenido de indicadores y contenidos muestra que se da información incompleta, por no aportar el grado de desglose requerido por GRI, respecto a empleados, proveedores, accionistas y clientes. Tampoco se mencionan las políticas de seguridad y salud del cliente, sin que esta ausencia esté justificada en algunos servicios, como el de Gestión de Descargos para el mantenimiento de las subestaciones. Así mismo, el área de desempeño social obtiene puntuaciones muy bajas, ya que no se explica el impacto de su actividad en las comunidades en las que opera ni los procesos para evitar la corrupción en todos los niveles de decisión en su esfera de actividad.

En el área de medio ambiente, la empresa opta por no reportar la mayoría de los indicadores argumentando que no les afectan. Sin embargo, no se desarrolla esta argumentación mediante información que justifique suficientemente esta afirmación, al ser parte de su actividad y responsabilidad la diseño, instalación y mantenimiento de infraestructuras para el transporte de energía eléctrica. No se aporta información relevante, ni es suficientemente precisa la información de la memoria medio ambiental, para entender el impacto de las actividades y decisiones de la empresa en las comunidades donde presta servicios. Por ejemplo no aporta datos relevantes sobre los terrenos ricos en biodiversidad en los que REE ocupa para desarrollar su actividad y los impactos que en ellos genera, o sobre la emisión de gases.

En cuanto a los indicadores económicos se puede evidenciar que se aportan datos e información acerca de casi todos los aspectos económicos que establece el modelo GRI. No obstante la mayoría de la información recogida o no está desglosada por países y regiones, o no cubre todo el alcance geográfico de actividades de REE. Esta carencia de información desglosada por países en el caso de informaciones relativas a pago de impuestos, recepción de subvenciones, desgravaciones fiscales es muy relevante para entender el impacto económico-social de la actividad del grupo en los distintos entornos. Las ausencias de información de indicadores económicos son los relativos a las cuotas de mercado por país y la relacionada con los proveedores de capital.

Respecto a la información de aspectos sociales se puede concluir que aunque se reportan casi todos los indicadores de desempeño social (por ejemplo, no se da información sobre representación sindical y negociación por países), establecidos en el modelo GRI, (excepto los de políticas de seguridad del cliente), no siempre se aportan evidencias de la existencia de procesos establecidos para la verificación del cumplimiento de las políticas definidas, ni de sus resultados.

Otros indicadores, sin embargo, apenas son desarrollados. Así, sólo se informa de las cantidades donadas y los proyectos sociales emprendidos, sin valorar el impacto económico, social y medio ambiental en las comunidades donde opera. Más aún, en la memoria hay limitadas referencias al impacto de su actividad en los países en vías de desarrollo donde opera. Aunque la memoria indica que no hay datos disponibles, no se hace referencia a si se van a dar los pasos necesarios para obtener esta información en el futuro. Por último, la documentación analizada no permite valorar las actuaciones de la empresa respecto de los stakeholders o partes interesadas que ella denomina “sociales”.

Asimismo, el apartado de Derechos Humanos es, con gran diferencia, el menos desarrollado al aportar información anecdótica, fundamentalmente declarando compromisos generales sobre algún derecho humano e informando sobre la existencia de proyectos, como el relacionado con los proveedores, pero sin aportar datos o información relevante sobre ellos. Aunque los principios están reconocidos, no siempre se hace referencia explícita a los procedimientos implantados para satisfacer los mismos. Asimismo no se reconoce explícitamente, en la documentación analizada, el derecho de asociación y negociación colectiva en todos los países, o los derechos de las comunidades indígenas. Tampoco se explican los procesos de implantación, seguimiento y sus resultados en relación a derechos humanos, tanto en España como en los otros países donde opera.

Tampoco aporta información suficiente sobre los procesos de verificación del cumplimiento de las políticas y compromisos sobre Derechos Humanos, y su resultado, en todas las comunidades en las que opera y en relación a todos los stakeholders o partes interesadas.

Otra ausencia destacable es la referente a información sobre políticas y desempeño respecto a corrupción, financiación de partidos políticos, y relación con el sector público. Respeto a estos aspectos se hace una referencia demasiado vaga a que los directivos se comprometen a ser modelo de comportamiento ético. Sin embargo, no se explican las políticas y procesos establecidos para asegurarse de que este compromiso se cumple.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

REE expone, en la documentación analizada, el proceso de gestión de la RSC y la estructura operativa para su implantación. Se adjunta una lista de stakeholders o partes interesadas, indicando la frecuencia con la que se establece relación y los estadios en que se establece contacto, e incluyendo a los stakeholders sociales que se dice serán objeto de atención en años posteriores. No obstante no se aporta información significativa sobre partes interesadas relevantes de otros países donde REE actúa, ni sobre su relación, diálogo, negociación y participación.

La empresa incluye los proyectos emprendidos y el grado de cumplimiento de cada uno, y termina la memoria con los proyectos objetivo para 2005 y las metas en el área de medio ambiente. Además, la empresa ha obtenido varias certificaciones por la calidad de sus sistemas de gestión en otras áreas (calidad, gestión medioambiental, seguridad y salud laboral y Excelencia Empresarial). REE dice además haber obtenido la certificación de la norma SA8000, pero no se informa, en la documentación analizada, sobre el resultado de la auditoría, ni el alcance de la misma. En este sentido, la empresa no deja claro cuál ha sido el proceso de consulta, participación y diálogo con los stakeholders en el proceso de auditoría y certificación.

En el apartado de comunicación con grupos de interés se enumeran todas las formas de comunicación con cada uno y se incluyen encuestas de satisfacción disponibles. Con todo, de la lectura de estos mecanismos se puede desprender que se trata de un procesos unidireccionales: no aportando información relevante que evidencie que REE esté cumpliendo con el principio de inclusividad, ya que no se muestra cómo se ha orientado el proceso para satisfacer las demandas de los clientes, cómo se ha negociado con stakeholders, o partes interesadas, y cómo éstos han participado en la elaboración de la memoria.

Por otro lado, sería deseable una definición precisa de objetivos en relación con cada parte interesada o stakeholder, consecuencia del análisis de riesgos y del diálogo con las mismas, así como sistemas de verificación y seguimiento de las políticas adoptadas. Tampoco se hace referencia a la inclusión de criterios sociales o medioambientales en las medidas de desempeño y en la retribución, tanto para consejeros como para empleados de otros niveles jerárquicos.

En cuanto a la auditoría, no hay muestras documentales de que el proceso haya sido auditado internamente, ni que los stakeholders o partes interesadas hayan sido consultados sobre los procesos adoptados. En cuanto a la auditoría externa, el informe de los auditores es demasiado genérico en sus conclusiones, sin pronunciarse sobre las ausencias de información, los sistemas de gestión o la participación de stakeholders. Aunque se dice que se ha evaluado de acuerdo al estándar AA1000 y el GRI, en las conclusiones sólo se establece que sigue el GRI, sin mencionar el grado de conformidad de la empresa con las indicaciones ofrecidas por el AA1000.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En la documentación enviada por la empresa (informe de Gobierno Corporativo), no hay evidencia suficiente sobre qué decisiones estratégicas que deben ser elevadas a la consideración de la Junta General. Es destacable como buena práctica el esfuerzo para implantar el voto electrónico.

La información adicional consultada (Reglamentos del Consejo y de la Junta General, consultados en la web de la empresa) amplía información sobre mecanismos para desarrollar el principio de diligencia. Sin embargo, en esta información adicional no hay evidencia de que existan mecanismos que evalúen y aseguren que los consejeros cooperan de forma efectiva para cumplir, de forma unitaria, las funciones definidas, aunque se manifiesta expresamente su compromiso en realizar una evaluación, por parte del Comité de Nombramientos, de la labor del Consejo de Administración de la sociedad en próximos ejercicios.

Se reporta sobre el blindaje del Presidente, así como la existencia de blindaje de otras dos personas en la compañía, sin especificar quienes son, en qué consisten las medidas de blindaje ni que categoría o función ocupan en la empresa. En este sentido se indica que no se ha informado a Junta General sobre las clausulas de estas medidas de blindaje.

Sería, pues, deseable que se hubiera incluido en el informe de Gobierno Corporativo información sobre el grado de cumplimiento de la normativa aprobada por la empresa.

Es destacable también que existe una adecuada proporcionalidad de consejeros. La inclusión de un completo currículum vitae de los consejeros permite valorar su independencia.

REPSOL YPF, S.A.
(Repsol)

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. Así Repsol YPF manifiesta estar en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, EE.UU., Guyana, México, Perú, Puerto Rico, Surinam, Trinidad y Tobago, Venezuela, Alemania, Dinamarca, España, Francia, Italia, Portugal, Arabia Saudí, Dubai, India, Irán, Angola, Argelia, Guinea Ecuatorial, Liberia, Libia, Marruecos y Sierra Leona.

Clasificándolo por Áreas de Negocio, para la actividad de Exploración y Producción Repsol YPF está presente en Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, Ecuador, EE.UU., Guyana, México, Perú, Surinam, Trinidad y Tobago, Venezuela, España, Arabia Saudí, Dubai, Irán, Angola, Argelia, Guinea Ecuatorial, Liberia, Libia, Marruecos y Sierra Leona.

En las actividades de Refino y Marketing está presente en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, Perú, España, Francia, Italia, Portugal, India y Marruecos.

En la actividad de Química en Argentina, Brasil, México, Alemania, Dinamarca, España, Italia y Portugal.

Por último Repsol YPF está presente en las actividades de Gas y Electricidad en Argentina, Bolivia, Colombia, México, Puerto Rico, España, Italia y Marruecos.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Según la documentación analizada, los principales compromisos públicos que Repsol YPF dice que asume respetar y promover en todas sus actividades a través de sus políticas y procesos son:

- Declaración Universal DDHH 1948
- *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.
- 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.

- Declaración de la OCDE sobre el Comportamiento Empresas Multinacionales en Territorio Extranjero
- 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. Además este año figura entre los que ésta institución reconoce como organizaciones "*in accordance*".
- *Convenios OIT.*
- *Firearms and the use of force – International Association of Oil and Gas Producers (OGP).*

Frente a los compromisos de 2003, se evidencia la ausencia en 2004 de alguna referencia al *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.

Índices de Inversión Socialmente Responsable

Repsol YPF afirma en la documentación analizada que continúa estando incluido entre los componentes del índice bursátil de responsabilidad social *FTSE4Good*.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe de Responsabilidad Corporativa	
Informe de Gobierno Corporativo	
Norma de Ética y Conducta	
Política de Respeto a la Persona y a la Diversidad	
Cuentas Anuales Consolidadas	
Reglamento interno de Conducta del Grupo REPSOL YPF en el ámbito del Mercado de Valores	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Informe de Áreas de Negocio	
Annual Report on Form 20-F	

Documentos Internos no examinados

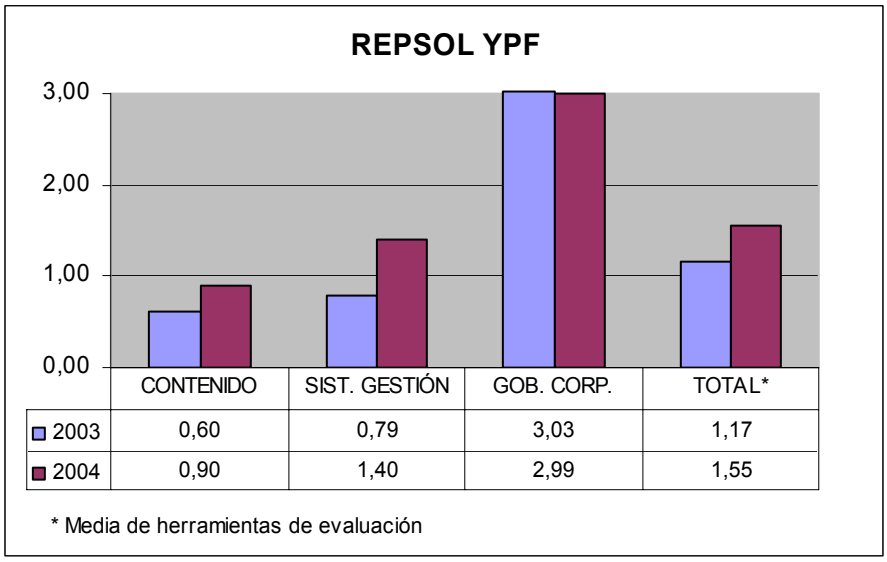
Se mencionan en el Informe de Responsabilidad Corporativa los Requisitos de seguridad física para actividades de campo, pero no se han podido localizar en la página web, ni se han enviado por la empresa.

II. TABLAS DE RESULTADOS

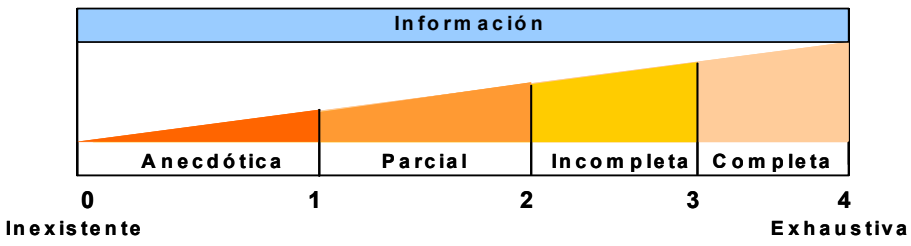
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,36**
Indice&Perfil GRI	1,90
GRI Indicadores	0,98
Principios GRI	1,21
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,99**
ONU	**0,81**
AA1000	**1,27**
AA1000 Indicadores	1,17
AA1000 Principios	1,38
NEF	**1,38**
TOTAL	1,55

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



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 **1,55**, 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 **2,99** 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 **0,90,** 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 **1,40**, situándose en el área de *información parcial*.

La información analizada en este estudio consta, básicamente, de:

- Informe Anual
- Informe de Responsabilidad Corporativa
- Informe de Gobierno Corporativo

Dichos documentos remiten a otros, como políticas y reglamentos, que, en su mayoría, pueden encontrarse en esa página web. Es de agradecer la buena estructuración de la información en http://www.repsolypf.com, así como la amplia colección de documentos que allí se pueden encontrar.

Lo primero que destaca de la información presentada en 2004 es la publicación por vez primera, de un Informe de Responsabilidad Corporativa, que es algo más que la mera suma de la información antes presentada en los Informes Social y Medioambiental.

Se percibe un esfuerzo por organizar la información y presentarla de forma clara y accesible. Sin embargo, aún queda pendiente que el contenido presentado se acerque a ser todo lo completo que las partes interesadas puedan precisar.

Esto es aún más visible en los aspectos sociales y de derechos humanos donde el conjunto de la información no pasa, según la terminología empleada en el estudio, de *parcial.*

b. CONTENIDOS RSC

Como ya se ha visto la puntuación que resulta de la información referente a los contenidos de Responsabilidad Social Corporativa es de 0,90, observándose una ligera mejoría pero permaneciendo todavía en el estadio de información anecdótica según la metodología del Estudio.

Lo primero que se puede destacar del contenido de la información presentada, son algunas ausencias significativas con respecto a aquella que se proporción en 2003. Así vemos como:

- En relación con los compromisos asumidos con respecto a la normativa y pactos internacionales, no se hace mención a *UN Code of conduct for law Enforcement Officials.*

- En relación con los principios medioambientales en el informe de responsabilidad corporativa 2004 no se hace mención alguna al principio de precaución.

Seguidamente, podemos afirmar que con relación a la información sobre los impactos producidos por sus actividades y la gestión sobre éstos hay más detalles acerca de temas medioambientales y de seguridad que los sociales y de derechos humanos.

Sí se pueden encontrar algunos ejemplos concretos y puntuales de información sobre los aspectos sociales, sin resultar evidente que estos forman parte de una sistemática general.

No hay evidencia, en la información analizada, de que se tengan en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas. Tampoco hay evidencia, aunque se manifieste en la tabla de indicadores GRI cumplimiento total de este indicador y que está sometido a verificación externa.

Respecto a aspectos económicos de la RSC (cuotas de mercado, impuestos pagados y subvenciones recibidas), se puede evidenciar que algunos de ellos no están adecuadamente desglosados por productos y países, no facilitando el análisis de impactos socioeconómicos de la actividad de la empresa en los distintos países. Esta cuestión es bastante relevante al aparecer en un informe de Intermón-Oxfam[38] sobre su incidencia socioeconómica en Bolivia, debido a los acuerdos con las administraciones públicas de aquel país.

En lo que respecta a la información medioambiental se aprecian algunas contradicciones en la forma de proporcionar la información.
Se afirma que saben los derechos de emisión que les corresponden y manifiestan que seguirán mejorando en este aspecto, sin embargo reconocen emitir más que en 2003.

En relación con el consumo total de materias primas y con el porcentaje de materias primas utilizadas, que son residuos procedentes de fuentes externas, se afirma cumplimiento parcial del primero y no cumplimiento del segundo. No obstante, la información que aparece en el contenido del informe es inversa: no se dan datos de consumo de materias primas y sí de reutilización.

Aparecen discrepancias significativas, más allá de meras diferencias de redacción, entre el texto del indicador GRI que figura en la tabla al final del informe 2004 y el texto del indicador redactado por GRI. Así, en el Informe, el indicador EN 16 de GRI dice: “No conformidades con la legislación asociadas a temas medioambientales”. Mientras que GRI lo establece como “Episodios de multas asociados a incumplimientos de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales”.

Se informa también que los indicadores de “Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero” y “cualquier producción, transporte, importación o exportación de residuos considerados peligrosos”, están sometidos a verificación externa. No obstante, del contenido de la información analizada no puede apreciarse ninguna evidencia al respecto.

En relación con los vertidos de sustancias químicas, aceites y consumibles de importancia y el impacto que esto causa en el entorno, se informa de los derrames mayores de 5 litros pero no desglosa por sustancia. Da ejemplos de remediaciones en Argentina y España y restauración de suelos, sin reconocer la responsabilidad propia en el impacto.

[38] Repsol YPF en Bolivia: Una isla de prosperidad en medio de la pobreza (Intermón Oxfam).

Para informar sobre los gastos totales en medio ambiente, afirman guiarse por la "Guía de costes de medio ambiente y seguridad de REPSOL YPF", adaptación del America Petroleum Institute. Se menciona que las soluciones "fin de línea" están dando paso progresivamente a medidas preventivas integradas en los procesos. Sin embargo, los gastos más significativos son en residuos y atmósfera, lo que no parece que sea acorde con una política basada en la prevención.

En relación con las políticas sociales, de derechos humanos y de respeto a la comunidad, como dato previo, se evidencia un compromiso general con este enunciado: "Nuestra acción debe ser responsable con las comunidades en las que operamos, fomentando su desarrollo socioeconómico y mejorando su calidad de vida, de forma compatible con la conservación de sus recursos naturales y la protección de su entorno promoviendo, en la medida de nuestras posibilidades, su acceso a los derechos fundamentales". Sin embargo el conjunto de la información analizada no evidencia el detalle y resultados de tales compromisos.

Se observa que es muy escasa la información presentada sobre las políticas y procedimientos de la empresa con relación a los derechos humanos. Se limita a la Norma de Ética y a la Política de Respeto a la Diversidad. Se echa en falta el desarrollo de esa política con otros mecanismos que aseguren y verifiquen su cumplimiento así como otras políticas sobre aspectos tan importantes como la Diversidad.

Se afirma que se está trabajando en mecanismos para que se puedan denunciar el comportamiento contrario a la Norma de Ética. Hasta ahora, el sistema sólo está accesible para empleados y las denuncias se han de presentar ante el responsable de área, lo que no cumple las garantías necesarias de independencia del receptor de la denuncia, ni protege de forma inequívoca frente a posibles perjuicios al denunciante.

Tampoco aparece ninguna referencia a actividades formativas en materias relacionadas con los derechos humanos, si excluimos las que tienen que ver con la relación laboral y los derechos que de esta se derivan.

En lo que respecta al derecho fundamental a la libertad de asociación no puede encontrarse evidencia más allá de describir algunos sindicatos por país y los convenios colectivos firmados.

No hay ninguna referencia al carácter justo y razonable de la retribución en cualquier lugar del mundo, ni a que la remuneración garantice a los trabajadores un nivel de vida adecuado para sí y sus familias con posibilidad de mejorar sus condiciones de vida

Con relación al trabajo infantil se afirma que no aplica a su actividad pero que, de forma general, están comprometidos con los derechos humanos. Si bien en su política de respeto a la diversidad se expresa su compromiso de no explotación de menores.

Lo mismo se indica para el trabajo forzoso, que sin aplicar a su actividad, se comprometen con los derechos humanos.

Esa falta de concreción redunda en no poder garantizar los derechos humanos en sus relaciones con terceros, al no aparecer políticas o procedimientos sobre la cuestión, más allá de la Política de Respeto a la Diversidad y de una obligación genérica que aparece en esta Política de promocionar, con clientes y proveedores, la observancia de los derechos humanos.

Así, no hay evidencia de que la empresa se cerciore de hacer tratos sólo con terceros que apliquen políticas y procedimientos garantistas en materia de DDHH. Tampoco hay evidencia de que la empresa aplique la normativa internacional sobre DDHH en sus contratos u otros acuerdos y tratos con terceros.

Se afirma en el informe que, en lo referente a aquellos indicadores GRI que tratan el tema de corrupción y contribuciones políticas (descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos para el cumplimiento por parte de organizaciones y

empleados), se ha producido un cumplimiento parcial y que han sido verificados por fuentes externas a la empresa. Sin embargo, en el conjunto del informe no aparece ni una sola mención (procedimientos, resultados, evaluaciones…) al asunto, por otra parte muy relevante por los informes[39] sobre la incidencia política del Grupo en países de Latino América donde opera, en especial Bolivia.

En materia de seguridad física, no se evidencian políticas y obligaciones respecto al tema que prohíban claramente, como obliga la legislación internacional, la asociación con unidades de las fuerzas de seguridad del Estado, o la asociación con empresas de contratación de servicios de seguridad de las que se conozca que hayan sido responsables de violaciones de los derechos humanos. En este sentido, es relevante seguir referenciando al informe de Amnistía Internacional sobre el impacto en los derechos humanos, de las actuaciones de los servicios de seguridad, financiados por una empresa participada por REPSOL en Colombia[40]. Cuestión sobre la que no se aporta ningún dato en la información analizada.

Tampoco se detallan las obligaciones respecto al personal de seguridad contratado.

Sí se menciona un documento, "Requisitos para la seguridad física en actividades de campo", que no es accesible desde la página web.

Por último, y respecto a las comunidades locales en donde opera, y a los pueblos indígenas que se ven afectados por sus actividades, no hay evidencia de que la empresa reconozca y respete el principio del consentimiento libre, previo y fundamentado, de estos pueblos ante cualquier cuestión que les afecte. De hecho se menciona en el informe, en varias ocasiones, el término “comunidades locales” mientras que en ningún momento se refiere a los “pueblos indígenas”.

En concreto, no existe ninguna referencia al cumplimiento de normativa específica de pueblos indígenas, como el convenio 160 de la OIT, ante derechos tales como: poseer, ocupar, desarrollar, controlar, proteger y utilizar sus tierras, otros recursos naturales y sus bienes culturales e intelectuales, a no ser privados de sus propios medios de subsistencia, ni ser expulsados de las tierras que ocupan, evitar poner en peligro la salud, el medio ambiente, la cultura y las instituciones de los pueblos, y las comunidades indígenas en el contexto de sus proyectos, incluida la construcción de carreteras donde se encuentren pueblos y comunidades indígenas o cerca de ellos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En líneas generales, la información analizada, de acuerdo con la metodología empleada. puede definirse como parcial, planteando dudas acerca de cómo puede ser recibida por los diferentes stakeholders o partes interesadas.

Se definen las partes interesadas mediante una enumeración de grupos genéricos (accionistas, clientes, socios y proveedores, empleados, sociedad ...), pero no hay un listado detallado dentro de cada uno de los grupos. Tampoco se describen las relaciones con cada uno, con una excepción dentro de su acción social: la actuación en el bloque 16 en Ecuador.

Se informa sobre la realización de un estudio de materialidad conforme a la norma AA1000 pero no aparece definido cómo, quiénes son los responsables o cuáles son los procedimientos o sistemas.

La evidencia de que se identifican los aspectos relevantes mediante procesos de diálogos con los stakeholders y, consecuentemente, se analizan los impactos sociales y ambientales

[39] Repsol YPF en Bolivia: Una isla de prosperidad en medio de la pobreza (Intermón Oxfam).
[40] Colombia – Un laboratorio de guerra: Represión y violencia en Arauca (Amnistía Internacional)

llegando a la prevención de posibles conflictos tan sólo se puede apreciar en las actividades de exploración y producción. En este caso mediante el llamado Programa de Relaciones Comunitarias y la Guía de Relaciones con la Comunidad. No obstante, a pesar de su descripción, no es posible apreciar si efectivamente se aplica siempre ante cada posible actuación y de forma sistemática, al no aportarse información significativa de los resultados de su implantación.

Tampoco es evidente, por la información analizada, que los resultados de este programa retroalimenten el Informe ni que supongan una revisión de metas y prioridades o de la toma de decisiones acerca de la información a incluir en la Memoria.

Tampoco es visible la participación de auditores en el proceso de diálogo, ni si están presentes en los diálogos mismos. Podemos encontrarlo mucho más detallado dentro de la relación con los empleados en el estudio de clima laboral.

Desde el punto de vista de si el sistema es INCLUYENTE (AA1000 y NEF) no se aprecia, por la información analizada, la evidencia de que en todas las partes del proceso, con las excepciones mencionadas (Programa de Relaciones Comunitarias, Política con empleados), se incluyan las aspiraciones y necesidades de todos los grupos de interés.

Se menciona que, para la información social, se han definido nuevos indicadores pero no puede apreciarse si los stakeholders han participado en su definición y en qué manera y grado.

Con referencia al principio de TOTALIDAD (AA1000), aunque la información que se recoge en el Informe es significativa (por ej: las áreas de actividad están incluidas), puede afirmarse que es de igual forma INCOMPLETA (por ej: no recoge las actividades concretas por países).

En cuanto a la información excluida se argumenta tan sólo la exclusión de los indicadores de GRI y no de la información en sí.

Como aspecto positivo merece la pena destacarse el esfuerzo evidente en analizar los impactos de las actividades de exploración y producción.

Del principio de MATERIALIDAD parece evidente que se incluye información significativa aunque no toda la que facilitaría la evaluación de su comportamiento respecto a su RSC por todos las partes interesadas.

No hay evidencia de que se haya incluido la valoración de los stakeholders sobre la actuación social y ambiental de la empresa. Se menciona que para identificar los temas tratados se ha realizado un estudio de materialidad, conforme a los criterios recomendados por AA1000, y se indica que se les ha consultado y tenido en cuenta, reflejando el informe aquella información más relevante y material para los distintos stakeholders o partes interesadas. No obstante, ésto no es evidente por el análisis de la documentación del estudio, ni la opinión de los grupos de interés aparece publicada o mencionada directamente, por lo que es difícil de comprobar.

Como ejemplo se puede ver que, de igual forma, se afirma que se ha desarrollado un sistema que permite a todos los empleados y, “eventualmente, en una fase posterior, a clientes y proveedores,” resolver sus dudas y poner en conocimiento de la dirección incumplimientos de la Norma Ética y de Conducta. Parece difícil afirmar que la traslación del sistema, en el futuro, “eventualmente” a clientes y proveedores, pueda ser algo más que una afirmación genérica, sin aportar compromisos o información sobre procedimientos y resultados, al respecto.

La información parece mucho más detallada para los accionistas, por lo que la información de Gobierno Corporativo es mucho más específica.

Si analizamos la información desde el punto de vista de la CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ,podemos apreciar que existe comparativa de los datos económicos y ambientales con respecto a ejercicios anteriores. No sucede lo mismo con la información social.

No son evidentes los objetivos fijados en cuanto a qué información transmitir en cuestiones sociales o de Derechos Humanos, lo que hace imposible un ejercicio comparativo.

No se han podido apreciar en el conjunto de la información analizada, de los datos y las explicaciones, una visión crítica de las actividades de la organización planteando dudas acerca de la neutralidad de la información presentada pudiendo parecer, pues, más un ejercicio de comunicación empresarial que de rendición de cuentas.

Se afirma que la información presentada en el Informe ha sido verificada por una fuente externa independiente. No obstante no hay evidencia de que las partes interesadas hayan participado de alguna forma estando involucradas en el proceso de verificación.

De acuerdo con los criterios de NEF no se puede aseverar que exista de forma obvia un compromiso de cobertura de información posterior. No son evidentes indicaciones sobre qué áreas y partes interesadas se incluirían y consultarían en el futuro, cómo se haría y cuándo se podría proporcionar esa información.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El conjunto de la información resultante del Gobierno Corporativo es prácticamente COMPLETA. Como ya hemos resaltado, la información es mucho más detallada cuando está dirigida a los accionistas de la empresa o a los mercados en los que opera, lo que plantea dudas acerca de la equidad con que se toma en consideración a los diferentes stakeholders.

Es evidente que se proporciona una información amplia, permitiendo evidenciar un alto grado de satisfacción de los principios de Buen Gobierno. No obstante no se alcanza la puntuación COMPLETA debido a que, aun informando sobre ello, no incluye el límite de edad para los consejeros.

Analizando los diferentes principios:

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.

Igualmente se informa de las medidas de blindaje. Existen 16 beneficiarios por cláusulas autorizadas por el Consejo. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones es informada sobre estas medidas para casos de despido o cambios de control a favor de la Alta dirección. Deberán ser aprobadas por el Consejo cuando sean superiores al mercado. No obstante no se informa a la Junta General sobre las cláusulas.

También se presenta información sobre el sistema implantado para evaluar, gestionar, mitigar o reducir los riesgos (mapa de riesgos, normas, procedimientos, sistemas de información, etc) que afectan a la organización, identificando a los comités y unidades involucradas (Unidad de Auditoria Interna, Unidad de Gestión Corporativa de Riesgos, Unidad de Seguros, Unidad Central de Riesgo de Crédito, Unidad de Seguridad y Medio Ambiente, Unidad de Reputación Corporativa) y los sistemas establecidos.

Se informa que existe en la web una aplicación, a la que hemos accedido de manera muy sencilla, para comunicar todo lo relacionado con contabilidad y auditoría

En el Informe se explica el por qué de la estructura y procedimientos de Gobierno Corporativo elegidos, y de su grado de cumplimiento o implantación real. Indica el grado de cumplimiento y en qué medida lo hace.

En relación con el "*deber de diligencia de los administradores",* se resaltan los deberes de éstos con especificación detallada de cada una de sus obligaciones.

En lo que respecta al *"deber de lealtad"* el Reglamento del Consejo también lo establece de forma expresa, dentro de los deberes de los consejeros.

Igualmente detalla cómo evitar conflictos de intereses con medidas de exclusividad de su actividad frente a la competencia: el Consejero no podrá desempeñar, por sí o por persona interpuesta, cargos de todo orden en empresas o sociedades competidoras de Repsol YPF, S.A. o de cualquier empresa de su Grupo, ni tampoco prestar en favor de las mismas servicios de representación o asesoramiento.

Asimismo se informa de los consejeros que son miembros de otras entidades cotizadas y del nombre de la empresa.

Además, se indica el deber de confidencialidad de los consejeros para guardar secreto de las informaciones de carácter confidencial a que tenga acceso en el ejercicio de su cargo, aun después de cesar en este último. No podrá utilizar tales informaciones mientras no sean de conocimiento general.

También existen mecanismos que obligan a los administradores a informar de los cambios significativos de su situación particular, y del porcentaje de propiedad que posee o que representa.

En lo que respecta a los Órganos de Gobierno, existen reglamentos del Consejo y de la Junta que son de muy fácil acceso en su página web.

El reglamento de la Junta detalla qué materias han de ser aprobadas en Junta (ordinarias y extraordinarias). Describe, también, 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.

Se establecen garantías de que la "la información que la Sociedad facilite a los accionistas será completa, correcta, equitativa, simétrica y en tiempo útil".

Con relación a los consejeros se informa, de forma precisa y con detalles, de sus perfiles, de la representación externa en el Consejo de Administración: 2 Consejeros ejecutivos, 5 externo dominicales, 6 Consejeros externos independientes, 1 externo (no independiente).
Se informa acerca del requisito de establecer edad límite para los consejeros, aunque en este caso para manifestar que no existe un tope de edad.

Las retribuciones del Consejo son publicadas de forma agregada, pero desglosada por partidas. En el Informe anual pueden encontrarse por persona.

Se enumeran las diferentes comisiones que existen con detalle de sus funciones y composición cumpliendo los criterios de independencia. Así la Comisión Ejecutiva consta de 8 miembros, de ellos 6 externos, de los cuales, a su vez, 3 son independientes.

Todos los servicios del auditor externo (de auditoría o no) son revisados por la Comisión de Auditoría, quien recomienda sobre su nombramiento o reelección.

UNION FENOSA S.A.
(Unión Fenosa)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Unión Fenosa centra sus actividades en las siguientes grandes áreas
- Generación, distribución y comercialización de electricidad y gas
- Telecomunicaciones a través de Auna
- Consultoría a través de Soluziona
- Otros negocios (minería, inmobiliaria)

Alcance geográfico (zonas)

La compañía está presente en España, Latinoamérica (Colombia, México, Nicaragua, Guatemala, República Dominicana, Panamá), en Moldova, Egipto y en Omán. Soluziona está presente en 14 países de cuatro continentes (Estados Unidos, México, Guatemala, Colombia, Nicaragua, Costa Rica, República Dominicana, Panamá, Bolivia, Chile, Brasil, Uruguay, Argentina, España, República Checa, República Eslovaca, Moldavia, Hungría, Rumanía, Túnez, Egipto, Kenia, Zimbawe, Malasia y Filipinas). Notése que la empresa está presente en paraísos fiscales (Sultanato de Omán y Panamá). .

Compromisos públicos de RSC de la empresa

Unión Fenosa asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU (Unión Fenosa aparece inscrita en la web del Global Compact con fecha 24 de junio de 2002 y en la ASEPAM). Además se compromete con el cumplimiento del Protocolo de Kyoto.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social
No hay evidencia de que forme parte de índices bursátiles de responsabilidad social

Documentos incluidos en el análisis

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

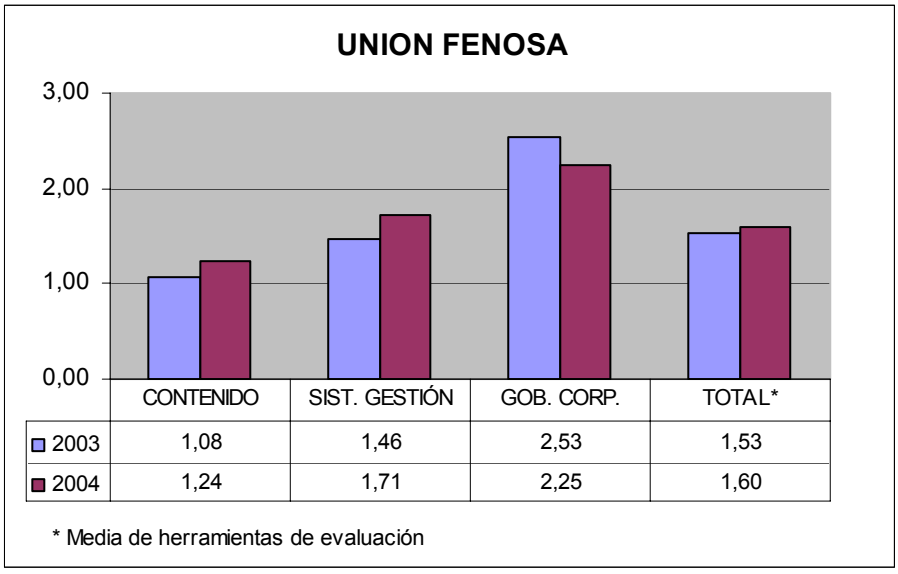
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe de Gobierno Corporativo	
Memoria de Sostenibilidad	Estatus de en conformidad (in accordance) con el GRI (verificado en la pagina web del GRI)

II. TABLAS DE RESULTADOS

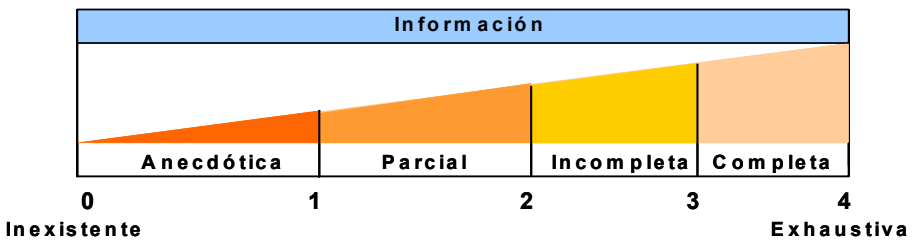
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**2,03**
Indice&Perfil GRI	2,33
GRI Indicadores	1,69
Principios GRI	2,08
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,25**
ONU	**0,79**
AA1000	**1,30**
AA1000 Indicadores	1,32
AA1000 Principios	1,28
NEF	**1,63**
TOTAL	1,60

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,60**, situándose en el estadio de *información parcial*.

La puntuación referida a Gobierno Corporativo es de **2,25** y se 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 de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,24**, 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 **1,71**, situándose también en el área de *información parcial*.

El análisis detenido de indicadores muestra que se da información relevante, aunque incompleta, por no aportar el grado de desglose requerido por GRI, respecto a medio ambiente, proveedores, accionistas y clientes. Sin embargo, la información sobre las filiales es limitada, ya que no desglosa los indicadores por países. Tampoco se mencionan en detalle las políticas de seguridad y salud del cliente, sin que esta ausencia esté justificada. Así mismo, el área de desempeño social obtiene puntuaciones muy bajas, ya que no se explica el impacto de su actividad en las comunidades en las que opera, ni los procesos para evitar la corrupción en todos los niveles jerárquicos, más allá de la inclusión del principio. Es también remarcable la ausencia de información específica sobre una de sus unidades de negocio (Soluziona), presente en 14 países, muchos de ellos con altos riesgos político-sociales. Al no desglosar los indicadores requeridos por unidades de negocio no es posible evaluar el impacto económico, social y medio ambiental de la corporación (por lo que no puede pasar del estadio de información incompleta). En la redacción de la memoria, se observa una tendencia a centrarse en la unidad de negocio de energía, sin informar del impacto causado por las otras unidades o empresas en las que Unión FENOSA detenta una participación importante (superior al 5%).

Aunque los principios que orientan la gestión se basan implícitamente en normativa y declaraciones internacionales, no se explica de forma suficiente cómo se involucra a todos stakeholders o partes interesadas en la toma de decisiones, cómo se verifica su satisfacción, y cómo han participado en la elaboración de la memoria.

Tampoco aporta información suficiente sobre las políticas de verificación del cumplimiento de las Normas de Derechos Humanos de Naciones Unidas, y su resultado, en todas las comunidades en las que opera y en relación a todos los stakeholders.

b. CONTENIDOS RSC

En la carta introductoria al informe de responsabilidad social, el presidente de Unión Fenosa muestra el apoyo de la compañía a la RSC y a su compromiso con la sostenibilidad. La información sobre este compromiso se plasma en la definición de la misión, visión y valores de la sociedad, en la que se recalca el compromiso de mantener un diálogo continuo con la sociedad. Sin embargo, no se menciona la creación de una estructura y sistema de gestión de la RSE, la fijación de objetivos y la evaluación del grado de cumplimiento. La lectura de la información contenida en la memoria no permite valorar el impacto de su actividad en todos los países donde opera, a pesar de que algunos de ellos son considerados de riesgo o sensibles desde un punto de vista de los aspectos de la RSC a gestionar en una organización que

desarrolla las actividades de Unión Fenosa. Tampoco se aporta información que justifique la elección de los stakeholders o partes interesadas, de las que se informa en la memoria, frente a otras partes interesadas no consideradas.

Sobre la información al exponer los resultados económicos aporta datos de algunos de los indicadores. No obstante no aporta información sobre los proveedores; la información sobre impuestos y gastos salariales no está desglosada por países, no facilitando la evaluación del impacto socioeconómico de la actividad empresarial por país.

Respecto a la información sobre aspectos e indicadores ambientales se puede considerar que es relevante, excepto en que no aporta información sobre multas y sanciones por incumplimiento de la regulación, local, regional, nacional o internacional, no aporta información relevante sobre los impactos ambientales en áreas de rica biodiversidad donde realiza actividades, informando más sobre actuaciones de regeneración o reparación.

En cuanto a la información referida a aspectos sociales se aporta la información sobre el porcentaje de empleados representados sindicalmente para su actividad en España, no se aporta esta información para el resto de países donde opera.
Asimismo no se aporta información sobre el porcentaje de empleados que están cubiertos por los convenios colectivos, ni se da información sobre los procedimientos de información, negociación y comunicación empleados en otros países distintos a España. Tampoco se aporta información sobre creación de empleo neto con el promedio de facturación por país. Por otra parte sería deseable conocer los resultados de las encuestas de satisfacción laboral, así como los procesos de negociación colectiva en todos los países donde opera. No se aporta tampoco información relevante sobre los canales de comunicación establecidos con los empleados. Es destacable, sin embargo, en cuanto a formación y capacitación, la creación de la universidad corporativa y sus resultados.

En otros aspectos, aunque se reportan los indicadores (excepto en relación a la comunidad, más allá de la acción social, los derechos humanos o las políticas de seguridad del cliente), no siempre hay evidencia de los procesos establecidos para la verificación del cumplimiento de las políticas establecidas. Más aún, es llamativa la ausencia de indicadores y datos relevantes respecto de la satisfacción de los clientes en terceros países, cuando informes recientes de Intermón-Oxfam y Veterinarios sin Fronteras[41] y de Amigos de la Tierra[42] ponen de manifiesto la insatisfacción de los clientes y la comunidad en República Dominicana, donde Unión Fenosa suministraba electricidad a dos regiones del país, y en el Caribe colombiano.
Merece destacar el esfuerzo por valorar el impacto de uno de sus proyectos de su acción social y su repercusión en la comunidad.

Por otra parte, la memoria no permite valorar la actuación de la empresa respecto de otros stakeholders o partes interesadas que no son mencionados en la lista proporcionada por la empresa (por ejemplo, sindicatos en terceros países, ONG, medios de comunicación).

Así mismo, la información sobre el apartado de Derechos Humanos es, con gran diferencia, el menos desarrollado y completo. Aunque los principios están reconocidos, ya que se reproduce la declaración del Pacto Mundial, no siempre se hace referencia explícita a los mismos. Así, sería deseable que se aportara información sobre el reconocimiento explícito del derecho de asociación y negociación colectiva en todos los países, así como de los derechos de las comunidades indígenas. Tampoco se explican los procesos de implantación, seguimiento y sus resultados en relación a derechos humanos, tanto en España como en los otros países donde opera.

[41] *A oscuras!. Sombras y luces en el sector eléctrico dominicano. El caso Unión Fenosa.* Disponible en la página web de Intermón-Oxfam.
[42] *Seguimiento social en el Caribe colombiano a la Corporación Unión FENOSA, Amigos de la tierra Colombia.* Disponible en http://censat.org/Documentos/Corporaciones/Seguimiento_Social_Caribe_Union_Fenosa.pdf

Otra ausencia destacable es lo referente a actuación (políticas, procedimientos, indicadores, resultados de verificaciones) respecto a aspectos muy relevantes de RSC como son los de corrupción, financiación de partidos políticos, y relación con el sector público. Se incluye de forma contundente el principio, pero no se detalla el procedimiento implantado para verificar su cumplimiento. No se explican las políticas y procesos establecidos para asegurarse de que este compromiso se cumple.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Unión Fenosa no hace referencia en la documentación analizada al proceso de gestión de RSC y la estructura operativa para su implantación. Se hace una relación general de stakeholders, indicando de forma general los compromisos con ellos. No se informa de los criterios de consideración de las partes interesadas y las razones de no considerar a otras partes interesadas. En este sentido, no aporta información sobre los procesos de identificación de las distintas partes interesadas, en especial en lo relativo a las distintas actividades de negocio, los proyectos y el diverso contexto geográfico.

Desde un punto de vista de materialidad es destacable que la mayor parte de la información limita su alcance a España, no aportando información sobre aspectos relevantes en otros países donde Unión Fenosa desarrolla sus actividades, en especial por el riesgo debido al contexto socio-económico y/o político de algunas comunidades donde opera (dos de los países donde opera son paraísos fiscales).

Tampoco se aporta información relevante sobre cómo se establecen los objetivos, medibles con un plazo temporal concreto, ni se ha incluido sobre los que se hayan establecido por lo que no se puede valorar el grado de cumplimiento ni la evolución de la empresa, en muchos de los aspectos de RSC considerados en las herramientas empleadas en el estudio. Tampoco se menciona, en la información analizada, la existencia de objetivos futuros. La mejora continua se expresa como principio de actuación pero no hay datos que permitan valorar este proceso.

Por otro lado, la empresa no hace referencia al proceso de consulta y diálogo mantenido con stakeholders. Si bien se enumeran y explican las formas de comunicación disponibles con algunos grupos de interés (accionistas, proveedores, y clientes), no se ofrecen resultados sobre las encuestas de satisfacción llevadas a cabo ni sobre cualquier otra metodología de medición de la percepción de las partes interesadas. La información analizadas en el estudio no permite indicar que Unión Fenosa oriente sus procesos a la satisfacción de las demandas y expectativas de sus distintas partes interesadas, ni tampoco ofrece información de cómo se ha negociado con ellas o han participado en la elaboración de la memoria. Como resultado de lo anterior se podría desprender que Unión Fenosa lleva a cabo procesos unidireccionales, no inclusivos, en su relación con los grupos de interés.

Por otro lado, sería deseable una definición precisa de objetivos en cada stakeholder o parte interesada, consecuencia del análisis de riesgos y del diálogo con las partes interesadas, así como sistemas de verificación y seguimiento de las políticas adoptadas.

Respecto a la gestión de la cadena de suministro se aporta información sobre la consideración de criterios ambientales en la relación con los proveedores y subcontratistas, pero no informa sobre la inclusión de criterios sociales y de derechos humanos en la misma.

Tampoco se hace referencia a la inclusión de criterios sociales o medio ambientales en las medidas de desempeño y en la retribución, tanto para consejeros como para empleados de otros niveles jerárquicos.

En cuanto a la auditoría, no hay muestras de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos haya sido auditado internamente, ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión. Por otra parte tampoco hay información en la documentación analizada sobre la

realización de una verificación externa, independiente e íntegra, ni de sus resultados, en caso de que existiera.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo es detallado y permite valorar de forma suficiente la actuación de Consejeros y la regulación de la sociedad. Es destacable que se respetan las recomendaciones del Informe Aldama, no incluyendo consejeros ejecutivos en las Comisiones de Nombramientos y Retribuciones y de Auditoría y Control.
Sin embargo, en la documentación enviada por la empresa (Informe de Gobierno Corporativo), no hay evidencia suficiente sobre ciertos aspectos (en general, principio de diligencia y seguridad de los derechos de los propietarios, procedimientos para seleccionar las decisiones estratégicas que deben ser elevadas a la consideración de la Junta General).
La información adicional consultada (Reglamentos del Consejo y de la Junta General, consultados en la web de la empresa) amplía esta información.

Respecto de la composición del Consejo de Administración se evidencia que aunque hay mayoría de consejeros externos, los independientes son minoría, prevaleciendo los dominicales en porcentaje. También sobre los consejeros no se informa sobre si se ha establecido edad límite para el desempeño de dicha función. En relación a la remuneración de los consejeros ésta se aporta en la documentación analizada, tanto de forma agregada como por tipo de consejero. sería deseable la publicación de la remuneración de cada Consejero, siguiendo las recomendaciones de mejores prácticas en Buen Gobierno.

Se hace mención expresa de que no han existido operaciones vinculadas e intragrupo en el ejercicio que se reporta.

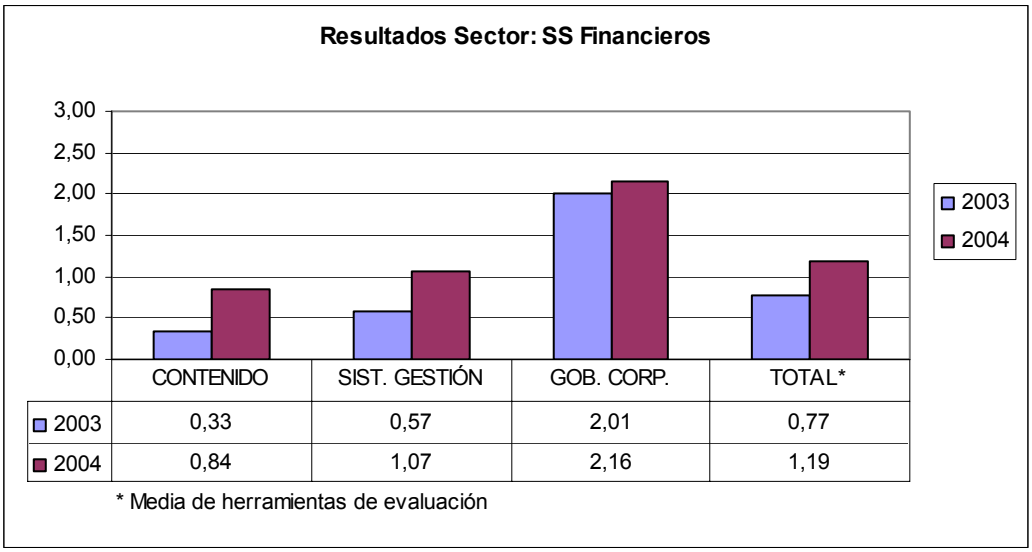
Sin embargo, no se detalla, en la información analizada, los mecanismos existentes para garantizar el principio de seguridad, lealtad y diligencia de los administradores, ya que la empresa expone el principio sin incluir una explicación de los procesos. Así, en la información analizada no se ha encontrado información relevante y/ exhaustiva que evidencie que existan mecanismos que aseguren que los consejeros cooperan de forma efectiva para cumplir, de forma unitaria, las funciones definidas. Así mismo tampoco se ha encontrado información sobre los mecanismos o procedimientos utilizados para evitar el uso indebido del puesto o la utilización de información privilegiada con fines personales.

Por otra parte aunque se explica el sistema de gestión de riesgos implantados, este hace mención a la consideración de los económicos y ambientales, pero no hace mención a si también se emplea este sistema para la gestión de los riesgos sociales derivados de las operaciones.

Finalmente no se aporta información sobre la existencia de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o comportamientos poco éticos.

4.3.6 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.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,33	0,57	2,01	0,77
2004	0,84	1,07	2,16	1,19

* Media de herramientas de evaluación

El sector financiero ha obtenido una valoración total de 1,19, algo superior a la media de las compañías que se encuentra en 1,14, experimentando una mejora respecto a la valoración global del estudio del año correspondiente a las memorias del 2003, y situándose en el estadio de información parcial, según el gradiente de calidad de la información del presente estudio.

En el área de contenidos, el sector financiero puntúa una media de 0,84 superando la media de las compañías de 0,74, experimentando una mejora respecto a la media de la puntuación de 2003, pero todavía en el estadio de información anecdótica.

En el área de sistemas de gestión, las empresas financieras adquieren una puntuación media de 1,07, superando la puntuación media de las compañías de 1,01, experimentando un crecimiento respecto a 2003.

En la valoración del Gobierno Corporativo, el sector alcanza una puntuación de 2,16, puntuación inferior a la media de las compañías de 2,25, experimentando un ascenso respecto a 2003.

Algunos de los aspectos más relevantes y sensibles respecto al sector financiero son lo que se refieren a el acceso al crédito, la inclusión de criterios sociales y medioambientales en el análisis de riesgos, la situación de los empleados, la selección de proveedores, los paraísos fiscales y las medidas anti-corrupción.

En cuanto al acceso a los créditos para personas desfavorecidas o de rentas bajas, incluidos los inmigrantes, existe una tendencia a incluir productos que lo faciliten como son las formulas de microcréditos. No obstante este tipo de productos aplicados tienen también posibles riesgos sociales como las mayores tasas de interés asociadas a ellos, que incrementa el coste de los mismos, en comparación con otros servicios financieros. Otra nueva línea de negocio que están adoptando la mayor parte de las entidades para cubrir estos colectivos desfavorecidos consiste en ampliar la oferta de servicios bancarios para inmigrantes con el fin de canalizar las remesas cada vez más cuantiosas, y así captar un porcentaje de la población cada vez más relevante.

Una medida importante, pero aún poco relevante en el sector, es la inclusión de riesgos sociales y medioambientales en el análisis de riesgos realizado a proyectos de inversión. Un ejemplo es el que alguna de las compañías analizadas se adhieren a pactos internacionales como el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para Iniciativas Financieras, centrado en la contribución al desarrollo sostenible y los Principios de Ecuador, impulsados por la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, para establecer criterios ambientales y sociales para la financiación de proyectos de inversión en países emergentes.

En cuanto a las medidas anti-corrupción más generalizadas, se ha evidenciado que todas las entidades informan poseer una normativa, por otra parte requerida por ley, para prevenir en blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas.

Acerca de paraísos fiscales, pese a que se ha evidenciado que existe presencia y actividades en estos países tan sólo una de las entidades financieras aporta información sobre su compromiso público de eliminar sus actividades off-shore de forma paulatina. La transparencia y la calidad de la información sobre detalles de estas entidades off-shore se puede considerar como anecdótica según las conclusiones de este estudio.

Aunque la temporalidad de los empleados es otra cuestión particular que caracteriza a numerosas empresas de este sector, no siempre se aportan datos acerca del porcentaje de plantilla con contrato fijo. Muchas entidades informan qué están realizando esfuerzos en promocionar la contratación y el ascenso laboral de mujeres en un sector en el que la presencia de mujeres tradicionalmente ha sido reducida, pero no siempre se aportan datos sobre los resultados obtenidos en este sentido. A parte de fomentar la diversidad, también se están promoviendo prácticas de trabajo flexible, conciliación de trabajo y vida familiar. extendiendo la formación a empleados en número de horas medias y proporción de trabajadores que reciben formación.

El sector financiero sin duda podría tener un impacto considerable en la medida que facilite el acceso al crédito a los sectores más desfavorecidos y proporcione servicios a medida para distintos colectivos como inmigrantes, jóvenes, mayores, etc. Por otra parte la aplicación de criterios de selección que incluyan factores sociales y medioambientales a la hora de seleccionar a sus proveedores influiría también en el impacto conseguido por las entidades, tanto por la presencia internacional como el alto volumen de subcontratación. La transparencia en las condiciones asociadas a lo productos y servicios ofrecidos a clientes puede beneficiar al consumidor final que podrá tomar sus decisiones de contratación con mayor y con información más accesible.

Aunque la comercialización de productos de inversión socialmente responsable (ISR), como los fondos socialmente responsables y solidarios, que incluyen criterios medioambientales y sociales ofreciendo productos de ISR (fondos, seguros), proporcionan una opción para que el cliente pueda aplicar criterios de RSC a sus inversiones, estos todavía son muy poco significativos en el volumen de negocio financiero, y no siempre son priorizados en las actividades comerciales de las entidades.

Por otra parte existen riesgos reputacionales para las entidades bancarias en la financiación de grandes proyectos inversión en los casos que no se aplican criterios medioambientales y sociales a la hora de evaluar el riesgo del proyecto, y se producen impactos negativos de los mismos. En este sentido es importante reseñar que gran parte de las deudas contraídas por gobiernos de países en desarrollo son deuda privada

Existe un riesgo de exclusión a colectivos desfavorecidos en la concesión de préstamos y la utilización de servicios bancarios al ofrecerles sistemas que potencien los productos orientados consumo y con unos costes e intereses altos, pudiendo provocar situaciones de crisis financieras en los hogares de baja renta.

Por otra parte la tendencia de las entidades a buscar un aumento de la rentabilidad a través de la productividad ha provocado unas tasas muy importantes de reducción de plantilla, asociadas a incrementos significativos de beneficios, esto puede provocar costes sociales que asumen las administraciones públicas.

Un riesgo evidente y que se ha ido materializando en ocasiones es el relacionado con actividades de prácticas de corrupción, tanto desarrolladas por los empleados de las entidades, como las relacionadas con administraciones públicas. Sobre estos riesgos algunas de las entidades están definiendo políticas, procedimientos y herramientas para combatir estas prácticas, no obstante no todas las entidades informan sobre ello. En este sentido dar la mayor transparencia sobre la financiación a partidos políticos o la utilización de organismos de incidencia política, debería ser sin duda unas de las áreas de mejora del sector.

Algunas de las empresas del sector financiero tienden la realización de la verificación externa de sus memorias, pero con un enfoque muy limitado en la existencia de información según se establece en los indicadores del GRI, no buscando asegurar la calidad de la información publicad ni la adecuación y eficacia de los sistemas de gestión de la RSC.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.
(Banco Popular)

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)

Su actividad principal la desarrolla en el mercado español, Francia y Portugal, aunque en estos dos países con un menor peso. No obstante, el Banco Popular tiene sucursales en diversos países europeos (España, Portugal y Francia – Banco Popular France-), China, Chile, Marruecos y Venezuela.

La entidad financiera posee despachos de colaboración en Alemania, Chile, China, Italia, Marruecos y oficinas de representación en Alemania, Bélgica, Holanda, Inglaterra, Suiza y Venezuela.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

No hay evidencia de que Banco Popular haya adquirido compromisos públicos de Responsabilidad Social Corporativa.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

No hay evidencia de que Banco Popular forme parte de índices de responsabilidad Social.

Documentos incluidos en el análisis

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

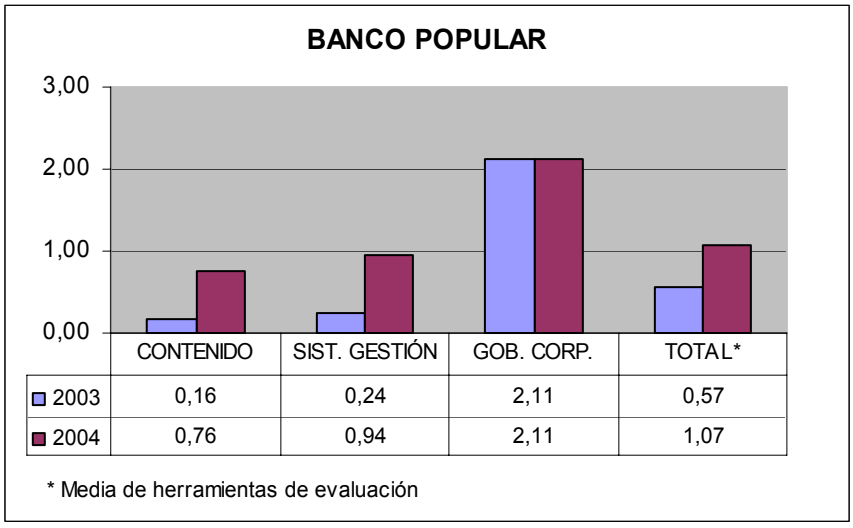
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe de RSC	
Informe de Gobierno Corporativo	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	

II. TABLAS DE RESULTADOS

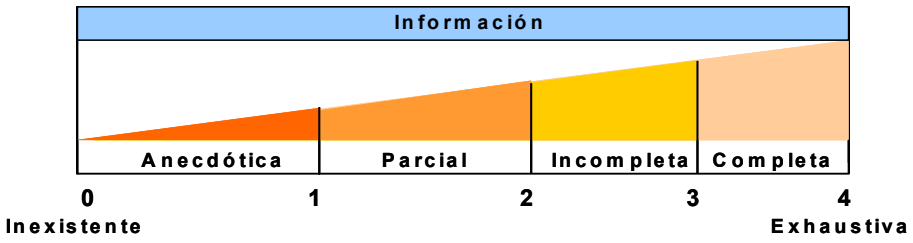
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2004
GRI	**1,21**
Indice&Perfil GRI	1,61
GRI Indicadores	0,99
Principios GRI	1,04
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,11**
ONU	**0,53**
AA1000	**0,62**
AA1000 Indicadores	0,55
AA1000 Principios	0,69
NEF	**0,88**
TOTAL	1,07

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,07**, 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 parcial. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área cercana a la *información incompleta* con un valor de **2,11**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales, y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,76**, 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 **0,94**, situándose en el área de *información anecdótica,* cercana al área de información parcial.

La entidad financiera ha elaborado en el año 2004 un informe independiente en el que incluye aspectos de gobierno corporativo y de responsabilidad social. Su accesibilidad es fácil para los accionistas a través de la Oficina del accionista, también se puede acceder al documento completo en la página Web de la entidad.

Este año, se incorpora un índice al comienzo del informe y el índice de indicadores GRI al final del mismo. Este hecho facilita, en un alto grado, la localización de la información y su lectura.

El informe muestra la existencia de unos compromisos genéricos, en los que no se ha encontrado información sobre las expectativas y necesidades de los stakeholders del banco, en los aspectos más relevantes de la RSC objeto del estudio. La información analizada apenas refleja datos (impactos y resultados) sobre el desempeño en los principales aspectos de RSC del Banco Popular a lo largo del último año, inclinándose a informar de los considerados como logros por la entidad y aportando datos sobre rendición legal de cuentas económicas.

El documento se centra en mostrar aquellas actuaciones, a través de las cuales, el propio banco considera haber contribuido tradicionalmente a la mejora de la sociedad. En base a la información publicada, no se puede percibir la existencia en el Banco Popular de sistemas de gestión de la RSC, ni la intención de incluir en sus objetivos estratégicos otras prioridades más allá de las financieras, aparentemente orientadas a sus accionistas.

La Responsabilidad Social Corporativa en Banco Popular se coordina a través de la secretaría del consejo del banco, y del departamento de Asesoría Institucional.

La entidad dice que hace suyos los principios del Pacto Mundial de la ONU, pero no se le ha encontrado entre las entidades adheridas de la página Web del Global Compact o el Pacto Mundial.

A pesar de que la entidad declare que *"el informe ha sido elaborado, en todo aquello que es de aplicación, de conformidad con los indicadores del Global Reporting Initiative, especialmente los criterios específicos para entidades financieras en el Suplemento para el Sector de*

Servicios Financieros"[43] , Banco Popular no se encuentra entre las compañías declaradas "In Accordance" por GRI, según se ha podido verificar en la página Web de esta institución.

b. CONTENIDOS RSC

Según se informa en los documentos analizados la entidad ha realizado una investigación con la colaboración de asesores externos especializados en estudios de mercado, con el fin de diagnosticar el grado de satisfacción de los clientes. La entidad destaca, en la información sobre las conclusiones de dicho estudio, la satisfacción por calidad de servicio en sucursales, y también la comunicación a los clientes y los servicios de banca por internet. Informa que existe una oficina de atención a clientes para quejas y reclamaciones, y se aportan datos significativos sobre los tipos de reclamaciones más relevantes. Se creó la figura del defensor del cliente, vinculada a la oficina de presidencia.

Principio de precaución: prevención de blanqueo de capitales, reglamento interno de conducta, protección de datos de carácter personal, transparencia y protección de la clientela. Se crea en 2002 la oficina de cumplimiento normativo que realiza labores de supervisión y control, es independiente y depende de la comisión de auditoria y control y a su vez del Consejo de Administración

Acerca de los proveedores, la entidad indica que en los contratos de cuantía relevante, es política del grupo exigir a las empresas colaboradoras el cumplimiento de las recomendaciones más avanzadas de reputación corporativa, es decir, se exige que cuenten con certificados de calidad (ISO 9000 - ISO 14000), pero no se aporta información o datos sobre aspectos económicos, como el cumplimiento en el pago de los acuerdos con los proveedores, o los costes de materias primas y subcontratación de servicios.
También es reseñable la ausencia de información sobre los impuestos pagados así como las subvenciones recibidas, las desgravaciones fiscales u otras ventajas financieras desglosados por países.

Respecto al enfoque de la entidad en la gestión de impactos, la memoria se refiere únicamente a la gestión de impactos económicos, olvidando los impactos medioambientales y sociales. En este sentido, es muy importante reseñar que apenas se aportan datos relevantes sobre aspectos ambientales evaluados en este análisis, como consumos, emisiones o impactos más relevantes de los servicios que presta, al aducir la institución que son de escaso impacto.

En el terreno social, menciona dos líneas de actuación: la no remuneración de los consejeros, y la aportación recurrente a fundaciones como Acción Social de la Empresa. Respecto a la financiación de instituciones de presión política, la entidad aporta datos sobre la financiación de partidos políticos, de sindicatos y de ONGs, pero no se informa sobre la política y procedimientos implantados para la financiación y donación a estas instituciones. Respecto a las políticas anticorrupción implantadas, la institución hace referencia al seguimiento en sus operaciones de la normativa antiblanqueo, establecida por el Banco de España, pero no se incluye información relevante sobre las políticas y procedimientos establecidos en sus operaciones para evitar otras prácticas de corrupción más relacionadas con la actuaciones y decisiones de personas de la empresa.

La Memoria de Banco Popular no contempla información sobre la evaluación del sistema de gestión de la RSC, por una entidad externa.

Dentro del área de riesgos laborales, indica que se finalizará la revisión del sistema de gestión y su implantación en el 2005. La Memoria apunta que se van a tener en cuenta los requisitos exigidos por las normas OHSAS 18000 e ISO 9001 para la próxima auditoría del sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales en 2007.

[43] "Informe de Gobierno Corporativo. Informe de Responsabilidad Social Corporativa. 2004"; Banco Popular; Pág. 68.

El Grupo explica en la Memoria que vela por la aplicación de los principios del Pacto Mundial de la ONU. Banco Popular no contempla más detalles acerca de políticas, procedimientos implantados por la entidad para proteger y respetar los derechos humanos en su esfera de actividad e influencia, ni aporta datos significativos sobre los resultados obtenidos de su implantación.

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. La entidad destaca que *"durante 2004 se han incorporado al Grupo Banco Popular 1226 nuevos empleados, de los que el 44% son mujeres y el 56% hombres"*[44] , sin embargo los datos muestran que los hombres constituyen actualmente el 77% de la plantilla. Sin embargo, en este sentido, también es significativa la información que se aporta sobre la composición del Consejo, en la que se puede observar que no hay ninguna mujer en el mismo.

Respecto a la formación de empleados, la memoria describe los diferentes programas de formación: Plan de Formación General, Plan de Desarrollo de Competencias, Plan de Desarrollo de Directivos y Plan de Perfeccionamiento y Especialización. La Memoria aporta datos que incluyen que el 80% de la plantilla recibe cursos de formación, también se incluyen datos sobre categoría de empleados que reciben formación y número de horas de formación ofrecidas.

Acerca de la seguridad y salud laboral, la Memoria indica que el 97% de los centros han sido evaluados sobre prevención de riesgos laborales y, de los riesgos detectados, el 67% han sido eliminados. Se ofrece una tabla de estadísticas de accidentes, pero los últimos datos son del año 2003 y no hay datos disponibles de accidentes para el 2004.

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. Tampoco se informa si ha habido algún incumplimiento de reglamentos o requisitos legales indicando dónde se ha producido la denuncia, actuaciones posteriores y resultados de las mismas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

No se ha detectado la existencia de un sistema de gestión relacionado con la Responsabilidad Social Corporativa, más allá de declaraciones genéricas de sus compromisos con principios sobre aspectos laborales, sociales y medioambientales.

La entidad no ofrece datos que respalden la planificación e implementación de una política de RSC y, en consecuencia, la implantación de procedimientos y sistemas relacionados. Tampoco se menciona el proceso de toma de decisiones en materia de RSC, ni los responsables con competencias concretas acerca de aspectos de RSC.

Respecto a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y contratistas), no hay evidencia, en la información analizada, de la existencia de políticas específicas ni sistemas de gestión.

[44] "Informe de Gobierno Corporativo. Informe de Responsabilidad Social Corporativa. 2004"; Banco Popular; Pág. 89.

Sobre el sistema de gestión, las conclusiones más destacables son la no existencia de información en la documentación analizada que evidencie que éste se encuentre enfocado a los impactos producidos, ni que sea incluyente y participativo respecto a su relación 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 las partes.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Respecto a la composición del Consejo, destaca la ausencia de diversidad, ya que no hay ninguna mujer entre sus 19 miembros. Un 47 % de los miembros son consejeros independientes, mientras que la proporción de miembros ejecutivos es del 21 %. Sin embargo, la Comisión Ejecutiva no preserva el mismo porcentaje de consejeros ejecutivos, ya que estos suponen un 37 %, y los consejeros independientes también suponen otro 37% del total de consejeros en esta comisión.

Existen comisiones específicas para desarrollar todas las distintas labores de gobierno: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoria, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, Comisión de Estrategia e Inversiones, y la Comisión de Riesgos.

Para el desempeño de las labores de los consejeros, está establecido en los Estatutos del Reglamento del Consejo que los miembros pueden usar asesoramiento externo.

La entidad financiera no adopta ninguna política de limitación de edad de los consejeros en su normativa interna.

El informe de Gobierno Corporativo no ofrece información sobre la existencia de medidas de blindaje a favor de los miembros de la alta dirección.

El informe de Gobierno Corporativo ofrece información acerca de la remuneración agregada por tipo de consejero, no aportando la información de forma individual. Los consejeros ejecutivos reciben prácticamente la totalidad de la remuneración del Consejo, a excepción de un 2% de la misma, que va a parar a los consejeros externos independientes en concepto de atenciones estatutarias. El informe de Gobierno Corporativo indica que la política de remuneración de los consejeros, se ajusta al tradicional criterio de Banco Popular de no retribuir el desempeño del cargo de los miembros del consejo de administración. Los consejeros que no tengan vinculación profesional o laboral con el banco no tendrán ninguna remuneración, salvo los seguros colectivos y de responsabilidad civil que correspondan al ejercicio de su actuación como consejeros. También se indica que el Banco Popular no tiene establecido ningún sistema de remuneración consistente en entrega de acciones de sociedades del Grupo Popular, opciones sobre acciones o cualquier otro tipo de remuneración referenciada a dichas acciones.

En la documentación analizada no se ha identificado información relativa a si existen mecanismos que obliguen a los administradores a informar de los cambios significativos de la situación particular, así como del porcentaje de propiedad que posee o que representa en el consejo. Por otra parte no se ha encontrado información de si existen mecanismos que obliguen a los administradores a informar sobre las operaciones vinculadas e intra grupo con las filiales.

En el análisis realizado se evalúa la existencia de una buena práctica de Gobierno Corporativo que además empieza a ser de obligado cumplimiento para empresas cotizadas en determinados mercados como el de EEUU (Ley Sarbanes Oxley). Consiste en el establecimiento de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. En el caso del Banco Popular

no hay evidencia de que dicho canal exista, aunque existan canales de comunicación abiertos con otros fines, con diferentes partes interesadas.

BANCO DE SABADELL, S.A.
(Banco Sabadell)

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.

Las marcas con las que el Banco Sabadell opera son: Sabadell Atlántico (800 oficinas), Banco Herrero (198 oficinas), Solbank(85 oficinas), ActivoBank (2 oficinas), Sabadell Banca Privada (6 oficinas).

Alcance geográfico (zonas)
La mayor parte de su actividad se centra en el mercado español. En el ámbito internacional dispone de oficinas en Estados Unidos, América Central, Europa y Asia, así como de empresas filiales y participadas en Andorra, Bahamas, México, Panamá, Portugal y República Dominicana.

Compromisos públicos de RSC de la empresa
El Banco Sabadell asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social
No hay evidencia de que Banco Sabadell forme parte de índices de Inversión Socialmente Responsable.

Documentos incluidos en el análisis

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

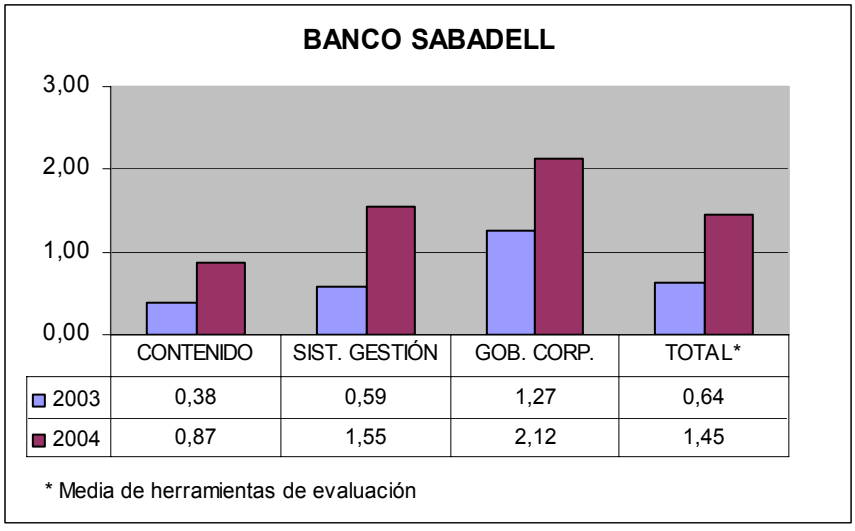
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe de RSC	
Informe de Gobierno Corporativo	
Código de Conducta	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	

II. TABLAS DE RESULTADOS

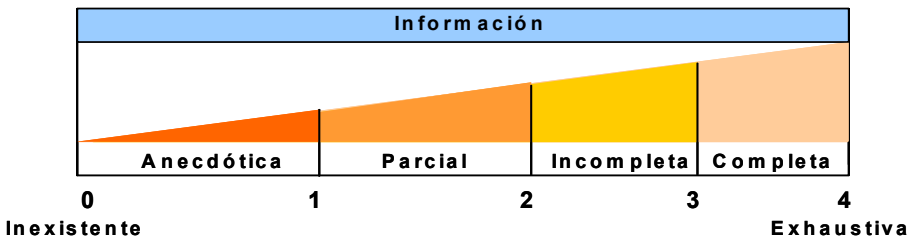
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,53**
Indice&Perfil GRI	2,18
GRI Indicadores	0,95
Principios GRI	1,46
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,12**
ONU	**0,79**
AA1000	**1,33**
AA1000 Indicadores	1,47
AA1000 Principios	1,18
NEF	**1,50**
TOTAL	1,45

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,45**, 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 *parcial*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,12**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,87**, dentro del área de *información anecdótica,* acercándose al 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 **1,55**, situándose en el área de *información parcial*.

En el mensaje del Presidente, se declara que desde hace años, el Consejo y la Dirección del banco han tenido el concepto de sostenibilidad del proyecto empresarial como línea directiva fundamental. El Banco Sabadell, ha ido adquiriendo un mayor compromiso en materia de medioambiente, condicionando sus políticas internas de relación medioambiental, especialmente en tratamiento de residuos, consumos energéticos, de agua y reciclaje.

La entidad bancaria tiene constituido un Comité de Ética Corporativa y una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, de los que, según se informa, surgen un conjunto de políticas y un plan sistemático de medidas de mejora de gestión.

A pesar de que la valoración global obtenida a través de las herramientas y estándares del estudio resulta parcial, la entidad bancaria ha realizado una evolución muy positiva respecto al estudio del año anterior.

El informe de RSC de 2004, ha adoptado la estructura indicada por la guía GRI, incluyendo un buen número de indicadores de RSC. Asimismo, en el informe de RSC, se indica que el Consejo de Administración ha aprobado políticas referentes a compromiso social, ética y derechos humanos, grupos de interés y acción social.

El Banco Sabadell se ha adherido recientemente a los principios del Pacto Mundial de la ONU.

b. CONTENIDOS RSC

En cuanto al contenido (información y datos) de la memoria en aspectos de RSC, ésta resulta insuficiente. La mayor parte de los datos que se ofrecen son de las actividades y áreas de negocio desarrolladas por el Banco pero sin establecer las relaciones e implicaciones de cada una de ellas hacia la Responsabilidad Social Corporativa.

La memoria ofrece datos de oficinas por comunidades autónomas en 2004 y 2003. También se provee con un listado de sucursales en el extranjero y de oficinas de representación, filiales y participadas. A su vez existen datos del número de oficinas por marcas.

En lo que a informaciones sobre aspectos económicos de la RSC se refiere, se evidencia una escasa aportación de información relevante, exceptuando aquélla que refiere a las cuentas de accionistas, no suficientemente desglosada para facilitar el análisis. Por ejemplo no aporta información sobre cuota de mercado por productos, costes de servicios subcontratados, contratos pagados a proveedores según lo acordado, gastos salariales, impuestos pagados por país, subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros de las administraciones por país, ni las cantidades donadas por el banco a la comunidad, por beneficiario y país. En especial es relevante la información que se pueda aportar sobre impuestos y beneficios fiscales, al evidenciarse que existen oficinas de la entidad en estados como Andorra, Panamá y Bahamas, donde existen regulaciones extraordinarias en estas materias.

Respecto a la información sobre aspectos medioambientales se presentan una serie de indicadores medioambientales y además, se describen los principios contenidos en el sistema de gestión ambiental de la entidad..

Dentro de la actividad bancaria, se ofrecen líneas de energías renovables y eficiencia energética. Se indica que, dentro de la dirección de energías, la banca corporativa cuenta con 26 operaciones por 291 millones de euros, experimentando un incremento del 73% respecto al año 2003.

La entidad financiera posee un Sistema de Gestión Medioambiental. Realiza una evaluación ambiental de centros corporativos según la norma ISO 14001. La Memoria ofrece indicadores de consumo de materias primas, consumo de agua, y datos de generación de residuos y de reciclaje. El sistema de calidad de la entidad ha obtenido certificación de la norma ISO 9001 por BVQI correspondiente al 92% de los procesos de la entidad. No obstante no se aporta información relevante sobre el porcentaje de la actividad crediticia que incluye criterios medioambientales y de responsabilidad social, cuestión que sin duda es la que más incide con su comportamiento en el entorno. Tampoco se aporta información sobre la emisión de gases debido a la climatización de las oficinas.

Respecto a la satisfacción del cliente, se ofrecen indicadores con datos de satisfacción del cliente (5,9 en escala del 1 al 7), sin embargo no se indica quién ha realizado el estudio y el criterio utilizado. La Memoria también ofrece datos sobre el número de reclamaciones ante las distintas entidades y el servicio de atención al cliente.

Respecto a la información social, aunque se aporta información sobre algunos aspectos laborales que más adelante se citan, se puede evidenciar una ausencia de información sobre la creación de empleo relacionado con las facturaciones por países.

En Banco Sabadell existe una política de ética y recursos humanos que recoge el principio de igualdad e igualdad de oportunidades. Pero no se aporta la información sobre los resultados de la verificación sobre las políticas de no discriminación, cuando se puede evidenciar la composición exclusivamente masculina de los órganos de gobierno.

Respecto a los empleados, la Memoria proporciona datos de la plantilla incluyendo el porcentaje de mujeres en plantilla, que asciende al 39%; el personal con estudios, que supone el 33% y lo más destacable es que los empleados con contrato fijo superan el 98%. También se ofrecen datos de los empleados por años de antigüedad. Se ofrecen datos de rotación de la plantilla, que suponen un 1,20%, pero este porcentaje se refiere únicamente a los empleados que causan baja el mismo año en el que se incorporan.

En materia de formación de empleados, Banco Sabadell desarrolla programas formativos invirtiendo 3,3 millones de euros en 66.300 cursos con 440.000 horas. Se alcanzan el promedio de 52 horas de formación por empleado. Los datos de los participantes en cursos de calidad de la norma ISO-9001 también son publicados en la Memoria. Se indica el porcentaje de

empleados representados por sindicatos que asciende al 100% de representados y un 97% de ellos están cubiertos por convenio colectivo.

Acerca de la salud y seguridad de los empleados, la Memoria ofrece datos de accidentabilidad con 1.121 días perdidos por 59 accidentes y porcentaje de absentismo laboral que alcanza el 3,81%.

Banco Sabadell afirma que ha lanzado el primer fondo de pensiones ético y solidario en España junto con Intermón Oxfam y Esade. A su vez destaca de entre sus productos una línea de micro créditos IGAPE en Galicia.

El propio banco destaca su contribución puntual 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

Respecto a la información sobre aspectos relevantes de derechos humanos la entidad se limita a enunciar su adhesión al Pacto Mundial, y a la inclusión de algún principio relacionado en sus código ético, no aportándose datos o información sobre políticas o procedimientos implantados en sus procesos de gestión financiera, inversión y concesión del crédito que contengan criterios de protección del los derechos humanos, ni sobre los resultados obtenidos.

Resulta llamativo que en la documentación analizada no se aporte ninguna información (datos, políticas, volúmenes de capital…) sobre actividades financieras de la entidad o de sociedades participadas, en paraísos fiscales, siendo considerada esta información un aspecto sensible desde el punto de vista de la Responsabilidad Social.

Por otra parte tampoco se aporta información sobre procedimientos de lucha contra la corrupción en su esfera de actividad, excepto la referida a las medidas legales para evitar el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. En este sentido tampoco se incluye en la memoria información de la existencia de políticas y procedimientos sobre contribuciones a entidades o instrumentos de presión política.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El Código de Conducta de Banco Sabadell hace referencia a la responsabilidad social corporativa. Existe un Plan director para los años 2005-2007 que incorpora actividades relacionadas con RSC. La política de RSC ha sido aprobada por el Consejo de Administración. Banco Sabadell se ha adherido al Pacto Mundial de la ONU en 2004. Existe un Comité de Ética Corporativa y una Comisión de RSC de las que surgen políticas y un plan de mejoras de gestión.

El Consejo de la entidad ha aprobado políticas referentes al compromiso con los grupos de interés, incluidas dentro de su política de RSC.

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 existe evidencia de que estos hayan sido contrastados con los stakeholders, ni de que se hayan incluido como resultado de un proceso de consulta a los mismos, o debido a la integración de las necesidades y expectativas manifestadas. Por tanto no se puede evidenciar que el sistema de gestión sea abierto (NEF) al no existir evidencias de la participación de las partes interesadas en el sistema de gestión de la RSC.

Respecto a la información presentada no se puede decir que se ajuste a los principios de exhaustividad, al no cubrir todos los alcances y los aspectos, no estar desglosada, presentar en muchos casos información anecdótica. Tampoco se hace evidente el cumplimiento del principio de neutralidad, al presentarse fundamentalmente datos e informaciones positivas, aportando poca información sobre resultados e impactos negativos.

En la Memoria, no existe evidencia de que se haya empleado la información de los grupos de interés a la hora de la toma de decisiones o en la fijación de objetivos de los aspectos de la RSC más significativos.
La actuación de la entidad en el ámbito medioambiental, se ha centrado en el seguimiento de una serie de principios en los que se basa el sistema de gestión ambiental y en la evaluación ambiental de centros corporativos para adaptarse a los requerimientos de las normas medioambientales (92 % de la actividad en España posee certificaciones ISO 9001y el 66% de los empleados han participado en cursos de calidad de la norma ISO 9001). Asimismo, existe un procedimiento de compras que, en la selección y evaluación de proveedores, tiene en cuenta aspectos como la existencia de personal discapacitado en plantilla y la certificación ISO 9001.

En la información analizada no hay 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.

Asimismo es destacable que, frecuentemente, a la hora de aportar información sobre distintos aspectos, se ha incluido información anecdótica, sobre experiencias no muy significativas, en detrimento de datos más completos sobre aspectos sociales más relevantes, no siguiéndose por tanto el principio de relevancia (AA1000) de la información.

Respecto a los proveedores de la entidad, se identifican factores que se tienen en cuenta en la selección y evaluación de proveedores. Estos factores incluyen: personal discapacitado, certificación ISO 9001 o aplicación de modelo de gestión EFQM; sin embargo, no se ofrecen datos acerca de los proveedores y cuáles de estos criterios cumplen.

El Comité de Etica Corporativa es el órgano delegado que asesora al Consejo en la adopción de políticas que promuevan el comportamiento ético, supervisa su aplicación y atiende a sus consultas y conflictos. Asesora tanto al Consejo como a las Unidades Corporativas y de Negocio en la toma de decisiones en aspectos que puedan derivar en conflictos de valores.

La dirección de cumplimento normativo bajo la supervisión del interventor general, determina niveles de control y asigna responsabilidades funcionales. A su vez, paraliza actividades que no se ajusten a regulaciones (como el blanqueo de capitales o la financiación al terrorismo)

Acerca del respeto a la intimidad de los clientes, la unidad de cumplimiento normativo supervisa normas de trabajo, solicitudes de servicios, tarifas, etc.

En 2004, Banco Sabadell ha elaborado el reglamento para la defensa de los clientes y de los usuarios. El comité LOPD impulsa y garantiza la ley de protección de datos. El Banco Sabadell lleva a cabo también acción formativa en este ámbito.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Respecto a la composición del Consejo, destaca la ausencia de mujeres, ya que no existe ninguna que forme parte de los 11 miembros del mismo. Un 36 % de los miembros son consejeros independientes, mientras que la proporción de miembros ejecutivos es del 27%. La Comisión Ejecutiva no conserva el mismo equilibrio de consejeros que el Consejo, ya que todos los miembros de la Comisión Ejecutiva son consejeros ejecutivos, sin ningún miembro consejero externo. En la Comisión de auditoría sólo hay un tercio de independientes.

Por otra parte se informa de la necesidad de representar el 10% de las acciones para poder realizar una propuesta en la Junta General de Accionistas.

El informe de Gobierno Corporativo indica que no existen beneficiarios de medidas de blindaje.

El informe de Gobierno Corporativo también incluye la remuneración total de los consejeros, que supone un 1,7% del beneficio atribuido a la sociedad. A su vez, se ofrecen las cantidades de remuneración por tipología de consejeros, siendo la remuneración de los independientes el 79% del total cuando estos son sólo el 27% de los miembros del mismo.

No existe evidencia de que se evalúe la calidad y la eficiencia de las labores de los consejeros ni que se revise la composición del Consejo de una forma periódica. Un aspecto en el que Banco Sabadell podría mejorar es en la adopción de cautelas necesarias para evitar la concentración de poder, al coincidir la figura del Presidente con la del Consejero Delegado.

BANCO ESPAÑOL DE CREDITO, 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 Bursátiles de Responsabilidad Social

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

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe de RSC	
Informe de Gobierno Corporativo	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	

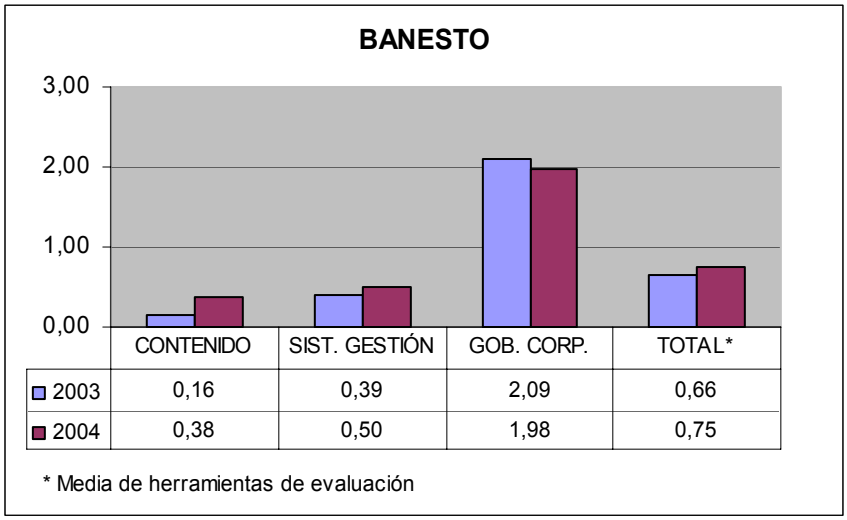
No se ha encontrado evidencia de que la compañía se inspire en la elaboración de sus memorias en recomendaciones o herramientas de comunicación de RSC internacionalmente aceptadas.

II. TABLAS DE RESULTADOS

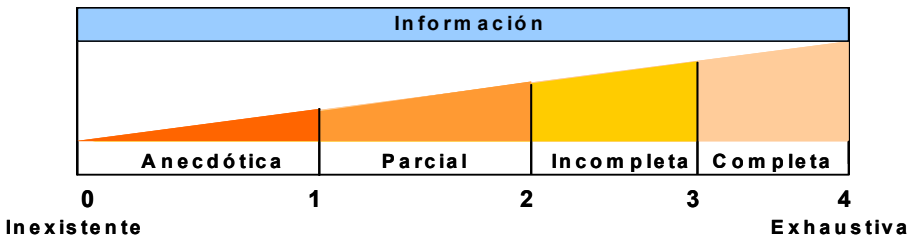
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,45**
Indice&Perfil GRI	0,47
GRI Indicadores	0,50
Principios GRI	0,38
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,98**
ONU	**0,25**
AA1000	**0,32**
AA1000 Indicadores	0,25
AA1000 Principios	0,40
NEF	**0,75**
TOTAL	0,75

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,75**, 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 acercándose al área de *información parcial* con un valor de **1,98**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,38**, 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 **0,50**, situándose en el área de *información anecdótica*.

El informe de Responsabilidad Social Corporativa de 2004 de Banesto se centra principalmente en los aspectos positivos asociados con el desarrollo de sus actividades, mostrando una declaración de intenciones hacia los aspectos sociales, éticos y medioambientales que se consideran valorados por la sociedad civil en su conjunto. Sin embargo, los datos e informaciones que se ofrecen son parciales y puntuales, con lo que no permiten confirmar el cumplimiento de estos compromisos.

La información, en cuanto al formato, 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 entorno a clientes, empleados, accionistas, medio ambiente, acción social y sociedad. Cabe resaltar que Banesto no identifica a los proveedores dentro de sus grupos de interés.

b. CONTENIDOS RSC

Como refleja la nota obtenida en la categoría “contenidos de RSC”, es casi inexistente la presencia de datos e indicadores relevantes que vayan más allá de simples declaraciones de intenciones centradas en los ámbitos laboral y medioambiental.

Respecto a la información sobre aspectos económicos relevantes para entender el comportamiento social de la entidad se puede considerar que excepto los datos recogidos en las cuentas anuales, apenas se aporta información reseñable. En este sentido se evidencia que no se ha incluido información sobre los costes de la subcontratación de servicios, el porcentaje de cumplimiento en los términos de pago con los proveedores, o las subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros concedidos por parte de las administraciones públicas.

Respecto a la información sobre aspectos ambientales, la documentación analizada identifica algunos datos sobre el consumo de papel y la reducción de los consumos de energía y toner, sin aportar información sobre la emisión de gases derivada de la climatización de sus oficinas, entre otros aspectos que pueden ser interesantes para entender el impacto de su actividad. No

obstante, aunque se informa que se han integrado criterios medioambientales en el análisis de riesgos, se evidencia todavía una ausencia de información más detallada y relevante desde un punto ¿de vista? medioambiental, como sería la relativa a la inclusión de criterios ambientales y sociales en los procesos de decisión de negocio a la hora de realizar inversiones, definición de productos, concesión de créditos, etc.

El apartado más extenso es el relativo a sus empleados. Sin embargo, pese a las prácticas laborales que caracterizan en estos últimos años al sector bancario (temporalidad, procesos de prejubilación, externalizaciones de servicios, ajustes de plantillas, etc.), la entidad no ofrece información completa sobre sus políticas y resultados en esta materia, aunque sí aporta ciertos datos relevantes al respecto. Respecto a sus empleados, Banesto destaca un compromiso en las áreas de satisfacción, de respeto a la diversidad, de formación y de óptimo entorno laboral. Algunos de los escasos datos que ofrece el informe incluyen el porcentaje de mujeres en plantilla, que asciende al 31%, y de mujeres promocionadas, que supone un 35%. No obstante no se aportan datos del porcentaje de mujeres en las distintas categorías, no pudiéndose conocer este porcentaje en los niveles de dirección.

Se informa que el 94% de los empleados poseen un contrato fijo, sin embargo, no se ofrecen datos de rotación de empleados. No se hace mención acerca de la representación sindical de los empleados, porcentaje de ellos representados por organizaciones sindicales independientes, ni el porcentaje de los trabajadores cubiertos por el convenio colectivo.

En este sentido no se aporta información sobre los procedimientos de consulta y negociación con los empleados sobre cambios de las operaciones y reestructuración de la empresa, cuestión que puede ser importante al observarse una disminución del número de empleados en el pasado ejercicio.

Por otra parte no se aporta información sobre tasas de absentismo laboral, accidentes o bajas por riesgos laborales, aunque se informa de la realización de una auditoría de cumplimiento de la ley de prevención de riesgos por una entidad externa.

EN la Memoria se resaltan las políticas de flexibilidad de horarios y de teletrabajo. La entidad afirma que el 15% de la plantilla del área de riesgos practica el teletrabajo, sin embargo no se sabe qué proporción del total de la plantilla supone, ni cuál es su grado de utilización.

Respecto a la formación de los empleados, se presentan datos acerca de edades y categorías de los empleados que la reciben, pero no se ofrece el porcentaje del total de empleados que representan. El tiempo medio de formación por empleado asciende a 38 horas.

En cuanto al grado de compromiso y respeto de los derechos humanos por parte de la entidad, no se ha encontrado ninguna información relevante sobre la existencia de políticas implantadas, procedimientos indicadores o resultados obtenidos en el ejercicio del que se informa.

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.

La entidad posee un Comité de Auditoria y Cumplimiento que se encarga de la prevención del banqueo de capitales. La Memoria afirma que Banesto ofrece formación en prevención de blanqueo de capitales. No obstante, excepto información relativa a la prevención de blanqueo, no se informa si existen otras políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción y sus prácticas, tanto en la gestión, como en la esfera de actividad e influencia de la entidad. Por otra parte no se informa sobre si existen políticas, procedimientos o actuaciones en la entidad sobre contribuciones, financiación e instrumentos de presión política.

No se aportan informaciones relevantes sobre los perfiles de clientes, ni sobre las reclamaciones y quejas, con el fin de poder evaluar la percepción por productos y servicios.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La documentación analizada no permite deducir la existencia en Banesto de principios y valores corporativos basados en un concepto de responsabilidad social que abarque a todas sus partes interesadas.

Se hace 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.

El informe explica que, como parte importante de la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental de Banesto, en el centro de formación que posee, se informa a los participantes en acciones formativas, sensibilizándoles en materia de política y objetivos medioambientales.

La Memoria informa que se efectúa el análisis del impacto de riesgo ambiental en la valoración de riesgos desde el año 2004.

Respecto a si los sistemas de gestión son incluyentes (AA1000 y NEF) o no, se observa que, en la información analizada, no se evidencia que éstos hayan sido contrastados con los stakeholders o partes interesadas, ni que se haya incluido alguna política o procedimiento como resultado de un proceso de consulta a los grupos de interés, o debido a la integración de las necesidades y expectativas manifestadas por ellos. En este sentido, no existe evidencia en la documentación analizada de 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.

Asimismo es destacable que a la hora de aportar información sobre distintos aspectos, Banesto ha incluido información anecdótica sobre experiencias no muy significativas desde el punto de vista de la RSC, en detrimento de datos más completos sobre aspectos sociales y ambientales más relevantes, no siguiéndose por tanto el principio de relevancia (AA1000) de la información.

Si lo analizamos bajo el concepto de materialidad de la AA1000, se puede comprobar que la orientación de la información está enfocada principalmente a los accionistas, como stakeholder o parte interesada destinataria prioritaria, por lo que tanto la información económica como la de Gobierno Corporativo están más detalladas. Por tanto, se podría deducir del análisis que no se han tenido en cuenta equitativamente las necesidades y expectativas del resto de los stakeholders o partes interesadas, cuestión que afecta directamente al concepto de materialidad de la información suministrada.

Las medidas que se citan, se centran en el desarrollo operativo de sus actividades, pero no se muestra en la información analizada la incorporación de aspectos éticos, sociales y medioambientales en los productos y servicios que ofrecen, ni en los proyectos que financian. Tampoco se demuestra la aplicación de este tipo de criterios a sus proveedores.

En conclusión, cabe resaltar la inexistencia de evidencias que muestren que el sistema de gestión de la empresa esté enfocado a los impactos producidos, ni que sea incluyente y participativo con las partes interesadas. Tampoco existe evidencia de que el sistema esté enfocado a satisfacer las expectativas y necesidades de las distintas partes interesadas de forma equilibrada, ni que haya sido verificado o auditado por una tercera parte independiente, capacitada y que genere confianza a las partes.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

BSCH posee el 88,6% del accionariado. Los miembros del Consejo de Administración poseen el 0,011% de las acciones.

En Banesto, nueve miembros de la alta dirección poseen medidas de blindaje que han sido aprobadas por el Consejo de Administración, pero no se informa sobre este tema en la Junta de Accionistas.

La Comisión Ejecutiva no refleja el mismo equilibrio de tipos de consejeros que el consejo de administración, al existir en esta comisión mayoría de consejeros ejecutivos.

Es destacable que seis de los once miembros (54% del total de los miembros) del consejo son independientes y dos de los once miembros son mujeres. Los consejeros ejecutivos alcanzan un 27% de los miembros. Sin embargo, la Comisión Ejecutiva no preserva el mismo porcentaje de miembros ejecutivos, ya que estos suponen un 80% y los consejeros independientes suponen un 20% del total de miembros en esta comisión.

Acerca de la remuneración del consejo, el informe de Gobierno Corporativo ofrece la remuneración global y total por tipología de consejero. El 90% de la remuneración va a parar a los consejeros ejecutivos que suponen un 27% del consejo. La remuneración total de los consejeros asciende al 1,03% del beneficio atribuido a la entidad. El informe indica que Banesto provee otros beneficios a los consejeros a través de aportaciones y obligaciones contraídas para los planes y fondos de pensiones y a través de primas de seguros de vida.

Existen comisiones específicas para desarrollar la mayoría de las labores de gobierno: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoria, y Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Sin embargo no existe ninguna comisión que se ocupe de la Estrategia Corporativa o las Inversiones para Banesto.

La función de la primera ejecutiva de Banesto recae en la presidenta del Consejo.

BANKINTER, S.A.
(Bankinter)

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 Bursátiles de Responsabilidad Social

Bankinter forma parte del índice de responsabilidad social FTSE4Good.

Documentos incluidos en el análisis

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

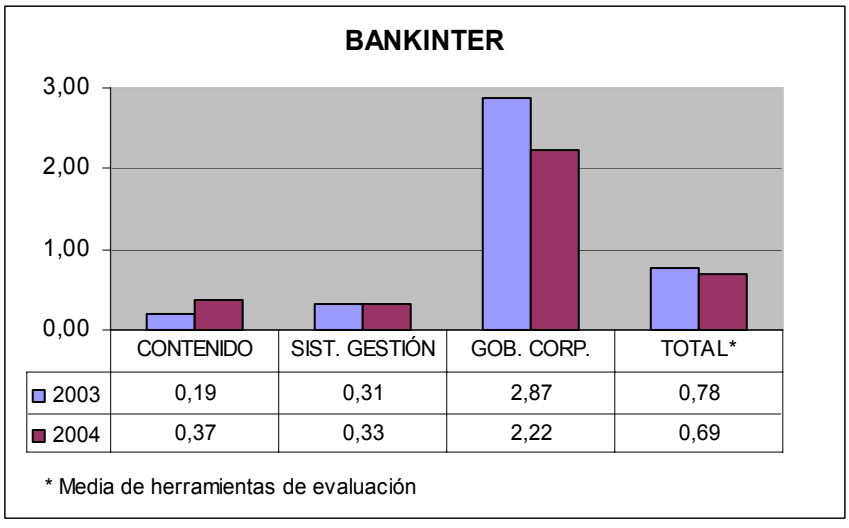
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	Incluye un apartado sobre Acción Social y Medioambiente
Informe de Gobierno Corporativo	
Código Etico	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	

II. TABLAS DE RESULTADOS

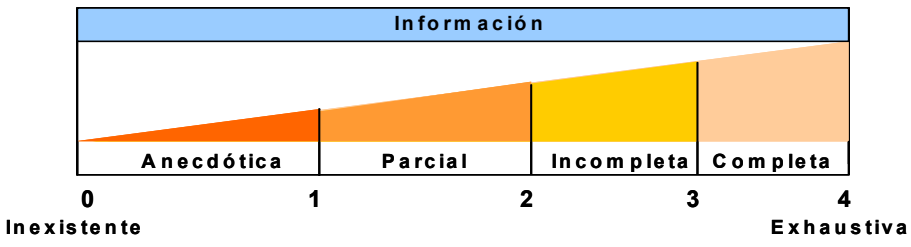
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,46**
Indice&Perfil GRI	0,34
GRI Indicadores	0,57
Principios GRI	0,46
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,22**
ONU	**0,17**
AA1000	**0,22**
AA1000 Indicadores	0,22
AA1000 Principios	0,23
NEF	**0,38**
TOTAL	0,69

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

Bankinter incluye en su Memoria Anual 2004 un apartado con el título "acción social y medio ambiente" en el que se incluye una página centrada en la responsabilidad social corporativa.

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **0,69**, 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 **2,22**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,37**, 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 **0,33**, situándose en el área de *información anecdótica*.

A lo largo del informe, no se muestra que la compañía haya integrado en su gestión los aspectos sociales, medioambientales y económicos, sino que se pone de manifiesto que el principal objetivo de Bankinter está en mejorar su desempeño financiero.

b. CONTENIDOS RSC

En el apartado de RSC, 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 valor sea necesaria la inclusión en su operativa de aspectos de responsabilidad social.

La puntuación sobre la información incluida referida a contenidos muestra que la calidad de ésta, en lo que respecta a su utilidad para descubrir comportamientos en los aspectos relevantes de la RSC, se encuentra dentro de una categoría de información inexistente o deficiente, por lo que no es previsible que genere la confianza esperada de los distintos stakeholders o partes interesadas.

Se dedican unos breves párrafos a describir compromisos genéricos hacia sus clientes y empleados, centrando su contribución a la sociedad, en proyectos puntuales de acción social, sin considerar el importante impacto que se deriva de su actividad directa sobre el desarrollo social y económico.

Se puede resaltar la ausencia de información, en la documentación analizada, sobre datos de costes de subcontratación, cumplimiento en el pago con los proveedores y subsidios, subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios fiscales obtenidos de la administración.

Respecto a la información sobre aspectos ambientales la documentación analizada identifica alguna información sobre el consumo de papel y de los consumos de energía y agua, sin aportar información sobre la emisión de gases derivada de la climatización de sus oficinas

entre otros aspectos que pueden ser interesantes para entender el impacto de su actividad. No obstante aunque se informa que se han integrado criterios medioambientales en el análisis de riesgos, se evidencia todavía una ausencia de información más detallada y relevante desde un punto medioambiental, como sería la relativa a la inclusión de criterios ambientales y sociales en los procesos de decisión de negocio a la hora de realizar inversiones, análisis de riesgos, definición de productos, concesión de créditos, etc.

Respecto a los empleados, la entidad posee en plantilla un 44% de mujeres. El nivel de rotación de la entidad asciende al 8%. La Memoria incluye datos sobre el número de empleados pero no indica datos sobre temporalidad, ni sobre el tipo de jornada laboral. La Memoria tampoco incluye información alguna acerca de la representación de los empleados, del porcentaje representado por organizaciones sindicales independientes, o acerca del porcentaje de los empleados cubiertos por el convenio colectivo.

Por otra parte no se aporta información sobre resultados de absentismos, accidentes o bajas por riesgos laborales, aunque se informa de la realización de una auditoría de cumplimiento de la ley de prevención de riesgos por una entidad externa.

Acerca de la formación de empleados, Bankinter ofrece el dato de que el número medio de horas lectivas por empleado es de 68 horas y que el 100% de su plantilla recibe formación. La entidad ofrece unos datos de satisfacción del empleado que ascienden al 70% y también de la satisfacción del cliente, que supera el 77% en 2004.

A su vez, destaca el reconocimiento otorgado por Great Place to Work Institute-España y Esade, de situarse como: "Uno de los 25 mejores lugares para trabajar en España", con el puesto número 14, siendo la primera entidad financiera en el ranking. En el Informe, se declara que "*Bankinter se puede definir como un lugar donde puedes confiar en las personas para las cuales trabajas, sientes orgullo por lo que haces y disfrutas con las personas que te rodean*"[45]

Los datos sobre aspectos de la RSC que se ofrecen en la información analizada son escasos, parciales, incompletos y no muestran objetivamente el desempeño de la compañía. Además, la mayor parte se centra en la acción social y el medio ambiente.

En cuanto al grado de compromiso y respeto de los derechos humanos por parte de la entidad, no se ha encontrado ninguna información relevante sobre la existencia de políticas, procedimientos, indicadores implantados, ni sobre los resultados obtenidos en el ejercicio del que se informa.

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.

Bankinter posee contra el blanqueo de dinero un Órgano de Control y Comunicación interna compuesto por responsables de áreas de negocio, auditoría interna, asesoría jurídica y unidad de cumplimiento normativo. Este Órgano depende de la Comisión de Auditoria y Cumplimiento del Consejo. No obstante excepto información relativa a la prevención de blanqueo, no se informa si existen otras políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción y sus prácticas, tanto en la gestión como en la esfera de actividad e influencia de la entidad. Por otra parte no se informa sobre si existen políticas, procedimientos o actuaciones en la entidad sobre contribuciones, financiación e instrumentos de presión política.

No se aportan informaciones relevantes sobre los perfiles de clientes, así como sobre las reclamaciones y quejas, con el fin de poder evaluar la percepción por productos y servicios.

[45] Informe Anual 2004, Bankinter. Pág. 40

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información analizada no muestra evidencias de que Bankinter incorpore 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.

El informe indica que en 2004, el Comité de Dirección del banco adquiere, frente a los empleados, un compromiso institucional en materia medioambiental. Se detallan una serie de compromisos institucionales y personales en esta área y se describen una serie de indicadores medioambientales de consumos y residuos de la entidad. Se indica también la inclusión de criterios medioambientales en relación con los proveedores.

Si lo analizamos desde el grado de cumplimiento del concepto de "materialidad" de la AA 1000, se observa que la orientación de la información está fundamentalmente enfocada a los accionistas, como stakeholder o parte interesada destinataria, por lo que tanto la información económica como la de Gobierno corporativo, aparece más detallada. Por tanto, se podría deducir del análisis que no se han tenido en cuenta de forma equilibrada las necesidades y expectativas del resto de los stakeholders, cuestión que afecta directamente al concepto de "materialidad" de la información suministrada.

Por lo que se refiere a la inclusión y participación de las partes interesadas, pueden considerarse inexistentes, ya que no hay evidencia de que la compañía incorpore de una forma activa las necesidades de los grupos de interés.

Respecto a si los sistemas son incluyentes (AA1000 y NEF) o no, se observa que en la información analizada no existe evidencia de que estos sistemas de gestión hayan sido contrastados con los stakeholders o partes interesadas, ni de que se haya incluido ninguno de los sistemas como resultado de un proceso de consulta a los grupos de interés, o debido a la integración de sus necesidades y expectativas manifestadas. En este sentido, no existe evidencia en el análisis de que se haya empleado la información de los grupos de interés, en la toma de decisiones o fijación de objetivos en los distintos aspectos de la RSC más significativos.

Asimismo es destacable que, frecuentemente, a la hora de aportar información sobre distintos aspectos, se ha incluido información anecdótica, sobre experiencias no muy significativas, en detrimento de datos más completos sobre aspectos sociales y ambientales muy relevantes, no adoptando, por tanto, el principio de relevancia (AA1000) de la información.

La memoria muestra que el aspecto hacia el que Bankinter centra sus actuaciones es el de la acción social, existiendo, incluso, un fondo de inversión solidario.

A parte de este producto puntual que está centrado exclusivamente en la solidaridad (cesión de una parte de las comisiones a proyectos sociales), no se refleja la existencia de 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.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La nota obtenida en la categoría de gobierno corporativo (2,22), comparada con el resto de categorías, pone de manifiesto el mayor esfuerzo dedicado por Bankinter al desarrollo de los aspectos de gobernabilidad. 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.

Respecto a la composición del Consejo, destaca la ausencia de diversidad, ya que únicamente hay una mujer entre los 9 miembros del consejo. Un 44 % de los miembros son consejeros independientes, mientras que la proporción de miembros ejecutivos es del 22 %. Sin embargo, la Comisión Ejecutiva no preserva el mismo porcentaje de miembros ejecutivos, ya que estos suponen un 60 % y los consejeros independientes también suponen otro 20% del total de consejeros en esta comisión.

Existen comisiones específicas para desarrollar todas las distintas labores de gobierno: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoria y Cumplimiento, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y Comisión de Negocio.

La entidad financiera informa de que no adopta ninguna política de limitación de edad de los consejeros en su normativa interna. Esta política supone una buena práctica y se incluye dentro de las recomendaciones de Gobierno Corporativo de la CNMV.

En el informe de Gobierno Corporativo se indica que no existen cláusulas de blindaje a favor de los miembros de la alta dirección.

En la documentación analizada no se informa de si se exige a los administradores alguna limitación en el desempeño de puestos en organizaciones de la competencia. Tampoco se informa sobre las decisiones que debido a su naturaleza y relevancia deben tomarse en la Junta o Asamblea General de accionistas.

En Bankinter existe una separación efectiva entre las funciones del Presidente y del Consejero Delegado.

Respecto a las remuneraciones destinadas a los miembros del Consejo, el informe de Gobierno Corporativo incluye la remuneración individualizada de los consejeros. También se detalla otros beneficios correspondientes a los consejeros con las cantidades globales que ascienden a 45 millones de euros, correspondientes a créditos concedidos, aportaciones a fondos y planes de pensiones, primas de seguros de vida y garantías constituidas por la sociedad a favor de los consejeros. A su vez se incluye una relación de entrega gratuita de acciones a consejeros, que resultan indisponibles mientras las personas ejerzan cargos de consejeros.

En el informe se detalla la relación existente con el beneficio atribuido de la entidad. Se informa que dichas remuneraciones suponen un 0.65% del beneficio neto consolidado del ejercicio 2004, excluyendo las retribuciones salariales de los consejeros ejecutivos que sin embargo suponen un 29% de la retribución total del Consejo.

BANCO BILBAO VIZACAYA ARGENTARIA S.A. (Grupo BBVA)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

El grupo BBVA ofrece a través de las diferentes entidades que lo componen una amplia 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 a nivel español como internacional, destacando su elevada presencia en Latinoamérica.

Grupo BBVA posee 3.375 oficinas en España y 3.473 oficinas fuera de España.

Los Bancos del Grupo en España son: BBVA, Banco de Crédito Local y Financia/Uno-e.
Los Bancos del Grupo en América Latina son: BBVA Banco Continental (Perú), BBVA Banco Francés (Argentina), BBVA Banco Provincial (Venezuela), BBVA Banco Uruguay, BBVA Bancomer (México), BBVA Chile, BBVA Colombia, BBVA Panamá, BBVA Paraguay, BBVA Puerto Rico.
Los Bancos del Grupo en el Resto del Mundo son: Banc Internacional dÁndorra-Banca Mora, BBVA Portugal, BBVA Privanza Bank (Jersey) Ltd. (Islas del Canal-Reino Unido), BBVA Privanza Internacional (Gibraltar) Ltd., BBVA Suiza, Valley Bank (EEUU).

A su vez, BBVA posee sucursales en: Bruselas, Gran Caimán, Hong-Kong, Londres, Miami, Milán, Nueva York y París.

BBVA posee oficinas de representación en Beijing, Bruselas, Frankfurt, La Habana, Montevideo, Moscú, Sao Paulo, Teherán y Tokio.

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 diez principios en materia de derechos humanos, derechos laborales y medio ambiente.

- la adhesión en 1998 al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para Iniciativas Financieras, centrado en la contribución al desarrollo sostenible.

- la adhesión a los Principios de Ecuador, impulsados por la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, para establecer criterios ambientales y sociales para la financiación de proyectos de inversión en países emergentes.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

BBVA forma parte de los índices de sostenibilidad FTSE4Good y DowJonesSustainability.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Informe Anual de RSC	
Informe Anual de Gobierno Corporativo	
Reglamento del Consejo de Administración	
Código de Conducta	

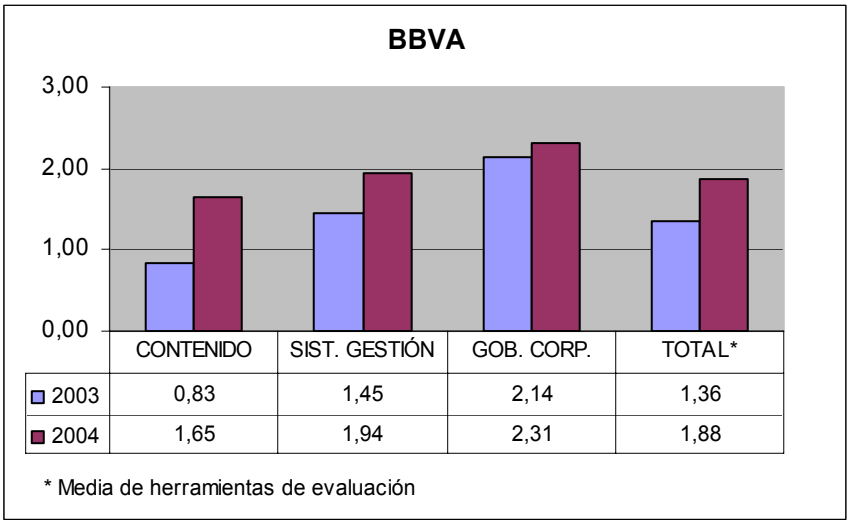
En la elaboración de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2004, BBVA ha seguido los principios e indicaciones promulgados por GRI, organismo que califica el documento de BBVA como “in accordance”.

II. TABLAS DE RESULTADOS

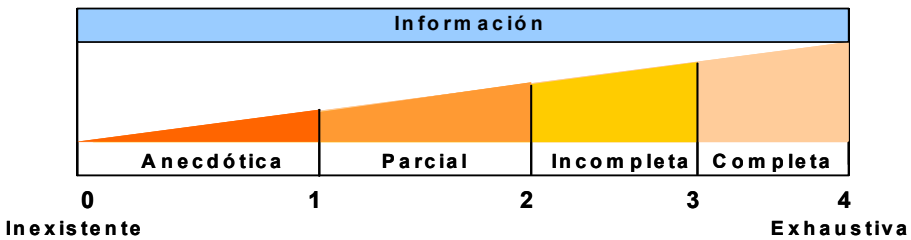
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2004
GRI	**2,05**
Indice&Perfil GRI	2,64
GRI Indicadores	2,01
Principios GRI	1,50
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,31**
ONU	**1,29**
AA1000	**1,75**
AA1000 Indicadores	1,82
AA1000 Principios	1,67
NEF	**2,00**
TOTAL	1,88

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,88**, situándose cercano al 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 parcial. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor 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 de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,65**, 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 **1,94**, situándose en el área de *información parcial*.

La empresa publicó en el año 2004 su tercer informe de RSC, haciéndolo a través de una memoria independiente elaborada en base a los principios e indicadores GRI y a la norma AA1000.

La Memoria de RSC del Grupo BBVA, incluye el Informe de Verificación de la misma realizado por un auditor externo y detalles del proceso de verificación efectuado para los indicadores establecidos en GRI. Se puede evidenciar que el resultado reflejado en el informe de verificación presentado por la entidad auditora no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de auditoria o verificación, distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio

b. CONTENIDOS RSC

BBVA ha publicado en el año 2004 un informe independiente en el que se recogen todos aquellos ámbitos de su actuación relacionados con la RSC.

Este informe incluye información acerca del compromiso de BBVA con los clientes, empleados, la gestión sostenible de los recursos, y la comunidad. También recoge la visión de futuro y la creación de valor de BBVA.

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 esta es incompleta y/o anecdótica en algunos casos, no facilitando la evaluación del comportamiento de la organización sobre los mismos y los impactos que genera sobre sus Stakeholders o partes interesadas. Esto es especialmente reseñable en áreas críticas como son las relacionadas con derechos humanos, laborales y medioambientales en áreas geográficas de riesgo, como son países con entornos en los que los mismos no se encuentran garantizados.

Frente al mejorable grado de detalle que caracteriza a la memoria en su conjunto, 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.

Respecto a los datos sobre aspectos económicos de la RSC no se ha encontrado en la información analizada información sobre las cuotas de mercado por producto y país, el porcentaje de contratos pagados en conformidad a lo acordado, los impuestos y las subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros por parte de las administraciones públicas, por países.

Es destacable el compromiso adquirido por la entidad para la eliminación progresiva de los paraísos fiscales cuestión muy valorada al ser la primera entidad que se ha posicionado al respecto. No obstante, en este sentido 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.

La Memoria incluye información acerca de certificaciones ISO 9001, con 60 certificaciones en total (19 en España, 7 en Méjico, 31 en el resto de América y 2 en Andorra y Portugal). A su vez, se han realizado 4 certificaciones ISO 14001 (2 en España y 2 en Andorra), y se incluyen indicadores de gestión ambiental.

El sistema de gestión ambiental, ha avanzado en el año 2004, y se encuentra información de los objetivos a cumplir para el año 2005. También se encuentra entre los objetivos para 2005, realizar una mejora en la aplicación de los principios de ecuador.

Algunas iniciativas y estándares que adopta en materia de derechos humanos y medioambiente son: el Pacto Mundial, UNEP-FI, los Principios de Ecuador, Carbon Disclosure Project (iniciativa de transparencia informativa sobre el impacto ambiental de sus actividades). En el Código de conducta del BBVA se expresa el compromiso con convenios y tratados de la OCDE y de la OIT

Grupo BBVA se compromete a cumplir la no discriminación a mujeres en todos los países y a cumplir el código de conducta en todas las regiones, pero no incluye nada respecto al respeto de los derechos de las comunidades indígenas en los criterios a contemplar en sus operaciones.

La Memoria indica que existen políticas de contratación potenciadoras de diversidad e igualdad en el grupo, que tienen como consecuencia la incorporación de un mayor porcentaje de mujeres que de hombres. En la actualidad, la plantilla del Grupo está compuesta en un 43% por mujeres, en España el porcentaje de mujeres asciende al 37% de la plantilla, mientras que en América es del 47% del total. En España, tan sólo el 11% de mujeres componen el equipo directivo, mientras que 34% son técnicos y 44% administrativos. El 57% de las nuevas incorporaciones en 2004 son mujeres.

Respecto a los datos de empleo, Grupo BBVA desglosa en su memoria la distribución por regiones sólo por zona geográfica. De los 84.117 empleados del Grupo BBVA, el 37% se encuentran en España y el 63% fuera de España. En España (36%), Argentina (6%), Chile (4%), Colombia (5%), México (33%), Perú (3%), Puerto Rico (1%), Venezuela (7%), Resto del Mundo (2%). El porcentaje total de mujeres empleadas es del 36%, mientras que en América Latina asciende a 61%. La información proporcionada no incluye datos sobre la modalidad de contrato.

Dentro de las prestaciones sociales a los empleados que proporciona el BBVA se incluyen ayudas para estudios a hijos, ayuda a empleados con familiares disminuidos, préstamos y créditos con tarifas especiales y seguros de vida.

Dentro del área de derechos humanos, en materia de seguridad, el Código de Conducta indica que el Grupo se ceñirá estrictamente a la normativa vigente, pero no menciona nada en materia de procedimientos a emplear por los servicios de seguridad, propios o subcontratados.

Dentro del área de seguridad, la entidad distribuye guías técnicas de prevención de riesgos laborales, ha creado un plan de renovación de edificios singulares, ha creado protocolos de notificación de accidentes, realiza supervisión del cumplimiento de la normativa referida a mobiliario de oficinas, ha incluido participación sindical en la gestión de prevención de riesgos laborales (PRL). La Memoria incluye datos de horas perdidas por enfermedad y accidentalidad.

Respecto al derecho de negociación colectiva de los trabajadores, BBVA y las representaciones sindicales han creado en 2004 un comité de empresa europeo. Para la zona de América Latina, en 2001, se firmó un acuerdo de intenciones con las representaciones sindicales con el objetivo de posibilitar la representación de ideas e iniciativas, sin embargo no se proporcionan datos sobre ello. No obstante se sigue sin aportar los datos sobre el porcentaje de empleados con representación sindical, ni el porcentaje de los empleados cubiertos por convenio, por países.

Algunos de los proyectos que la entidad financiera menciona en el área de progreso social y derecho al desarrollo incluyen: construcción de presa y central hidroeléctrica en México, construcción de depuradora de aguas en México y concesiones de aguas en Chile.

El apoyo de Grupo BBVA a empresas exportadoras exige el certificado anticorrupción, de la OCDE de lucha contra la corrupción en las transacciones comerciales internacionales y el certificado de análisis de impacto ambiental para las operaciones que puedan afectar al medioambiente.

Se realizan auditorías para verificar el cumplimiento de los procedimientos de prevención de blanqueo de capitales, pero no se proporcionan los resultados de los informes de auditoría, ni se comunica quien es el auditor ni las entidades que son examinadas.

La Memoria proporciona el índice de satisfacción del cliente (que alcanza el 75%) realizado por una fuente externa, cuyo nombre se revela. En 2004 se aprobó el reglamento para la defensa de la clientela en España, sin embargo no se explican los detalles del mismo.

Grupo BBVA incluye en su Código de Conducta que valora especialmente a los proveedores que comparten los principios de éste documento y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos dimanantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. La Memoria explica que existen principios de selección y gestión de proveedores en este sentido, sin embargo no se da una mayor explicación acerca de criterios de selección y procedimientos aplicados.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Como muestra la puntuación de la tabla 2 de Valoraciones por Concepto, en la categoría sistemas de gestión, BBVA se sitúa rozando el nivel de información incompleta, logrando una puntuación de 1,94. 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 2,63, se acerca al estadio de completa, por el intento de adaptar su memoria de RSC del año 2004 a los requisitos de GRI.

Respecto a las relaciones de la empresa y de los empleados, el informe indica once asociaciones sindicales se encuentran representadas en el Comité de Empresa. BBVA y representaciones sindicales han creado en 2004 un comité de Empresa Europeo, en América Latina se firma un acuerdo de intenciones con representaciones sindicales. Sin embargo, no se provee detalles de los acuerdos ni de las actividades del comité.

Acerca de Salud y Seguridad de los empleados, se indica la existencia de un Comité Estatal de Salud y Seguridad, protocolos de notificación de accidentes, campañas de reconocimientos médicos, despliegue de participación sindical en la gestión de prevención de riesgos laborales. Se presentan datos de horas perdidas por enfermedad y accidentalidad. El comité estatal de

seguridad y salud asume la consulta y participación de trabajadores en Prevención de Riesgos Laborales se compone de 22 miembros, 11 de la empresa y 11 representantes de trabajadores. En 2004 supera la auditoría interna, sin embargo no se proveen datos de la cobertura ni quién es el auditor.

Respecto a la corrupción, en el Código de Conducta, se asume la adopción de medidas de prevención de lavado de dinero, integridad en los mercados, conflictos personales de interés, códigos de conducta específicos, prevención de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas, modelo de gestión del riesgo de lavado de dinero (que incluye formación de empleados, implantación de herramientas informáticas y de recursos humanos). Grupo BBVA ha adoptado recientemente una política para limitar las actividades de paraísos fiscales.

Acerca de la calidad de relación con clientes, en la Memoria se describe el modelo de atención del cliente y la Gestión de Reclamaciones (GERE). El informe ofrece los índices de satisfacción del cliente, que ascienden al 75% y número de reclamaciones, de las cuales el 52% han sido resueltas a favor del banco, y certificaciones ISO 9001 y 14001.

Respecto al área de estructura y gobierno, la Memoria no describe procesos directivos para supervisar la identificación y gestión de oportunidades y los riesgos de RSC. No aparece explicación alguna de la relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos financieros y no financieros.

No existe evidencia acerca de la aplicación del principio de precaución en el sistema de gestión de la RSC, y si es tenido en cuenta en la organización.

Para gestionar los aspectos de RSC desde un enfoque global, BBVA ha optado por crear un departamento específico de RSC, integrado en la Dirección de Relaciones Corporativas.

Las principales carencias en la gestión de la RSC, que en referencia a tanto GRI como NEF y AA1000 se ponen de manifiesto, se refieren a la falta de verificación de la totalidad de la memoria de RSC (en lugar de la verificación parcial de los indicadores de GRI), la ausencia de verificación de procesos, y el mejorable proceso de relación con sus grupos de interés

No se puede comprobar que se emplee la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas. 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 que por tanto incluya 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 o partes interesadas, 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.

Finalmente, destaca la ausencia de procesos efectivos de verificación externa completa (aparte de la dedicada al GRI) por parte de una tercera parte independiente y competente que permitan analizar la inclusividad y totalidad del proceso.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

BBVA, alcanza la mayor puntuación (2,21) en la sección de Gobierno Corporativo.

Respecto a la composición del consejo, destaca la ausencia de diversidad, ya que tan sólo existe una mujer que forma parte de los 15 miembros del consejo. Un 67 % de los miembros son consejeros independientes, mientras que la proporción de miembros ejecutivos es del 20%. BBVA se compromete en el Reglamento del Consejo a designar 2/3 de los puestos del Consejo a consejeros independientes. A su vez, la Comisión Ejecutiva preserva el mismo

porcentaje de consejeros independientes, ya que estos suponen un 67%, mientras que los consejeros ejecutivos alcanzan un 33%.

Existen 12 beneficiarios de medidas de blindaje, sin embargo no se informa de este tema en la Junta de Accionistas, ni se indica cuál órgano es el que lo autoriza.

Aunque se indica en el Código de Conducta en su apartado de Actitud Responsable, la existencia de un correo electrónico para realizar denuncias anónimas de comportamientos financieros irregulares o poco éticos, este canal está enfocado al uso de empleados principalmente. En este sentido no existe constancia de la existencia de un canal anónimo orientado a recoger las denuncias del resto de partes interesadas sobre comportamientos financieros irregulares o poco éticos. Esta medida será obligatoria para el Grupo BBVA a partir de la segunda mitad del 2005, al ser una entidad que cotiza en bolsa en EEUU.

El informe proporciona información detallada de la remuneración recibida por consejero y dividida en comités y comisiones. A su vez, la cuantía de la retribución se diferencia en fija y variable para el presidente, el consejero delegado y el secretario general. El informe de Gobierno Corporativo incluye la remuneración de cada consejero dividida por su aportación al Consejo y a la Comisión a la que pertenezca. Además, se incluye la remuneración de la alta dirección dividida en retribución fija y variable.

Aunque se informa sobre los posibles motivos que pueden llevar a un consejero a renunciar de su cargo, no se menciona la existencia de normas que obliguen a informar sobre posibles cambios de su situación que pueda afectar al desarrollo adecuado de sus funciones.

No existe evidencia de que se evalúe la calidad y la eficiencia de las labores de los consejeros.

Destaca el artículo del Reglamento del Consejo que trata acerca de la RSC, en el que el Consejo de Administración 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*[46]"

[46] 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.

La Banca Comercial Europea supone un 60% del margen de explotación en 2004, mientras la Banca Comercial en América alcanza un 26% del mismo. El área de Gestión de Activos y Banca Privada contribuye un 7% al margen de explotación, y la Banca Mayorista Global un 6%.

Alcance geográfico (zonas)

La entidad financiera opera a nivel internacional, destacando su presencia en España, Iberoamérica y Reino Unido (a través de Abbey- sexto banco en el mercado británico y segundo en el mercado hipotecario-).

Dentro de la zona geográfica Iberoamérica, Grupo Santander creó en 1950 el departamento iberoamericano con oficinas en Méjico, Argentina, Venezuela y Cuba. Grupo Santander compró el First Nacional Bank de Puerto Rico.
En 1982 adquirió el Banco Español de Chile.
En 1987 realizó la adquisición de CC-Bank, entidad alemana de financiación de vehículos.
En 1988 consolidó una alianza con The Royal Bank of Scotland.
En el año 1994 adquirió Banesto, la cuarta entidad bancaria española.
Entre los años 1994 y 1998. creó Banco Santander México, adquirió Banco Mexicano, Banco de Venezuela, Banco Río en Argentina, Banco Peral do Comércio y Banco del Noroeste en Brasil.
En 1999, se realizó la fusión Santander-BCH. Ese mismo año se realiza un acuerdo para adquirir los bancos Totta & Açores y Crédito Predial Portugués.
En 2000 se realizó la adjudicación del Grupo Mexicano Serfin -el tercer banco del país-. A su vez, se realiza la alianza estratégica con Bank of America en México, que compra el 24,9% de Grupo Financiero Santander Serfin.
En 2001 se culmina la OPA lanzada sobre el 67% del capital de Banespa.
En 2002 adquiere el 35% del capital de Banco Santiago, que meses más tarde se fusiona con Banco Santander Chile, para crear Santander Santiago. Ese mismo año, se realiza la adquisición de AKB Group, grupo de financiación al consumo en Alemania. A su vez se fusiona Banco de Venezuela con Banco Caracas. En el mes de diciembre, se finaliza una alianza estratégica con Bank of America en México que compra el 25% del Grupo Financiero Santander Serfin.
En 2003, se crea Santander Consumer que engloba todos los negocios de Banca de Consumo en Europa. En Marzo, Grupo Santander pasa a controlar el 100% de la sociedad italiana de financiación al consumo, Finconsumo. En Mayo adquiere el negocio de banca privada en Iberoamérica Coutts & Co.
En 2004, Santander Consumer compra Polskie Towarzystwo Finansowe SA, compañía polaca de financiación de vehículos. Entre los meses de julio y noviembre de 2005, se adquiere Abbey-sexto banco británico.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

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

A su vez, la entidad financiera se ha adherido al Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para Iniciativas Financieras, centrado en la contribución al desarrollo sostenible.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

Grupo Santander forma parte de los índices de responsabilidad social FTSE4Good y DowJonesSustainability.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual	
Memoria de RSC	
Informe de Gobierno Corporativo	
Código de Conducta	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	

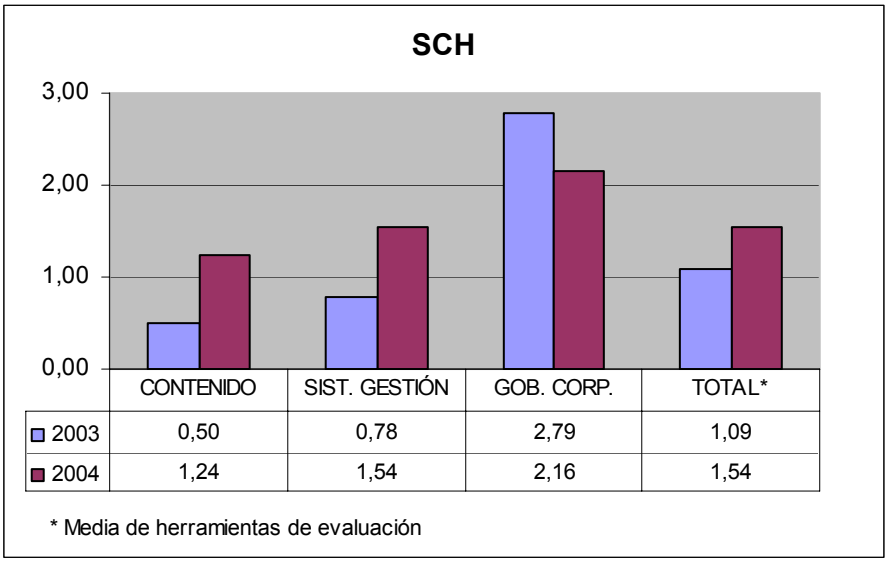
En la elaboración de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2004, Grupo Santander ha seguido los principios e indicaciones promulgados por GRI, organismo que califica el documento de Grupo Santander como “in accordance”.

II. TABLAS DE RESULTADOS

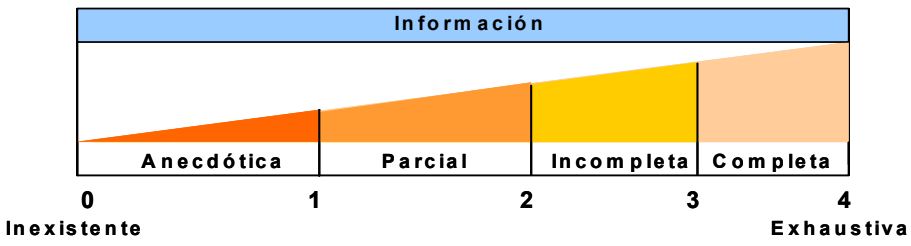
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2004
GRI	**1,54**
Indice&Perfil GRI	1,64
GRI Indicadores	1,60
Principios GRI	1,38
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,16**
ONU	**0,87**
AA1000	**1,35**
AA1000 Indicadores	1,50
AA1000 Principios	1,21
NEF	**1,75**
TOTAL	1,54

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados en el presente estudio es de **1,54**, 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 parcial. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,16**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,24**, 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 **1,54**, situándose en el área de *información parcial*.

Desde un punto de vista de formato, la memoria muestra la información de una forma 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 2004 y los objetivos a alcanzar en 2005.

Sin embargo, no se percibe, en algunos casos, la objetividad esperada en los contenidos que se muestran y los términos expresados. Esto puede provocar, en alguna ocasión, confusión en la interpretación de los datos. En este sentido, destaca 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 está centrada únicamente en los aspectos positivos que se derivan de la actuación de la entidad, no haciendo mención alguna a los 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, está estrechamente ligada a la mejora de la imagen y reputación corporativa. La entidad realiza una proyección constante de sus actuaciones en RSC, mediante una alusión continua a su adhesión a diferentes fundaciones y tratados internacionales (como el Pacto Mundial), y a los diferentes premios recibidos. Sin embargo, la información sobre el grado de cumplimiento de estos compromisos, no están lo suficientemente respalda por los indicadores de desempeño que muestra la compañía en su memoria.

No se han encontrado evidencias que permitan deducir que existan diálogos con los grupos de interés, que sirvan de base para la construcción de unos objetivos y valores en el Grupo Santander, de acuerdo con los intereses de sus stakeholders o partes interesadas.

El Grupo Santander muestra el informe de verificación externa de la Memoria de RSC realizado por Deloitte. En este informe se realiza una verificación de los indicadores incluidos en la Memoria de Sostenibilidad. Es importante destacar que, como se puede observar en la tabla de indicadores GRI incluida al final de la Memoria, los procesos de verificación efectuados no siempre justifican el cumplimiento de los indicadores. Un claro ejemplo sería destacar que se ha considerado la simple firma del Pacto Mundial como elemento suficiente para verificar “la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales)”, así

como “las políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos, y sus seguimientos y resultados sobre los derechos humanos”.

b. CONTENIDOS RSC

Como demuestra la calificación obtenida en la categoría contenidos, un 1,24, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2004 incluye una serie de indicadores que resulta mejorable en cantidad y calidad, que reflejan el comportamiento del Grupo Santander.

La Memoria no incluye una tabla de localización para el Índice y Perfil de GRI.

En cuanto a la información sobre aspectos económicos de la RSC, es destacable reseñar que no se ha encontrado en la información analizada información sobre los impuestos y las subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros por parte de las administraciones públicas, por países. Siendo estos datos relevantes para facilitar el entendimiento de alguno de los impactos socioeconómicos de la presencia de la institución en los distintos países.

El informe contempla, en el área de productos y servicios con impacto ambiental, la implantación de una herramienta llamada VIDA, utilizada en el análisis de riesgos medioambientales en la concesión de créditos, sin embargo, no se percibe que la entidad financiera fomente la práctica de actuaciones socialmente responsables a través de sus productos.

Respecto a los datos de empleo, Grupo Santander desglosa en su Memoria la distribución por regiones: SCH España (16%), Banesto (8%), Portugal (5%), Reino Unido (19%), Brasil (16%), México (8%), Chile (7%), Colombia-Puerto Rico-Venezuela-Argentina-(9%). El porcentaje total de mujeres empleadas es del 48%, y los empleados titulados suponen un 45% del total. La información proporcionada no incluye datos de la modalidad de contrato.

Acerca de la diversidad e igualdad de oportunidades, se promueve la igualdad en el área de integración con grupos de acción para promocionar la diversidad en Abbey, y en Brasil, se ha implantado un programa de inclusión de personas con deficiencias.

Grupo Santander proporciona un Fondo Asistencial Social para ayudas a gastos sanitarios, para empleados no cubiertos por la Seguridad Social. Es destacable la existencia de una guardería en la Ciudad Grupo Santander para 400 hijos de empleados.

En el área de formación y educación, la memoria indica que el 84% participa en programas de formación, con una media de 37 horas de formación por empleado.

Acerca de las relaciones de la empresa con los trabajadores, tan sólo se presenta información sobre el porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes, y los que están cubiertos por convenios colectivos del área geográfica de México (cuya plantilla representa únicamente un 8% del total de empleados del Grupo).

Respecto al área de corrupción, Grupo Santander cita normas y procedimientos internos para prevención de blanqueo de capitales, y explica que cada país tiene una Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales. Sin embargo, no se informa si existen otras políticas y procedimientos de lucha contra la corrupción y sus prácticas, tanto en la gestión como en la esfera de actividad e influencia de la entidad. Por otra parte, no se informa sobre si existen políticas, procedimientos o actuaciones en la entidad sobre contribuciones, financiación e instrumentos de presión política.

Es llamativo que en la documentación analizada no se aporte una mayor 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. Se presenta una lista de las entidades off-shore que dependen tanto de Abbey, como del resto del Grupo. El Informe Anual diferencia entre las actividades que realizan las entidades offshore de Abbey, que incluyen actividades de seguros y servicios, además de las bancarias y financieras, obtención de financiación de terceros y tenencia de participaciones que realizan todas las entidades off-shore del Grupo. El Informe revela que los ingresos de la totalidad de las entidades off-shore del Grupo (excluidas las emisoras) representan menos del 2% de los ingresos totales del Grupo consolidado.

No se aportan informaciones relevantes sobre los perfiles de clientes, así como sobre las reclamaciones y quejas, con el fin de poder evaluar la percepción por productos y servicios.

Por lo que se refiere a los Derechos Humanos, la compañía cita de forma genérica su respeto en el ámbito laboral , sin un compromiso explícito: "*Las normas fundamentales 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 fundamentales detallados*" [47] Sin embargo, no se presentan indicadores que demuestren el cumplimiento o incumplimiento de estos principios.

La entidad contempla el área de derechos humanos, prácticamente, aportando sólo la información sobre la adhesión al Pacto Mundial de la ONU. No obstante, la entidad afirma cumplir en todos los bancos y sociedades del Grupo normas de protección de derechos humanos aplicables al ámbito laboral: no discriminación, libertad de asociación, de negociación colectiva, prohibición del empleo de menores, trabajo forzoso u obligatorio y la protección para las minorías étnicas, no aportando datos o informaciones sobre estos aspectos y los resultados del ejercicio que se informa.

Respecto al área de prevención de riesgos laborales, el servicio de prevención es auditado de manera externa por una empresa especializada. Sin embargo, no se incluyen datos ni resultados del informe, ni información acerca de la empresa auditora. A su vez, la Memoria señala que se actualizan las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo, pero esta información tampoco se encuentra disponible.

El informe indica que las políticas de compensación del grupo expresan que persiguen un tratamiento equitativo, y se basan en un tratamiento no discriminatorio por sexo, raza, creencias y opiniones, pero esta política no se presenta en el Informe.

La entidad declara que en Reino Unido, España y otros países que no se especifican, existen líneas de atención a empleados que proporcionan asesoramiento confidencial. Hay encuestas de satisfacción periódicas para empleados. Sin embargo, no se proporciona información sobre el porcentaje de satisfacción.

La empresa fomenta el progreso social y derecho al desarrollo, con programas de innovación tecnológica que ayuden al desarrollo, y utilización de las tecnologías de la información mediante el apoyo a universidades en Iberoamérica.

La entidad financiera indica que exige a compañías de seguridad que impartan cursos a sus empleados sobre derechos fundamentales y libertades públicas de las personas, pero no da detalles del grado de exigencia ni del contenido de estos cursos, ni de cuánto se han desarrollado en el ejercicio.

[47] Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, 2004. Santander. Pág. 47

Banco Santander declara que invita a sus proveedores a sumarse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, pero no detalla cuántos ni cuáles son los proveedores adheridos a este Pacto.

La empresa no aporta información sobre si realiza alguna verificación externa en materia de cumplimiento de las Normas, o políticas y procedimientos en materia de derechos humanos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Respecto al perfil de la Memoria, no se encuentra evidencia de que existan políticas y medidas internas para garantizar la precisión, exhaustividad y veracidad de la información presentada en la misma. Tampoco se hallan procesos directivos para supervisar la identificación y gestión de oportunidades y los riesgos de RSC.

Respecto al área de estructura y gobierno, la Memoria no describe procesos directivos para supervisar la identificación y gestión de oportunidades y los riesgos de RSC.

No aparece explicación alguna de la relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos financieros y no financieros.

No se puede comprobar que se emplee la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.

A pesar de que la mayor parte de la Memoria se centra en declarar políticas y compromisos genéricos, no existe evidencia de que la visión y objetivos estratégicos, sociales y éticos del Grupo Santander se estén desarrollando en sus actividades.

Desde el punto de vista del principio de inclusividad de la norma AA1000, se observa que, aunque se han definido algunos indicadores de GRI, en la información analizada no existe evidencia de que éstos hayan sido contrastados con los stakeholders, ni que se hayan incluido ninguno como resultado de un proceso de consulta a los mismos, o debido a la integración de las necesidades y expectativas manifestadas.

No se encuentra evidencia en el análisis, de 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.

Por otra parte, desde el punto de vista del principio de exhaustividad (AA1000), se puede concluir que, 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), o por no incluir 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 alguna información de las áreas de actividad, pero no de todas las áreas geográficas.

Si analizamos la información desde el grado de cumplimiento del concepto de materialidad de la norma AA1000, se puede comprobar que la orientación de la información está fundamentalmente enfocada a los accionistas, como stakeholder o parte interesada destinataria, por lo que tanto la información económica como la de Gobierno Corporativo, aparecen más detalladas. Por tanto, se podría deducir del análisis, que se ha dedicado menos esfuerzo a cubrir las necesidades y expectativas del resto de los stakeholders, cuestión que afecta directamente al concepto de materialidad de la información suministrada.

Si analizamos la calidad de información y buscamos que se presente de modo neutral, en general, se percibe un enfoque optimista resaltando los aspectos positivos, sin incluir una valoración de posibles impactos negativos, tanto a la hora de incluir la información, como en los datos o explicaciones de los mismos.

En este sentido, la mayor parte de políticas descritas en la Memoria, se orientan hacia sus actividades directas, dejando de lado el elevado grado de responsabilidad que posee el banco en la financiación de actividades, que desarrollan otras personas o entidades y que pudieran ser contrarias a los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Finalmente, destaca la ausencia de procesos efectivos de verificación externa completa (aparte de la dedicada al GRI), por parte de una tercera parte independiente y competente que permitan analizar la inclusividad y totalidad del proceso.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Entre todos los ejes de análisis considerados, el Grupo Santander obtiene su mejor puntuación en Gobierno Corporativo con una calificación de 2,16.

Respecto a la composición del Consejo, destaca la ausencia de diversidad, ya que tan sólo una mujer forma parte de los 19 miembros del mismo. Un 31 % de los miembros son consejeros independientes, mientras que la proporción de miembros ejecutivos es del 26 %. Sin embargo, la Comisión Ejecutiva no preserva el mismo porcentaje de consejeros independientes, ya que éstos suponen un 20%, y lo mismo ocurre con la proporción de consejeros ejecutivos, que asciende al 50%. Existe posibilidad de mejora en el equilibrio de la composición de la Comisión Ejecutiva, que podría ser más cercana a la del Consejo, en su composición por tipos de consejeros.

El informe de Gobierno Corporativo incluye las remuneraciones detalladas por concepto de pertenencia al Consejo y a las distintas comisiones, y en función de cuantía fija y variable. El Informe proporciona datos sobre las obligaciones contraídas por el Grupo en materia de compromisos por pensiones y otros seguros con los consejeros ejecutivos del Banco. A su vez, se ofrece el detalle individualizado de los créditos y préstamos concedidos a los consejeros. El Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones explica que existe un máximo para la retribución total de los consejeros, que asciende al 5% del beneficio neto del Grupo en el ejercicio.

A su vez, existen 29 beneficiarios de medidas de blindaje aprobadas por el Consejo. Sin embargo, no se informa de este tema en la Junta de Accionistas.

El Grupo no establece una edad límite para el desempeño del cargo del Presidente, ni para los consejeros.

Aún no existe constancia del establecimiento de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. Esta medida será obligatoria para el Grupo Santander a partir de la segunda mitad del 2005, al ser una entidad que cotiza en bolsa en EEUU.

CORPORACIÓN MAPFRE S.A.
(Mapfre)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Mapfre, a través de todas las compañías que constituyen el grupo, abarca todos los ámbitos de la actividad aseguradora.
El SISTEMA MAPFRE, según se autodenomina, es un grupo empresarial español que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios en 39 países del mundo.
La matriz de dicho Sistema es MAPFRE MUTUALIDAD DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA (MAPFRE MUTUALIDAD), que opera de forma especializada en el Seguro de Automóviles en España. De las 244 sociedades que integran el Grupo, 203 se agrupan en la sociedad holding CORPORACIÓN MAPFRE S.A, que es la que cotiza en el IBEX y por tanto es la empresa objeto del presente análisis. Además, en España también desarrolla la gestión de fondos de inversión y planes de pensiones, la actividad inmobiliaria y otras actividades de servicios.

Alcance geográfico (zonas)

Mapfre desarrolla su actividad en Europa (13 países), Asia (3 países), África (1 país) y América (21 países), aunque centra su actividad principalmente en España e Iberoamérica.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En el Informe Anual 2004, la compañía afirma estar adherida al Pacto Mundial. En la página web de la red local del Pacto Mundial en España consta como adherida con fecha 21 de enero de 2005.. Asimismo, se señala en el informe de RSC el compromiso de profundizar en gestionar la actuación de las empresas del grupo con base en la guía del GRI.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

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

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria Anual	Incluye la memoria de Gobierno Corporativo y la de RSC
Codigo de Buen Gobierno	No remitido por la organización. Disponible en su pagina web

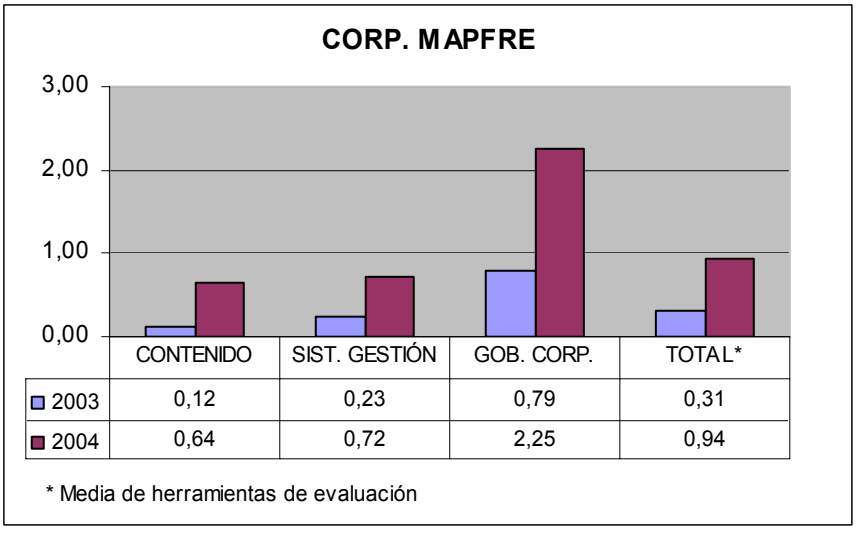
Reglamentos de la Junta General y del Consejo de Administracion	No remitido por la organización. Disponible en su pagina web

II. TABLAS DE RESULTADOS

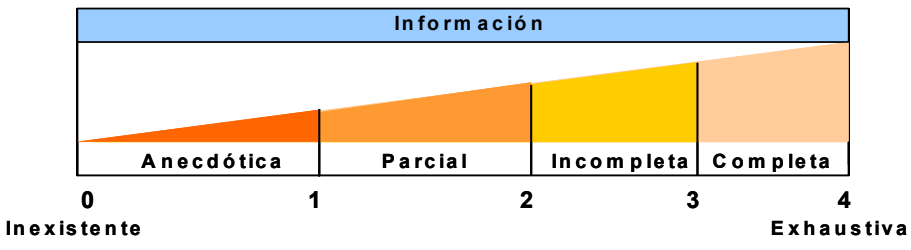
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,12**
Indice&Perfil GRI	0,95
GRI Indicadores	0,95
Principios GRI	1,46
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,25**
ONU	**0,34**
AA1000	**0,47**
AA1000 Indicadores	0,38
AA1000 Principios	0,55
NEF	**0,50**
TOTAL	0,94

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,25**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores de GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,72**, 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 **0,64** situándose acercándose al área de *información anecdótica*.

En general, se informa con mayor detalle de los aspectos económicos y financieros de la compañía que de los sociales o medioambientales. Es remarcable que este sea el primer ejercicio que Mapfre publique un informe de RSC. Las mejoras en puntuación se deben a la inclusión de información sobre aspectos relacionados con empleados, medio ambiente, clientes, mediadores y proveedores.

Con todo, la información no se revela con el detalle y estructura recomendados por el GRI. Es especialmente destacable la referencia de la información que se incluye en los documentos analizados a España, sin hacer mención a resultados en otros países donde opera. Además, la empresa no ofrece una imagen objetiva de la actividad de la organización ya que sólo informa de los resultados positivos.

b. CONTENIDOS RSC

Mapfre comienza el informe de RSC exponiendo los principios que guían su gestión, recogidos en el Código de Buen Gobierno de la entidad, así como los objetivos de la Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Corporativa creada en 2004. Estos principios hacen, en algunos casos, referencia implícita a los estándares internacionales, pero no explícita. Esto ha determinado la baja puntuación obtenida en la información sobre acuerdos internacionales sobre RSC y derechos humanos.

El informe incluye información sobre algunos stakeholders: empleados, clientes, accionistas, mediadores, proveedores y medio ambiente. En cuanto a los demás stakeholders, la información ofrecida es extremadamente limitada.

Respecto a los datos económicos se puede observar que se aporta información relevante en especial en las cuentas anuales, incluidas en el informe anual. Sin embargo, no se ha encontrado información relevante sobre cuotas de mercado por países, ni datos sobre proveedores. También se aporta información, no desglosada por países, sobre pagos de

impuestos, desgravaciones, subvenciones u otros beneficios obtenidos de los estados financieros, no facilitando un análisis de los impactos socioeconómicos allí donde actúa.

Aunque en la información analizada, incluida en el Informe Anual 2004, de Corporación, se cita la cifra anual de donaciones, no se explica en detalle su labor de acción social, identificación de proyectos, evolución de la ejecución y resultados de los mismos. No se ha contemplado la información que pudiera recogerse en el Informe Anual 2004 de Fundaciones MAPFRE al no haber sido enviado como documentación relevante para el análisis por parte de la Corporación.

Este año no se han incluido indicadores que sí estaban presentes en el Informe Anual del ejercicio 2003 (por ejemplo, rotación y accidentalidad). Es destacable que el informe aporta información relevante en aspectos sobre los que existe regulación (por ejemplo, prevención de riesgos laborales o emisiones de CO2). Sin embargo, no se aporta suficiente información sobre si los criterios sociales o medio ambientales son incluidos en la gestión de su negocio financiero, ni sobre qué criterios sociales o ambientales que se tienen en cuenta en su gestión de negocio financiero.

Por otra parte, en la documentación analizada no se ha encontrado información sobre otros aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales, exclusión financiera o promoción de la inversión socialmente responsable.

Pese a evidenciarse una mejora en la información frente al ejercicio anterior, en general se puede observar que los datos son inexistentes o anecdóticos en la mayoría de las categorías de la RSC analizadas y consideradas en el estudio, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización ni de los impactos generados sobre sus stakeholders o partes interesadas. Esta falta de datos es especialmente destacable en lo relacionado con derechos humanos, su actuación en áreas geográficas de riesgo, y los indicadores de desempeño social frente a la sociedad.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A pesar del compromiso por parte de la compañía de guiar su actuación con criterios de tipo ético y social, tal como se recoge en el Código de Buen Gobierno, no se ha encontrado información que evidencie su inclusión en las políticas y operativa de MAPFRE. Tampoco se ha encontrado información, en la documentación analizada, que demuestre una orientación de la gestión a la medición, análisis y decisión considerando los impactos producidos. No se han encontrado en la información analizada aspectos éticos, sociales o medioambientales en los objetivos de la organización, si evidenciándose la existencia de objetivos basados en aspectos estrictamente financieros. Por otra parte, en la documentación analizada tampoco se mencionan los objetivos operativos de la unidad de RSC, ni las futuras líneas de actuación de esta unidad.

No se aporta información sobre la sistemática implantada para la identificación, relación, comunicación, negociación y participación con las distintas partes interesadas que tiene la empresa tanto por área de actividad, como por localización geográfica.

No se ha encontrado información sobre si se consideren aspectos sociales, éticos o medioambientales en las medidas de desempeño de directivos o empleados.

No se muestran evidencias documentales de que en la definición e implementación de sus políticas MAPFRE incluya las necesidades y demandas de sus stakeholders o partes interesadas. Tampoco se demuestra la existencia de canales de comunicación que permitan su inclusión y participación en el sistema de gestión. Se citan mecanismos de relación con dos stakeholders (clientes y empleados) sin explicar cómo afecta ese diálogo a las operaciones de la empresa, especialmente en la fijación de objetivos y la definición de estrategias para años sucesivos.

En cuanto a la auditoría, no se han encontrado muestras de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión. Por otra parte, tampoco hay información en la documentación analizada sobre la realización de una verificación externa, independiente e íntegra, ni de los resultados si existiesen.

Respecto a la gestión de la cadena de suministro no se aporta información sobre la consideración de criterios ambientales, sociales y de derechos humanos en la relación con los proveedores y subcontratistas.

En conclusión, comparando los resultados con los del año anterior, no hay mejoras destacables en este aspecto, excepto los datos aportados acerca de la creación de la Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Corporativa.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En el informe de gobierno corporativo, incluido en el Informe Anual 2004 de Mapfre, se contemplan aspectos genéricos relacionados con los principales principios de Buen Gobierno. En general, la empresa muestra haber ampliado el número de criterios sobre los que da información, por lo que el alcance de la misma es más completo, pero no ha mejorado la exhaustividad de la información presentada respecto al año anterior

Aparece con suficiente grado de detalle la estructura de propiedad de la compañía, incluyendo datos sobre accionistas con participaciones significativas y las relaciones que pueden generar conflictos de interés.

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 tres son ejecutivos, doce externos dominicales y tres externos independientes. Uno de los consejeros ejecutivos ha pasado a consejero externo dominical.

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. Respecto a la composición de la Comisión Directiva se evidencia que pese a que hay un porcentaje de consejeros externos, ninguno de ellos puede ser considerado como independiente ya que provienen de Mapfre Mutualidad, organización con claras vinculaciones a la empresa.

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. En la documentación enviada por la empresa no se ha encontrado información sobre cómo se garantiza el principio de lealtad y de diligencia que afecta a los administradores.. Así, la

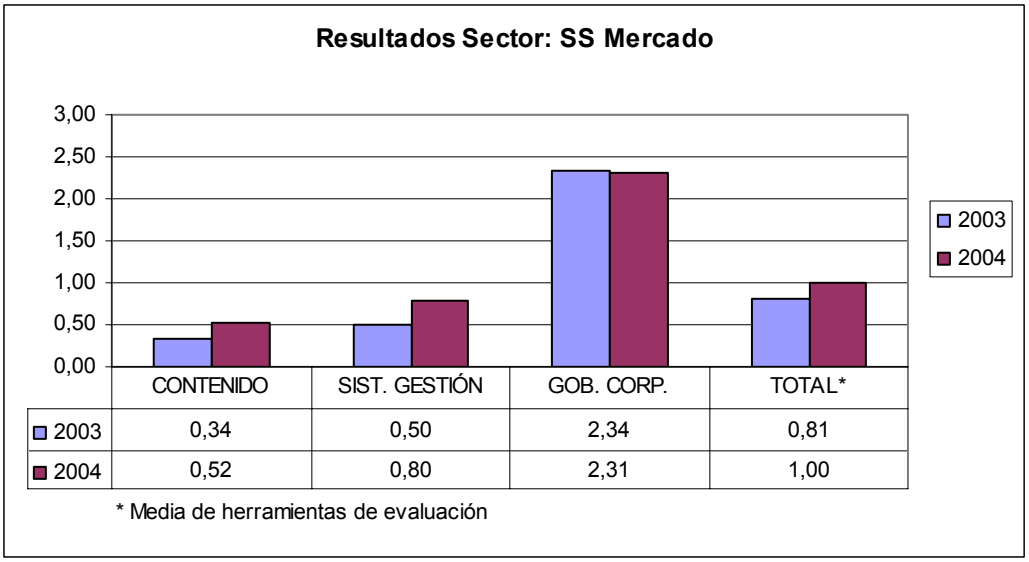
información referida a los mecanismos para asegurar la confidencialidad de la información frente a intereses privados y a los mecanismos que eviten el uso de puestos de responsabilidad en la organización para obtener ventajas personales es prácticamente inexistente

Esta información se amplía y/o se recoge en el Código de Buen Gobierno y los Reglamentos del Consejo y la Junta General, disponibles en su web. Sería deseable que la empresa incluyera en el informe de Gobierno Corporativo información más detallada sobre el grado de cumplimiento de todos los principios y políticas recogidos en el Código, así como mecanismos de verificación y sus resultados.

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 incluyen genéricamente los riesgos de ética empresarial, sin dar más detalles.

4.3.7 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.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,34	0,50	2,34	0,81
2004	0,52	0,80	2,31	1,00

* Media de herramientas de evaluación

El sector de servicios de mercado alcanza una valoración total de 1,00, cifra inferior a la media de las compañías que se encuentra en 1,14, alcanzando de esta forma el umbral del estadio de información parcial.

En el área de contenidos, el sector de servicios de mercado puntúa una media de 0,52, inferior a la media de las compañías que asciende a 0,74, y que sitúa la calidad de la información como anecdótica.

En el área de sistemas de gestión, las empresas de servicios de mercado adquieren una puntuación media de 0,80 inferior a la puntuación media de todas los compañías de 1,01.

En la valoración del Gobierno Corporativo, el sector alcanza una puntuación de 2,31 que supera a la media de sectores de 2,25, experimentando un descenso del 1% respecto a 2003.

Este sector comprende tipos de compañías muy variadas y las puntuaciones obtenidas por cada una de las empresas tienen muy pocos puntos en común.

Dos de las empresas no han presentado información relevante sobre aspectos de RSC (Amadeus y NH Hoteles). Metrovacesa presenta una información anecdótica sobre todo en lo relativo a contenidos y sistemas de gestión. Por su parte, Abertis ha mejorado significativamente la calidad de su información con respecto al año 2003, con el inicio de la implantación de un plan estratégico. Finalmente, Iberia que también se sitúa en un estadio más avanzado, pero todavía dentro de información parcial. Todo ello da muestra de la disparidad de los resultados obtenidos por las empresas agrupadas bajo este sector.

Abertis e Iberia, se han adherido al Pacto Mundial de la ONU y han adoptado la Guía del GRI para la elaboración de sus memorias de RSC. Además forman parte junto con Amadeus del índice de Inversión Socialmente Responsable Dow Jones Sustainability Index.

El alcance de estas empresas es mayoritariamente español, si bien Abertis cuenta con presencia en el extranjero, sobre todo, Amadeus, que cuenta con una gran presencia en el exterior.

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A. (Abertis)

I. DATOS GENERALES

Productos/ servicios que ofrece

La corporación Abertis desarrolla su actividad en el campo de las infraestructuras, diversificando su gestión en cinco unidades de negocios y siendo la construcción de **autopistas,** con un 74% sobre el total de los ingresos de explotación en el ejercicio 2004, la primera en importancia. El resto de actividades, según aportación a los ingresos totales, son: las infraestructuras de **telecomunicaciones** (17%), la gestión de **aparcamientos** (6%), la construcción de **aeropuertos** (2%) y servicios de **logística** (estaciones de servicio, aparcamiento de camiones, restauración, alquiler de naves...), que supone el 1% sobre el total de los ingresos.

Alcance geográfico (zonas)

El 95% de la actividad de Abertis se localiza en España. El 5% restante representa la actividad en el ámbito internacional, porcentaje sobre la cifra de negocios[48]. El alcance geográfico por unidades de negocio es:

- Autopistas: España, Argentina, Puerto Rico, Colombia, reino Unido, Chile, Portugal e Italia.
- Telecomunicaciones: España.
- Aparcamientos: España, Portugal, Andorra, Italia, Chile y Marruecos.
- Aeropuertos: Reino Unido, Suecia, Bolivia, Canadá, Estados Unidos y Costa Rica.
- Servicios de Logística: España.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

En lo que se refiere a compromisos asumidos, Abertis se ha adherido **al Pacto Mundial de la Naciones Unidas** en enero de este año, asumiendo el compromiso formal de respetar los diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

Por segundo año consecutivo, Abertis forma parte del índice europeo Dow Jones Sustainability Index Stoxx. Además, en el ejercicio 2004, Abertis ha sido incorporado al índice mundial Dow Jones Sustainability Index World y a la familia de índices FTSE ISS Corporate Governance Index, que valoran el buen gobierno de las empresas

[48] Informe de RSC 2004 (pág.9) e Informe Anual, epígrafe “Actividad del Ejercicio”.

Documentos incluidos en el análisis

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

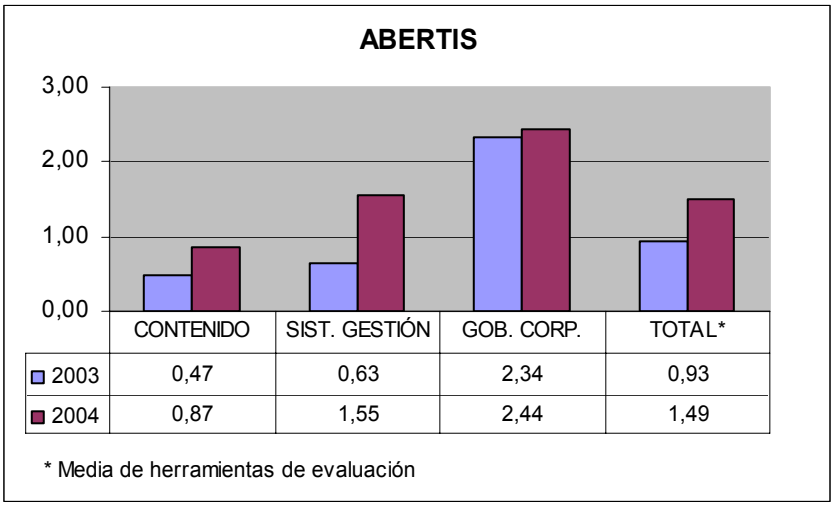
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2004	
INFORME ANUAL 2004	
INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO 2004	
MEMORIA 2004 FUNDACION ABERTIS	
JUNTA GENERAL ACCIONISTAS 2005	Propuesta de acuerdos e Informe del Consejo de Administración

II. TABLAS DE RESULTADOS

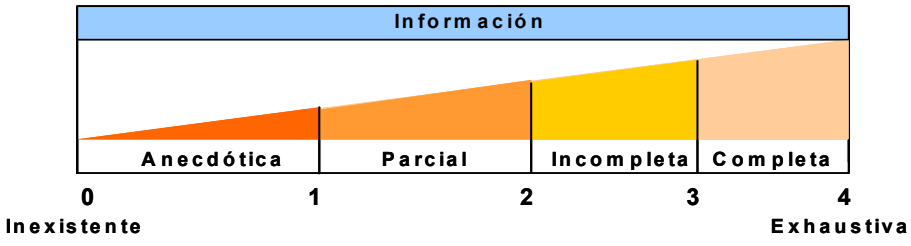
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,48**
Indice&Perfil GRI	1,84
GRI Indicadores	1,24
Principios GRI	1,38
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,44**
ONU	**0,49**
AA1000	**1,41**
AA1000 Indicadores	1,58
AA1000 Principios	1,23
NEF	**1,63**
TOTAL	1,49

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,49**, 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 alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,44**.

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 **0,87**, 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 **1,55**, situándose en un estadio de *información parcial.*

Como se puede observar en los resultados analizados, la valoración global obtenida por Abertis alcanza, este año, el estadio de parcial. Este incremento se debe, principalmente, a la valoración obtenida de la información analizada relativa a sistemas de gestión, probablemente debido a la implantación de su Plan de Estrategia en el presente ejercicio, evidenciándose un cierto proceso de mejora continua. No obstante se todavía la calidad de la información sobre el sistema de gestión es muy parcial y algunos casos genérica, sin aportar datos que evidencien el comportamiento en el ejercicio analizado.

En el epígrafe"Estrategia de Responsabilidad Social", evidenciamos un desarrollo de la gestión de su Responsabilidad Social Corporativa desde que comenzara su andadura en este campo en el año 2002. La creación de una Unidad de Responsabilidad Social ha dado paso al Comité de Responsabilidad Social, órgano encargado de asegurar la implantación del mencionado Plan de Estrategia, formado por los coordinadores de RSC de cada empresa. En este sentido no se ha aportado información sobre los resultados del 2004 de la implantación de las acciones incluidas en el Plan de Estrategia.

La declaración sobre la elaboración de la memoria de sostenibilidad con entidad propia y en conformidad con la Guía 2002 del GRI se recoge en la Carta del Presidente. Este nuevo enfoque responde al "objetivo de dar un paso más en nuestro compromiso transparencia y comunicación de Abertis..." [49] A pesar de esta declaración, no se muestran, en la información analizada, explícitamente los procedimientos empleados ni se evidencia la inclusión de los stakeholders en la elaboración del Informe. Tampoco se adjunta información o evidencia documental relativa al proceso de verificación por tercera parte independiente. Por otra parte conviene comentar que no se hace referencia en la declaración institucional a debilidades, problemas o áreas de mejora identificados en los aspectos más reseñables de su Responsabilidad Social y Ambiental en el ejercicio 2004.
La estructura del informe se articula según recomendaciones GRI y en función de sus grupos de interés, definidos como Medio Ambiente, Equipo Humano, Clientes, Comunidad Inversora, Proveedores y empresas contratadas, y Patrocinio y Acción Social. Destacamos la claridad de esta estructura en detrimento de un mayor detalle en el contenido de la información. Por ejemplo a la hora de desarrollar la información sobre sus partes interesadas no aporta información sobre sus necesidades y características más importantes ni sobre su relación con la organización. Por este motivo, hemos concluido que aunque el informe es muy accesible

[49] Informe de RSC 2004: Carta del Presidente (pág.5)

para el público en general en cuanto al lenguaje y estilo empleados, y a su difusión vía web, éste es mejorable en la calidad de sus contenidos. Sin embargo, resulta necesaria la inclusión de información y explicaciones más detalladas y completas para alcanzar una visión adecuada sobre el desempeño social y ambiental de la actividad de Abertis.

b. CONTENIDOS RSC

La valoración obtenida en el análisis del contenido de la información sigue estando en el estadio de anecdótica, a pesar de que se evidencia un incremento de la puntuación.

Antes de valorar el contenido de la información, cabe mencionar que el **alcance de la memoria** está referido al 94.4% de las empresas del grupo, en las que Abertis tiene le control directo. La incorporación de nuevas empresas en el ejercicio ha supuesto un cambio significativo del alcance en cuanto a la cifra de ventas y el número de empleados. Por este motivo, explica la compañía, ha sido necesaria la reformulación de los datos en esta materia, permitiendo sólo comparaciones relativas con respecto al año 2003.[50]

El contenido de la información relativa al **desempeño económico** se recoge en los diez indicadores centrales. Algunos indicadores como el importe de las ventas totales, los impuestos pagados y los gastos salariales, se describen los indicadores de forma precisa y desglosados por regiones y unidades de negocio, pero no por país. A pesar de esto, la información se tiene que completar con la aportada en el Informe de la Cuentas Consolidadas en cuanto a la naturaleza de los gastos. Se indica del porcentaje de contratos pagados de conformidad con los términos acordados (a diferencia del pasado informe), aunque su alcance sigue siendo limitado puesto que se aporta el dato total y no desglosado por actividades ni regiones. No se aporta información en cuanto al coste de las materias primas, pero se adjunta explicación, argumentada sobre el principio de prudencia, a su no inclusión debido a la falta de mecanismos de recogida de los datos que permitan su verificación.[51] No se aporta información sobre las subvenciones recibidas, desgravaciones fiscales u otras ventajas financieras obtenidas por alguna de las empresas que conforman la corporación, ni globalmente, ni por regiones ni por países.

La Memoria incluye también información desglosada sobre la inversión en patrocinio y acción social, informando sobre el total de la Corporación, y desglosado en función de la naturaleza de las inversiones, comparándolas a su vez, con las del ejercicio anterior. En cambio, evidenciamos de nuevo el limitado alcance en cuanto a su desglose por áreas geográficas, lo que aportaría información sobre su priorización en función de las necesidades de las comunidades donde invierte.

A pesar de esta mejora en cuanto a la exposición de los datos económicos con respecto al Informe anterior, se sigue evidenciando la falta de un *enfoque integrador* que permitiera evaluar el desempeño de Abertis y su aportación, económica, social y ambiental, en el conjunto de las sociedades donde opera.

Respecto a los indicadores de **desempeño medioambiental,** se muestran determinados datos de forma absoluta y también relativa, desglosados por unidad de negocio y por empleado, como evidencian las cifras relativas a consumo de energía, tanto de electricidad como de combustibles líquidos (gasóleo y gasolinas). Facilita la cifra total de emisiones de CO2, consecuencia sólo de la actividad en España, y es uno de los escasos datos que se reflejan integrados con el resto del sector, aportando su comparativa así como su fuente. Además, se aportan datos puntuales sobre tecnologías aplicadas por la compañía, destinadas a reducir las emisiones, con el fin de mostrar el compromiso de la empresa de disminuir los impactos causados (proyecto Vía T y tecnología LED)[52].

[50] Informe de RSC 2004: Alcance (pág.18)
[51] Informe de RSC 2004: Nota (2) Índice (pág.77)
[52] Informe de RSC 2004 : Acciones para el Medio Ambiente (pág.31)

En cuanto al consumo de otros recursos, se informa sobre el consumo de agua, también de forma relativa en cuanto a unidades de negocio, permitiendo la comparación de la actuación de las distintas empresas. Sin embrago, no menciona más que con carácter anecdótico el consumo de otro tipo de recursos (papel, material informático, grasas y aceites, detergentes...). El reciclaje de residuos se muestra detallado por categorías y se adjunta el porcentaje de toneladas enviadas a reciclaje sin mencionar sus destinos ni desglosados por unidades de negocio, por lo que no se evidencia la existencia de una política definida por igual en toda la compañía.

Igual de poco detallados y precisos encontramos los datos relativos a la conservación de la biodiversidad; no se aporta información sobre los impactos producidos sobre hábitats ricos en diversidad. Se muestran medidas correctoras y estudios realizados en una de sus actividades (*Plan de Acción para la Biodiversidad en las Autopistas de Acesa)* pero no se adjuntan resultados que evidencien su actuación. La Memoria tampoco dice si el impacto causado por la construcción de estas autopistas es el único impacto sobre entornos ricos en biodiversidad del grupo. La información relativa a Sistemas de Gestión Certificados y las inversiones totales en materia ambiental tampoco se presentan desagregados por unidades de negocio pese a la relevancia del indicador, por lo que de nuevo nos encontramos con límites que impiden al lector valorar de forma precisa el desempeño global de la Corporación.

Atendiendo a la información suministrada sobre el **desempeño social** de Abertis, el contenido aportado en cuanto a prácticas laborales y responsabilidad del producto es algo mejor que el de derechos humanos y Sociedad. En esta Memoria, y a diferencia de la anterior, se aportan datos relativos al empleo tanto de forma absoluta como desagregada por actividades y países, justificando el alcance de los mismos. Se evidencia el compromiso de la compañía en lo relativo a igualdad de oportunidades y diversificación a través de los indicadores de empleo por géneros y del personal discapacitado y se mencionan las iniciativas encaminadas a la creación de una estructura global de creación de puestos de trabajo, iniciativa que forma parte de la política de recursos humanos llevada a cabo por la organización[53]. No obstante no se aporta información desglosada geográficamente respecto al porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes, ni sobre el porcentaje de empleados cubiertos por los convenios colectivos. Tampoco se indica el dato sobre la distribución por género, u otras variables que den información sobre la diversidad de composición de los órganos de gobierno de la organización.

Respecto a las informaciones relativas a formación, ventajas sociales o seguridad y salud, se puede considerar que se mencionan de forma excesivamente agregada y poco detallada, no cumpliendo con el compromiso de incluir información relevante para algunas partes interesadas. No se aporta información relevante desglosada, tanto geográficamente como por actividad, sobre datos relacionados con la prevención de riesgos laborales, como son los relativos a accidentes de trabajo, equipos de protección o procedimientos de seguridad. Los datos de formación no son presentados por categorías laborales. Se detallan los medios utilizados por las principales empresas para publicitar los servicios ofrecidos, pero no se evidencia la existencia de una política y unos procedimientos definidos para la totalidad del grupo relativos a información al consumidor. La seguridad del cliente, objetivo prioritario de Abertis, queda patente en una de sus actividades, a través de campañas para fomentar la seguridad viaria, pero tampoco se adjuntan resultados de su actuación.

La información de políticas y procedimientos relativos a aspectos de Derechos Humanos definidos e implantados por Abertis se puede considerar, desde el punto de vista de la metodología empleada, como anecdótica. A pesar de la asunción de los principios del Pacto Mundial por su adhesión al mismo en Enero de este año, la Memoria no aporta información sobre una política desarrollada en procedimientos y procesos que garanticen el cumplimiento eficaz de los compromisos adquiridos en este programa. En este sentido se menciona la existencia de cláusulas y condiciones relativas al respeto de los derechos humanos en los

[53] Ver Informe Anual 2004: Recursos Humanos (pág.19)

contratos firmados por una de sus empresas, y la existencia de un código ético en otra de ellas, sin dar información relevante sobre los contenidos de dichas cláusulas. Igualmente genérica es la información de las medidas adoptadas en las empresas de nueva incorporación que no forman parte del entorno de la OCDE, pero no se enumeran ni se aporta una descripción de las mismas.

Por último, y en cuanto al Patrocinio y la Acción social, la Memoria presenta bastante contenido en cuanto a proyectos de investigación, iniciativas sociales, estudios medioambientales, patrocinios culturales y deportivos, pero sin alto grado de precisión y detalle en cuanto a las priorización de dichas acciones en función de un diálogo con la sociedad en el que quedaran reflejadas sus necesidades. Sólo encontramos un ejemplo de ello: la iniciativa llevada a cabo como resultado de la solicitud de una entidad sin ánimo de lucro.[54]

Como conclusión a todo lo expuesto, nos encontramos con una información suministrada de forma clara y accesible en cuanto a lenguaje y formato, pero poco detallada en cuanto a contenidos, y con un alcance limitado; se aportan insuficientes datos relevantes y queda patente la falta de precisión de muchos de los indicadores, siendo la información fundamentalmente anecdótica según las herramientas que conforman la metodología del estudio. Tampoco se compara la actuación de la empresa con puntos de referencia externos, salvo en casos puntuales, lo que dificulta una visión global de su desempeño

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Como reflejo del compromiso de mejora continúa adoptado por Abertis, la valoración sobre la información aportada de los sistemas de gestión ha pasado al gradiente de información parcial.

La implementación del **Plan Estratégico de Responsabilidad Social** se evidencia en la información relativa a sistemas de gestión del desempeño, algo más clara y concisa con respecto al análisis del Informe 2003. Sin embargo y pese a que la empresa declara su compromiso de rendir cuentas mediante la elaboración de la presente memoria, no se puede decir de forma concluyente que se reflejen explícitamente, en la información analizada, las necesidades y aspiraciones de todos sus grupos de interés. Destaca en particular el carácter anecdótico de la información incluida relativa a la gestión de la responsabilidad social sobre aspectos gestionados por proveedores y empresas subcontratadas.

En el Informe Anual se detalla información relativa a una de las políticas más desarrolladas por la compañía: la política de Recursos Humanos, basada en un sistema de gestión del desempeño y en una serie de iniciativas que están permitiendo estructurar de forma global los aspectos en materia de contratación. Mediante un sistema de información, se agiliza la gestión de los recursos y la toma de decisiones en relación con la dirección y el desarrollo de las personas. Este sistema se acompaña de una metodología común de descripción de puestos, con el objetivo de homogeneizar el proceso en todo el Grupo. Se informa también sobre la existencia de un Libro de normativas y sobre el Sistema de gestión del cumplimiento con la finalidad de *"fomentar una cultura de diálogo, responsabilidad personal y mejora continua*"[55].

La **comunicación interna y el diálogo** con sus empleados se refleja en la descripción de los canales establecidos por cada una de sus empresas, enumerados en el informe de RSC, y acompañados por los sistemas de recogida de datos, contabilización, evaluación y aplicación de sugerencias recibidas por parte del trabajador. Sin embargo, los resultados no reflejan las acciones implantadas como consecuencia del diálogo, y no permiten valorar las inquietudes y expectativas detectadas en este proceso, por lo que tampoco aportan información de las debilidades y puntos de mejora del sistema.

[54] Informe de RSC 2004; Acciones más significativas llevadas a cabo (pág.63)
[55] Informe Anual 2004: Recursos Humanos (pág.19) e Informe de RSC 2004 (pág.55)

Al igual que con los empleados, en la Memoria se enumeran los canales de comunicación con sus otros *stakeholders* como las reuniones mantenidas con los Comités de Empresa, las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes y las sesiones informativas con la comunidad inversora. En cuanto a los proveedores y empresas contratadas, y "*con el objetivo de implicarlas en el compromiso ético y de respeto a las personas y al medio ambiente",* varias empresas de Abertis incluyen cláusulas en su contratación y realizan evaluaciones periódicas. Información que se presenta de forma genérica, puesto que no se aporta de forma detallada el contenido de dichos mecanismos y procesos. Por otra parte, el alcance de la información es limitado, no cumpliendo con el principio de ***totalidad*** de la información.

En lo que se refiera a su actuación en las comunidades donde opera, destacamos la reciente elaboración del Manual de Patrocinio y Acción Social de Abertis, documento que recoge el procedimiento para gestionar este tipo de actividades. Como herramienta de gestión, su principal objetivo es "*facilitar la cohesión de grupo y la construcción de la nueva cultura corporativa".*

En definitiva, según la información sobre los canales de comunicación y diálogo existentes, como parte de la implementación del Plan Estratégico, no se cumple totalmente con el compromiso de rendición de cuentas de la corporación. En el análisis de la Memoria no se ha evidenciado información que refleje los aspectos relevantes para los *stakeholders* identificados, fruto del diálogo descrito. Por tanto, no se puede afirmar que las necesidades y expectativas de los grupos de interés sean tenidas en cuenta a la hora de evaluar las debilidades y amenazas de los Sistemas de Gestión de Abertis, quedando patente la ausencia de su **implicación** en el proceso. Del análisis de esta información se pude concluir que no se aporta información suficiente para considerar que se está cumpliendo con el principio de ***Inclusividad*** de las partes interesadas tanto en su sistema de gestión de su RSC como en la elaboración de los informes.

Como ya mencionamos anteriormente, la documentación analizada informa que la implantación de la RSC en Abertis está siendo un proceso de desarrollo continuo desde que comenzara hace tres años, cuyo órgano encargado de su correcta asunción por parte de todas las empresas del grupo es el **Comité de Responsabilidad Social**. A pesar de la existencia de un control interno, no hay evidencia de que el sistema de gestión y en general gran parte de la información sobre aspectos de la RSC incluida en los documentos analizados se haya sometido a una auditoría y/o **verificación externa** por tercera parte independiente. No obstante, sí se informa de que hay cierta información que tiene su proceso de auditoría mediante la certificación de los sistemas de gestión, tanto los medioambientales como los sistemas de gestión de la calidad, y de prevención de riesgos laborales. Esto también se puede entender de la información, fundamentalmente de resultados económicos, incluida en las cuentas anuales.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Con el objetivo de cumplir con su compromiso de Transparencia y con los restantes principios del Buen Gobierno, Abertis elabora y presenta el Informe Anual de Gobierno Corporativo, bajo el modelo de la legislación vigente, permitiendo su comparación con las restantes empresas cotizadas, y basado en las conclusiones de los Informes Olivencia y Aldama.

Se presenta la imagen actualizada y fiel de la propiedad de la empresa, se informa sobre las medidas de blindaje existentes y se aporta información detallada sobre la política y los sistemas de control de riesgos, y el órgano encargado de establecer y supervisar los dispositivos de control: la Comisión de Auditoría y Control. En este sentido, cabe destacar que el Informe adjunta una parte dedicada exclusivamente a esta Comisión, donde se informa de sus funciones, actividades y responsabilidades de forma más detallada en comparación con las demás comisiones existentes: Nombramientos y Retribuciones y Estrategia e Inversiones
En cuanto a la estructura de la administración, la información estudiada tanto en el informe recibido como en el Reglamento del Consejo consultado en la web, evidencia el cumplimiento

de los deberes de los consejeros, de diligencia y lealtad aunque no se aporta una información completa sobre los mecanismos que garantizan dicho cumplimiento, salvo la propia asunción del reglamento.
Asimismo, aunque se facilita información en algunos casos sobre la proporcionalidad de los tipos de consejeros existente en las comisiones y el consejo, no se aporta explícitamente la información de quiénes de los externos son independientes en el caso de la Comisión ejecutiva. Por otro lado, la información que se ha podido analizar en lo relativo a la Comisión de Auditoría evidencia que no hay mayoría de consejeros independientes como sería aconsejable según el modelo de análisis empleado en el estudio. Respecto a la información sobre la retribución de los consejeros y alta dirección se presenta de forma agregada y no desglosada y personalizada como apuntan las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Se ha podido analizar, en el estudio, información sobre la Junta General de Accionistas (incluyendo los informes del presente año 2005), declarando que no existen diferencias entre los Estatutos Sociales y la Ley de Sociedades Anónimas en lo referente a los derechos de los accionistas, salvo el establecimiento de un mínimo de acciones, con derecho de agrupación, para poder asistir a las juntas generales.

El citado informe así como los reglamentos y demás normativa en relación al Gobierno Corporativo de Abertis se publican en su página web www.abertis.com, y son de fácil accesibilidad para el público inversor.

AMADEUS GLOBAL TRAVEL DISTRIBUTION, S.A. (Amadeus)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

Las tres grandes líneas de negocio de Amadeus son la **distribución de viajes** (comercialización y tarificación de servicios de distribución prestados a las aerolíneas), los **servicios de tecnología de la información** (sistemas de gestión de pasajeros, de gestión de inventarios, de control de salidas, de gestión de ventas y reservas) y el **comercio electrónico** (Amadeus e-Travel).

Alcance geográfico (zonas)

Para poder determinar el alcance geográfico de la compañía, se ha analizado el resumen español de los resultados del año publicados en la página web del grupo. De la información estudiada no se ha obtenido un alcance geográfico detallado por países. En el ejercicio 2004, las oficinas de Amadeus estaban presentes en un total de 217 territorios.

Compromisos públicos de RSC de la empresa

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

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

Amadeus forma parte del Dow Jones Sustainability STOXX Index, y acaba de incorporarse al Dow Jones Sustainability Index Word.

Documentos incluidos en el análisis[56]

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	Consultado en la web www.amadeus.com
Informe de Gobierno Corporativo 2004	Consultado en la web www.amadeus.com

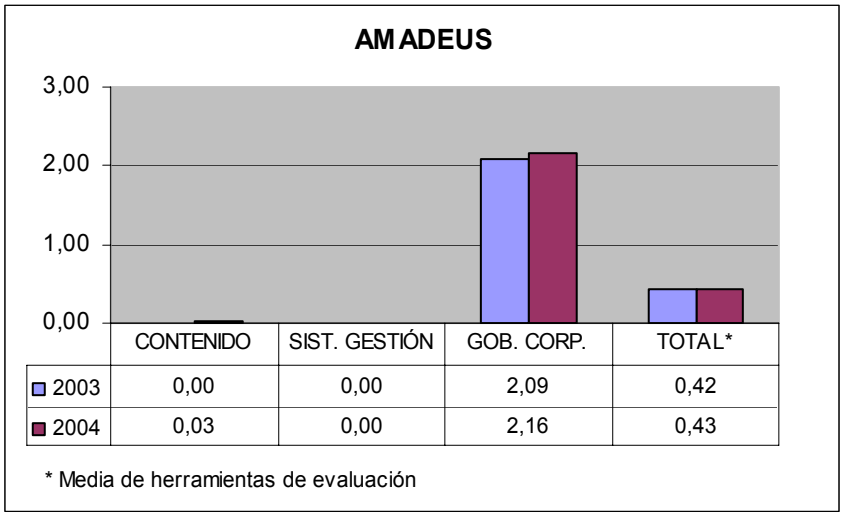
[56] La filial española de Amadeus no ha respondido a la solicitud de información del equipo de estudio de las memorias anuales, por ello se han analizado los documentos mencionados en la página web de la empresa.

II. TABLAS DE RESULTADOS

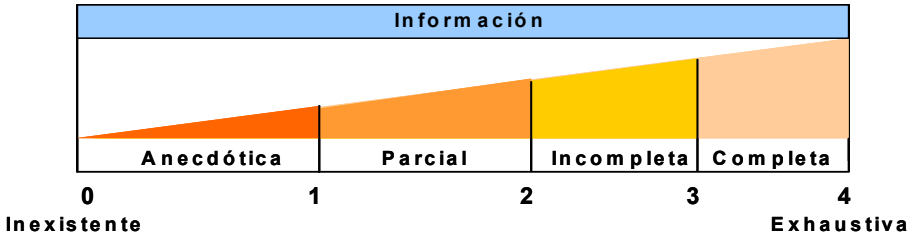
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,02**
Indice&Perfil GRI	0,00
GRI Indicadores	0,05
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,16**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	0,43

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,43**, 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 **2,16**.

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 **0,03**, considerándose como *información prácticamente 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*.

Al igual que en el estudio realizado el pasado año, 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 2004 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 relacionados con los aspectos de RSC identificados en las herramientas empleadas en el presente análisis, salvo alguno de índole financiera. No se ha encontrado, en la documentación analizada, ninguna información significativa para el análisis sobre temas relacionados con los derechos humanos, sociales, laborales, aspectos ambientales, sobre medidas anticorrupción u otros aspectos considerados en el estudio.

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 reporte acerca de actuaciones, políticas y procedimientos de gestión, de participación, operativos, de evaluación o comunicación con sus grupos de interés en temas de Responsabilidad Social Corporativa más allá de la información sobre aspectos de buen gobierno recogida en el informe de gobierno corporativo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Al igual que en el ejercicio pasado, Amadeus elabora el Informe Anual de Gobierno Corporativo en cumplimiento de la Ley 26/2003 de 17 de Julio.

El resultado del análisis del presente informe, como ya ocurriera en el estudio precedente, alcanza un *nivel incompleto* en cuanto a su calidad de información y según la herramienta utilizada. Se presenta claramente la estructura de propiedad y la composición y funciones del Consejo de Administración. En lo que se refiera a este último, su composición no ha variado, siendo el cien por cien de sus consejeros de carácter externo pero sólo tres, de un total de trece, son consejeros independientes. Esta composición, donde los consejeros independientes no son una mayoría significativa según las recomendaciones de buen gobierno, no queda explicada en el contenido del Informe. Tampoco se describen los principales procesos o mecanismos que garanticen el cumplimiento de su deber de lealtad ni aquellos que aseguren la condición de independencia, más allá de la propia asunción del Reglamento.

Asimismo, se sigue sin informar sobre la existencia de medidas de blindaje en la organización respecto a los puestos de la Dirección y Consejo, ni se justifica su omisión. Se informa sobre las Comisiones del Consejo (de Auditoria, de Nombramientos y de Retribuciones), las cuales tampoco han cambiado. Según el contenido del Informe analizado sigue sin existir una Comisión Ejecutiva. Esta circunstancia, según se explica en el informe, se da para "*evitar riesgos de acumulación de poderes en una única persona".*

Del presente análisis, cabe destacar la información referida al Sistema de Control de Riesgos, presentada de forma *casi completa* si no fuera porque entre los riesgos contemplados no se informa sobre aquellos riesgos de naturaleza medioambiental y social.

El Informe concluye con la información relativa a la Junta General de Accionistas, su Reglamento y funcionamiento, y con el grado de seguimiento de las recomendaciones de Buen Gobierno. Se informa del seguimiento de la mayoría de estas recomendaciones, pero ni se indica el grado ni se adjunta explicación de este cumplimiento.

IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. (Iberia)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

- Transporte aéreo
- Mantenimiento de aeronaves
- Handling de pasajeros y rampa

Alcance geográfico (zonas)

Fundamentalmente tres mercados:
- España
- Europa
- América (Principal línea aérea entre Europa y Latinoamérica)

Compromisos públicos de RSC de la empresa

- Informe de Sostenibilidad realizado en conformidad con la Guía 2002 de Global Reporting Initiative (GRI)
- IBERIA asume el compromiso formal de respetar y promover los derechos humanos con su adhesión al Pacto Mundial de la ONU.

Índices Bursátiles de Responsabilidad Social

- Dow Jones Sustainability World Index (en 2004)

Documentos incluidos en el análisis

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

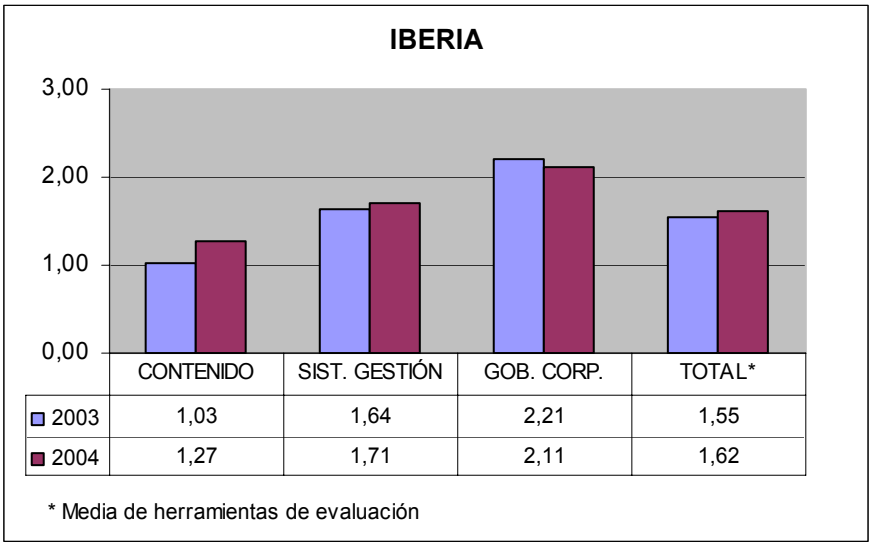
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Responsabilidad Corporativa 2004	En conformidad con GRI
Informe Anual 2004	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004	
Código de Conducta Profesional	
Reglamento del Consejo de Administración	

II. TABLAS DE RESULTADOS

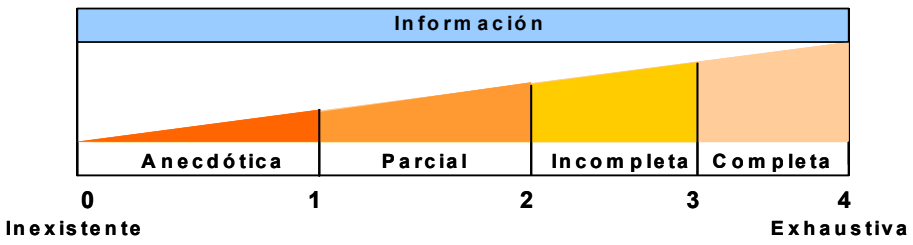
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**1,78**
Indice&Perfil GRI	1,71
GRI Indicadores	1,56
Principios GRI	2,08
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,11**
ONU	**0,99**
AA1000	**1,49**
AA1000 Indicadores	1,27
AA1000 Principios	1,70
NEF	**1,75**
TOTAL	1,62

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,62**, situándose en el estadio de *información parcial*.

La valoración de Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,11**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,27**, situándose en un área de *información 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 **1,71**, situándose también en el estadio de *información parcial*.

En el plano político, Iberia se ha adherido al Pacto Mundial de la ONU, por lo que se entiende que este compromiso implica una manifestación de intenciones respecto a los DDHH que, sin embargo, no se refleja en la información proporcionada sobre las operaciones de la empresa.

La peor valoración se obtiene respecto a este extremo ya que no no se evidencian estructuras corporativas ni procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados con sus operaciones; tampoco de sistemas de seguimiento y sus resultados.

En general, sobre los contenidos de RSC de la Memoria y de los sistemas de gestión relacionados con RSC expuestos, se puede decir que no existe un adecuado balance entre los logros y avances obtenidos y los retos y el camino que queda por recorrer. Únicamente se muestran los avances por lo que la visión de las partes interesadas no es completa.

b. CONTENIDOS RSC

Respecto al enfoque de IBERIA sobre los impactos producidos por sus operaciones, se centran sobre todo en los aspectos medioambientales, no haciendo referencia ni explicando las posibles omisiones al tratar el tema de los impactos sociales.

En cuanto a la información sobre los aspectos económicos de la RSC es destacable reseñar que no hay información sobre los impuestos pagados así como sobre las subvenciones, desgravaciones fiscales u otros beneficios financieros otorgados por las administraciones públicas, (desglosados para los diferentes países en los que opera). Se considera que estos datos son relevantes para facilitar el entendimiento de alguno de los impactos socioeconómicos que supone la presencia de la empresa en los distintos países.

IBERIA no señala la existencia de políticas internas de igualdad de oportunidades, (salvo los compromisos de no discriminación incluidos en los principios del Pacto Mundial), y se limita a facilitar los datos de porcentaje de mujeres en diferentes categorías profesionales. En el indicador LA10, que debería contener referencias a dichas políticas, se facilitan solamente este tipo de estadísticas. Lo mismo ocurre con el indicador HR4 de GRI sobre “no discriminación”. Tampoco hay evidencia de datos sobre diversidad étnica, cultural o nacional.

Se considera una buena práctica el volumen de información que facilita IBERIA en su Memoria sobre negociación colectiva y expedientes de regulación de empleo.

IBERIA presenta los indicadores medioambientales en el Índice GRI divididos por tipo de operaciones. Los desglosa en tres tablas diferentes, por área de actividad, y por último expone Aspectos Ambientales Generales. Se considera positivo el desglose por área de actividad, ya que permite tener una visión de cada una de ellas independientemente. De todas formas, sería bueno presentar, además, una agrupación de todas con el fin de disponer también de la visión global de las cifras relacionadas con el impacto medioambiental.

Se considera que, por el sector de actividad en el que opera IBERIA, aparte de otros impactos medioambientales que se describen en la Memoria, la emisión de gases efecto invernadero (principalmente CO_2), es el impacto de mayor importancia desde el punto de vista de su influencia en el riesgo de cambio climático, (según se cita en la Memoria, el Panel Intergubernamental de Cambio Climático ha estimado que el sector de la aviación supone un 3,5% en el conjunto de emisiones totales de CO_2). IBERIA no manifiesta un apoyo público a los compromisos derivados del Protocolo de Kyoto, (independientemente de las acciones que está llevando a cabo encaminadas a la reducción de emisiones).

Sobre el indicador GRI EN13, (vertidos de sustancias químicas, etc.), se dice solamente que se recogen en el inventario EPER (Registro Europeo de Emisiones Contaminantes) y no hay evidencia de que se faciliten más datos. Se considera apropiado que los datos de dicho inventario se publicaran también en la Memoria.

IBERIA concede especial importancia a la inversión en I+D+i, tal y como expone en el capítulo 4.5 de la Memoria, con una inversión de 15 millones de euros, un equipo gestor que depende de la Dirección y unos objetivos estratégicos respecto a I+D+i.

IBERIA, mediante su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, muestra su compromiso con el respeto a los Derechos Humanos. Sin embargo, no hay evidencias de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos seguidos respecto a los derechos humanos vinculados con sus operaciones; tampoco de los sistemas de seguimiento (salvo excepciones como derechos laborales, derechos del consumidor y medioambiente).

En la página 30 de la Memoria se menciona la puesta en marcha de un Plan de Acción para "reforzar el cumplimiento del compromiso público asumido" respecto al Pacto Mundial. La Memoria de RC no es transparente respecto al contenido de dicho Plan con lo que, el compromiso con el Pacto queda como una declaración de intenciones no soportada por procedimientos y sistemas de gestión.

Se considera positivo el "Protocolo interno de actuación" articulado en torno a la denuncia de casos de acoso laboral o mobbing. Hay que destacar, sin embargo, que no se aporta información sobre mecanismos contra la corrupción y el soborno dirigidos tanto a otras organizaciones o instituciones, como a los empleados. Tampoco se aporta información sobre la política y los sistemas de gestión, procedimientos llevados a cabo, así como de los mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.

IBERIA lleva a cabo sus operaciones en países de la OCDE y en países en desarrollo (cerca de un 4% de su plantilla se encuentra en el extranjero). No hay evidencia de procedimientos relacionados con el respeto a los derechos humanos respecto a ciertos países que se podrían considerar "de riesgo" como son Colombia, Marruecos, Egipto y Cuba entre otros.

No se facilita información sobre la contratación de servicios de seguridad y vigilancia, a nivel nacional ni internacional. En caso de utilizar este tipo de servicios, y sobre todo en países "de riesgo", no hay evidencia de la existencia de procedimientos internos que garanticen que el personal de seguridad y vigilancia desempeñe sus funciones cumpliendo estrictamente los derechos humanos, (procedimientos de selección de empresas de seguridad, cláusulas garantistas de los DDHH en los contratos, formación en DDHH, definición de protocolos de actuación etc.).

La seguridad de los vuelos se considera una preocupación de los usuarios. En el apartado 5.2.1. de la Memoria "Percepción del Cliente" se nombra la seguridad como un elemento más al que el cliente da importancia. Pero, en la actualidad, se considera que su importancia es mayor siendo una cuestión de debate público. No hay evidencia de que la Memoria cubra en profundidad los requisitos del indicador PR1 de GRI, ya que no hay una descripción de la política de seguridad del cliente durante la utilización de los servicios, grado de información y aplicación, procedimientos y mecanismos de cumplimiento, así como los sistemas de seguimiento y resultados. Se hace alusión en la Memoria a la suscripción de un Plan de Actuaciones exigible a las compañías aéreas en materia de seguridad (a través de un procedimiento de seguridad de protección de aeronaves), pero no hay más información, (simplemente se dice que se cumple con la normativa aplicable). Como punto positivo sobre este tema se debe citar la existencia de una Comisión Seguridad, relacionada con la seguridad en los vuelos.

IBERIA desarrolla un amplio programa de acción social implicando a diferentes partes interesadas, (empleados, clientes, proveedores y administraciones públicas), con aportaciones sociales por valor de más de 4,5 millones de Euros (25% aprox. en especie).

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En general, sobre los sistemas de gestión expuestos relacionados con RSC (aunque también ocurre con contenidos RSC de la Memoria), se puede decir que no existe un adecuado balance entre los logros y avances obtenidos y los retos y el camino que queda por recorrer. Se muestran exclusivamente los avances, por lo que, según la metodología empleada, la visión de las partes interesadas no queda completa. La excepción, que resulta positiva, se muestra en el apartado de la Memoria (4.3) de ciertos objetivos sociales y medioambientales de IBERIA, en el que se incluyen medidas para su consecución y el grado de avance. Sin embargo, cabe resaltar que los objetivos están centrados solamente en medidas dirigidas a los empleados e iniciativas de acción social. Se puede decir, de forma general, que no se informa sobre la existencia de medidas encaminadas a desarrollar e implantar políticas, procedimientos y sistemas de gestión de RSC.

A través del contenido de la Memoria, no se evidencia la existencia de un área organizativa con responsabilidad sobre todos los aspectos de RSC. La responsabilidad sobre la dimensión social de la RSC queda bajo la Dirección de Comunicación, (Unidad de Publicidad y Patrocinio), y la responsabilidad sobre medioambiente bajo la Dirección de Auditoría Interna y Calidad, (Unidad de Medio Ambiente e Innovación).

En la "Memoria de RC" de IBERIA se expone un esquema de "Integración de la gestión de la RC en la estrategia de Iberia". Se exponen la visión, la misión, los valores, las partes interesadas, los objetivos estratégicos y de negocio y el control del riesgo. Ni en este esquema ni en el resto de la Memoria se señala la existencia de una política general que sirva de paragüas a la gestión de la RSC en la compañía. Tampoco se señala la existencia de Códigos de conducta relacionados con RSC salvo para temas específicos, (por ejemplo, el Compromiso de servicio con los clientes). Sí que existen compromisos de actuación sobre temas relacionados con RSC como es el caso del compromiso con el Pacto Mundial por parte de IBERIA, como se ha comentado anteriormente.

No hay evidencia de la existencia de un proceso implantado para la identificación de partes interesadas. Se dice en la Memoria que "la compañía ha identificado dichos grupos de interés de manera paulatina desde el comienzo de su actividad, mediante el desarrollo de sus operaciones y la observación directa del interés mostrado por dichos grupos". Sin embargo, si que existe un listado completo de partes interesadas.

En el capítulo 4.4 de la Memoria se establecen expectativas de las diferentes partes interesadas de IBERIA pero no existe información respecto al método o procedimiento utilizado para identificar dichas expectativas, por lo que no se puede contrastar sobre los resultados de

la participación de los grupos de interés en su definición y las expectativas publicadas. Además, las expectativas manifestadas resultan genéricas, por lo que sirven exclusivamente para establecer un marco de actuación.

Respecto a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y contratistas), no hay evidencia, en la información analizada, de la existencia de políticas específicas ni sistemas de gestión. Solo se reseña la regulación de ciertos aspectos medioambientales, a través de cláusulas contractuales a subcontratistas de servicios, o el planteamiento de una futura iniciativa de que los proveedores "certifiquen" la no utilización de productos fabricados con mano de obra infantil.

Respecto al Índice de contenidos GRI se considera interesante que se hayan añadido dos columnas referenciando si cada indicador GRI es tenido en cuenta por los Índices bursátiles de sostenibilidad, (Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good), como criterios de inclusión de las empresas. Se considera también una buena práctica de Iberia a resaltar, la presentación de datos cuantitativos de indicadores en el Índice GRI, mostrando tendencias de los tres últimos años ya que proporciona información valiosa y permite la comparación, (con el matiz de que se recomienda que la información cuantitativa del Índice que no esté en la Memoria, se incluya también en ésta).

Sin embargo existen deficiencias en el Índice, como cuando se hace referencia a la información contenida en el Informe Anual. En estos casos, su búsqueda resulta complicada y confusa ya que no se facilita el número de página en la que se encuentra, o se alude a diferentes números de "Notas" en las que no se reseña un índice ni explicaciones (esto se da principalmente en los indicadores económicos).

IBERIA expone que la Memoria de RC 2004 "ha sido validada internamente por la compañía". No obstante, respecto a dicha validación no se especifican los objetivos, el alcance, la metodología aplicada y los resultados obtenidos, por lo que la validez y la fiabilidad de la información, desde el punto de vista de las partes interesadas, queda más limitada que en el supuesto de haber dado transparencia a este extremo..

A su vez, la Memoria ha sido validada externamente por AENOR. Se puede evidenciar que el resultado reflejado en el informe de validación presentado por la entidad auditora no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de auditoria o verificaciones, distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio. Relacionado con este tema, no hay evidencia de involucración de las partes interesadas en el proceso de validación/ verificación.

IBERIA cuenta con certificaciones de Calidad ISO 9001 y certificaciones de Gestión Medioambiental ISI 14001. Cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos, en el que se incluyen, entre otros, riesgos medioambientales. Sin embargo no se consideran los riesgos sociales en dicho sistema.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Se considera una buena práctica el análisis y contraste que se hace de las prácticas de Gobierno Corporativo frente al Código Olivencia, el Informe Aldama y los pasos dados para la adaptación a la Ley Financiera y a la Ley de Transparencia.

Respecto a medidas de blindaje se especifica que los posibles blindajes deberán ser aprobados por la Junta General. También se especifican las cantidades máximas a pagar en concepto de "indemnización por despido". Se entiende que, en la actualidad, no existen medidas de blindaje adicionales a las indemnizaciones por despido especificadas en la página 88 del Informe de G. Corporativo.

El sistema de Control de Riesgos, cuya exposición se considera muy completa, evalúa diferentes tipos de riesgos pero no incluye riesgos medioambientales de los cuales se informa que quedan cubiertos por los sistemas de gestión medioambiental. No se señala que el sistema gestione riesgos sociales.

En el análisis realizado se evalúa la existencia de una buena práctica de Gobierno Corporativo que además empieza a ser de obligado cumplimiento para empresas cotizadas en determinados mercados como el de Nueva York (Ley Sarbanes Oxley). Consiste en el establecimiento de un canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos. En el caso de IBERIA no se evidencia que dicho canal exista, aunque existen canales de comunicación abiertos con otros fines, con diferentes partes interesadas.

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 relacionada con la seguridad en los vuelos. No obstante, no existe Comisión de Estrategia/Inversiones aunque el Informe lo justifique con el hecho de que la propia Comisión Ejecutiva lleva a cabo sus funciones.

Respecto a la composición de la Comisión Ejecutiva, se puede decir que no refleja el mismo equilibrio que mantiene el Consejo entre las distintas clases de consejeros, lo que se consideraría una buena práctica. Mientras que el Consejo dispone de un 33% de consejeros independientes, la Comisión Ejecutiva dispone solamente de un 16%.

Existe información muy detallada sobre remuneraciones del Consejo de Administración y de la Dirección de la compañía y desglosada por conceptos y tipos de consejero. Sin embargo, no se presenta el detalle de manera individualizada por persona.

No hay evidencia de mecanismos que aseguren la independencia entre los cargos ejecutivos y los del Consejo de Administración, con el fin de facilitar la independencia y la función de supervisión. Si que existe la obligación de los Consejeros de dimitir en supuestos que puedan afectar negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito y reputación de la sociedad.

Tampoco se señalan mecanismos que obliguen a los administradores a informar sobre las operaciones vinculadas e intra grupo en el caso de existir filiales. No se hace referencia alusión a este tema en el Reglamento del Consejo de Administración.

METROVACESA, S.A.
(Metrovacesa)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece:

La actividad de la compañía se centra en:

1. Adquisición o construcción de toda clase de fincas para su explotación en régimen de arrendamiento o en cualquier otro que permita el ordenamiento jurídico.

2. La promoción, urbanización y parcelación de bienes inmuebles en general.

3. El desarrollo, directamente o a través de sus sociedades filiales, de actuaciones de:

   - Gestión inmobiliaria en beneficio propio o a favor de terceros.
   - Promoción y gestión de comunidades inmobiliarias.
   - Explotación de instalaciones hoteleras y turísticas, centros comerciales y aparcamientos de vehículos.

Alcance geográfico (zonas)

Metrovacesa centra sus actividades en el mercado español y así queda reflejado en la información que publica que hace referencia exclusivamente a España. Además de operar en España, Metrovacesa cuenta con empresas participadas en Argentina, Alemania y Portugal.

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

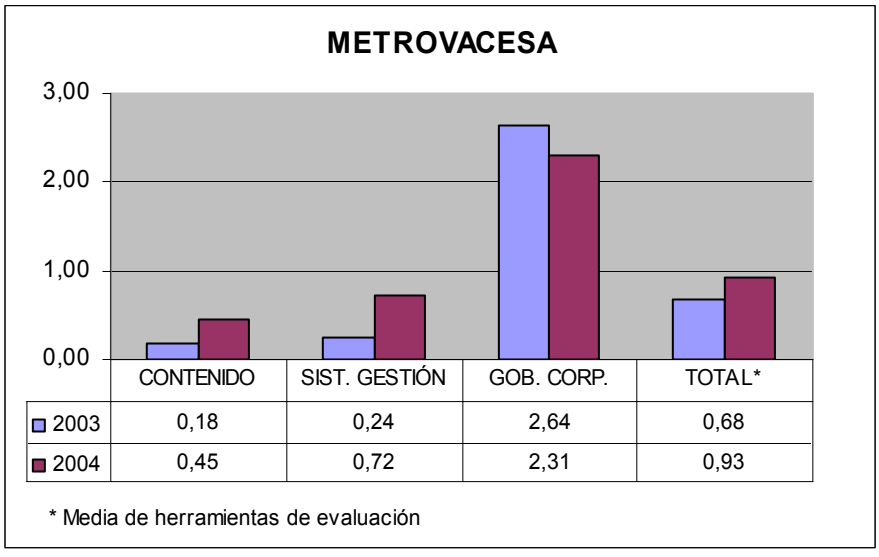
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Responsabilidad Social Corporativa 2004	
Informe Anual 004	
Informe Gobierno Corporativo 2004	

II. TABLAS DE RESULTADOS

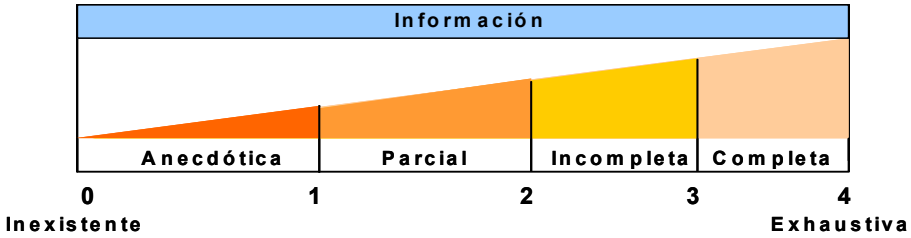
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,83**
Indice&Perfil GRI	0,85
GRI Indicadores	0,63
Principios GRI	1,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,31**
ONU	**0,26**
AA1000	**0,49**
AA1000 Indicadores	0,58
AA1000 Principios	0,39
NEF	**0,75**
TOTAL	0,93

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

A. GLOBALES

La valoración global de la información analizada, según las herramientas y los estándares utilizados, es de **0,93**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de Gobierno Corporativo destaca en este estudio, frente a otros aspectos que analiza de la responsabilidad social, 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 **2,31**.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y 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 **0,45**, 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 **0,72**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La primera conclusión que se extrae del estudio de la información presentada es el paso significativo que supone el desarrollo, con los datos de 2004, del primer informe de RSC de Metrovacesa.

Suponen también un avance los numerosos compromisos de Metrovacesa en el campo de los derechos humanos.

Sin embargo, a pesar de dichos avances el contenido publicado presenta notorias lagunas informativas con escasez de datos e indicadores y ninguna información respecto a los posibles sistemas de gestión utilizados en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

Por último, resulta preocupante la afirmación que se hace en el Informe Anual de no tener responsabilidades de naturaleza medioambiental significativos en relación con su patrimonio y que, por tanto, no se informa de los posibles impactos.

B. CONTENIDOS RSC

El primer elemento que se puede destacar con la información de 2004 es que la compañía ha elaborado su primer informe de Responsabilidad Social. Este esfuerzo es de agradecer pues posibilita al conjunto de las partes interesadas el acceso a la información de la compañía.

La estructuración del informe es buena, segmentándose en función de los diferentes grupos de interés de la empresa, (clientes, proveedores, empleados, accionistas e inversores y sociedad (medio ambiente y acción social). Tanto el lenguaje utilizado como los datos proporcionados son claros y lo hacen accesible para cualquier interesado.

Pero, a pesar de dicho esfuerzo no parece que el contenido de la información publicada responda a los mismos criterios de claridad, relevancia o exhaustividad.

En el análisis de la información publicada relativa a los derechos humanos y al grado de cumplimiento de los compromisos y normativa internacional, se observa, en primer lugar, un número amplio de compromisos de respeto a derechos humanos específicos. Aún siendo esto cierto, lo es también que los compromisos no son desarrollados con información de asunción

de responsabilidades concretas. Así, no se aporta ningún grado de información sobre la definición de responsables en la materia, políticas que lo reflejen, procedimientos que lo estructuren, ni sistemas de gestión que garanticen su efectivo cumplimiento. De esta forma aparecen como manifestaciones genéricas que no permiten vislumbrar su puesta en práctica real, mediante datos o informaciones sobre resultados concretos. Como ejemplo de los compromisos asumidos se informa que: "Metrovacesa se compromete con la sociedad a potenciar el desarrollo y defensa de los derechos humanos y cumplir con las leyes"

Igualmente se compromete a llevar a cabo una política de no discriminación e igualdad de oportunidades, aplicándola en todas las fases de gestión de personas: selección, contratación, formación, promoción, expatriación, sucesión, movilidad, etc., independientemente del sexo. Sin embargo no hay evidencia, en la documentación analizada, de políticas, de los sistemas de verificación de la igualdad de oportunidades, ni de sistemas de lucha contra el acoso. Tampoco hay información sobre la composición de los órganos directivos de gestión, atendiendo a la proporción por sexos, razas, o procedencia nacional.

También aparecen recogidos compromisos en cuanto a la no explotación de menores y el rechazo al trabajo infantil, forzoso y obligatorio.

Respecto a los derechos colectivos de los trabajadores se menciona el respeto a la libertad de asociación y a la negociación colectiva de estos, sin embargo no proporciona datos sobre porcentajes de empleados representados por sindicatos. Es más, de hecho no hay mención alguna a los sindicatos presentes en la actividad de la empresa.

Tampoco aparece mención alguna, en la documentación analizada, a temas relacionados con la salud y seguridad en el trabajo, ni específica nada sobre medidas de prevención de accidentes, de registros de éstos ni de formación en riesgos laborales.

Referente a su relación con proveedores dice establecer criterios medioambientales y de prevención de riesgos laborales a la hora de contratar con ellos, pero no hay evidencia de cómo lo hace, ni en qué medida. No hay constancia de ningún tipo de evaluación de esta gestión ni interna ni externa. Tampoco hay certeza de que se haga referencia a los DDHH en sus tratos con terceros.

Es especialmente relevante la ausencia de información acerca de cualquier tipo de política y de sistemas de medición de los impactos causados a las comunidades donde llevan a cabo sus actividades.

Es importante destacar que siendo la compañía líder en el sector inmobiliario, en la información estudiada, a pesar de información pública conocida como el último informe de Transparencia Internacional[57], que menciona al sector de la construcción como uno de los más propensos a que se de algún tipo de actividad de corrupción, no se haya encontrado nada acerca de políticas al respecto. Ni tan siquiera algún compromiso público sobre procedimientos de lucha contra la corrupción y sus prácticas, tanto en la gestión como en la esfera de actividad e influencia de la entidad. Por otra parte, no se informa sobre si existen políticas, procedimientos o actuaciones en la entidad sobre contribuciones, financiación e instrumentos de presión política, o si se han destinado fondos en este sentido.

Tampoco se han encontrado datos sobre el cumplimiento de las obligaciones de entrega con los clientes.

Sobre otras cuestiones, como las medioambientales, el informe hace referencia a premios recibidos por su buen hacer, (calificación LEED Plata y Premio VIA al Parque Empresarial Más Innovador para el Parque Empresarial Alvento), o a actuaciones puntuales en algún edificio o centro comercial. Así, respecto al reciclado de productos y servicios, hace mención a la recogida y tratamiento de residuos en los centros comerciales adjuntando una tabla con los

[57] Informe de Transparencia Internacional 2004

tipos de residuos y las toneladas recogidas. También informa de la campaña "Punto Limpio" en el Centro Comercial de Bilbao, mediante la que se da formación respecto al medio ambiente a alumnos de diferentes colegios.

En cualquier caso estos datos se refieren exclusivamente a casos concretos y no se mencionan como algo estructurado en la actividad de la compañía, limitándose, como se pudo observar en relación con los derechos humanos, a manifestar un compromiso por la sostenibilidad. Resulta difícil asumir que "el respeto al medio ambiente está cada vez más presente en todas las áreas de negocio de la empresa, promoviendo una cultura medioambiental respetuosa", con el hecho de que la empresa afirma no hacer mediciones del impacto medioambiental de sus actividades (ver sistemas de gestión).

Lo mismo sucede ante la afirmación de que los principales puntos de actuación medioambiental sean minimizar la generación de residuos, emisiones e impactos ambientales y analizar los riesgos en la materia y en la contaminación de suelos como criterio adicional para evaluar una posible compra de suelo.

La información publicada referente a datos de empleo no se aporta de forma sistemática ni estructurada, apareciendo unas veces en forma de porcentajes y otras en número sin indicar si las empresas participadas en otros países tienen o no empleados y el número de estos. Sí aparece esta información por región diferenciando Madrid de otras provincias.

Parecen suficientes los datos sobre tipos de contratos, (93% contrato indefinido, 66 trabajadores de ETT de los cuales 21 se han incorporado a la empresa), y categorías profesionales (alta dirección, jefes, administrativos y comerciales, etc)

Es especialmente positiva la información sobre las prestaciones a los empleados más allá de lo exigido por Ley, (seguro de vida y accidentes, seguro médico privado, descuentos en precio de adquisición de vivienda, viviendas vacacionales gratuitas, vacunas y revisiones médicas anuales, guardería y cursos de verano, etc).

Por el lado contrario, son muy escasos los datos acerca de la formación de los trabajadores, presentándose los porcentajes de horas de formación por temas genéricos tratados, como Master, Técnicas o Habilidades, y no por persona, ni por categoría profesional.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El conjunto de la información analizada, aún teniendo en cuenta que es el primer año en que se ha editado un informe completo de Responsabilidad Social Corporativa, no permite obtener una información completa acerca de los sistemas de gestión implantados.

Aunque hay exposición de compromisos no se aporta definición pública de sus políticas ni de los procedimientos para cumplirlos. No hay evidencia, en la información analizada, de la existencia de un sistema (o subsistemas) que de forma ordenada y estructurada gestione los diferentes aspectos de la RSC. No se refleja información sobre las estrategias implantadas.

Desde el inicio de la información puede contemplarse cómo se echa en falta una clara perspectiva de compromisos con terceros.

Todas las asociaciones a las que afirma pertenecer la empresa son sectoriales. Sin proporcionar ninguna relacionada con aspectos de RSC o sostenibilidad.

La declaración del presidente que se encuentra en el Informe Anual, (no aparece nada parecido en el informe de RSC), no contiene ninguna referencia a la sostenibilidad. Se limita a hacer una exposición para los accionistas de los logros del ejercicio con alguna mención informativa acerca del esfuerzo que se ha hecho en capacidad de control, transparencia y

responsabilidad social. De esta forma se definen los aspectos más importantes para la entidad sin aclarar cómo se ha involucrado a las partes interesadas.

La información sobre los países donde opera la compañía es confusa. En realidad, el conjunto de la información hace referencia en exclusiva a España. Sin embargo, del estudio de las empresas participadas puede observarse que la compañía está presente también en Argentina, Alemania y Portugal, aunque no se da información sobre el tipo y nivel de actividad que desarrollan. En coherencia con esa falta de claridad tampoco se encuentran análisis temáticos o por indicadores que proporcionen datos por país o región.

Adicionalmente encontramos también ciertas discrepancias en los datos proporcionados, que pudieran ser debido a erratas a incoherencia en la forma de comunicar. A modo de ejemplo, el dato relativo al número de empleados de la compañía: mientras el Informe Anual menciona 540 empleados, el Informe de RSC dice que son 549.

En cuanto al alcance de la memoria, ésta proporciona cierta información de contacto, (direcciones de oficina del accionista, relación con inversores, relación con el cliente), aunque sin expresar el nombre del contacto posible. De igual modo, aunque se muestra un organigrama de personas y funciones, tampoco se proporciona información sobre quiénes son los responsables de las políticas de RSC.

El informe no define impactos ambientales y sociales ni indica cuál será el plazo y el método para la cobertura completa.

La compañía explica en su Informe Anual que "Dada la actividad a la que se dedica el Grupo Metrovacesa, el mismo no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en la presente Memoria consolidada de las Cuentas Anuales respecto a información de cuestiones medioambientales."

Es decir, queda eliminada cualquier posible explicación sobre los impactos de sus actividades, sobre su “huella medioambiental” o sobre la concreción de posibles sistemas de gestión que mencionen responsables. Tampoco se identifican los impactos sociales de las actividades y productos de Metrovacesa.

De igual manera, se percibe alguna incoherencia con las afirmaciones sobre la gestión de proveedores. En primer lugar, se encuentra una indicación genérica de que “en línea con su política de Responsabilidad Social, valora positivamente la búsqueda por parte del proveedor de la excelencia en áreas como el desarrollo sostenible, la calidad, el respeto al medio ambiente y la prevención de riesgos laborales", afirmando posteriormente que, en la contratación de estos se guía también por criterios de valoración medioambiental, sellos AENOR, ISO, residuos, y políticas de prevención laboral, aunque no explicita políticas para ello. Resulta difícil entender tales medidas para los proveedores cuando se afirma no medir los impactos medioambientales propios.

La accesibilidad de la información para los stakeholders o partes interesadas es buena y sencilla, pero el conjunto de la información es escueta y poco significativa, con la salvedad de la que está dirigida a los accionistas e inversores.

La información tiende a reflejar en exclusiva los éxitos de la organización presentándose de forma poco neutral. Se manifiesta el compromiso con los stakeholders o partes interesadas, pero no se revela más allá de una clara actitud de servicio al cliente.

No parece evidente que el informe forme parte de un proceso organizado de recolección y comunicación de la información más allá de la misma publicación.

No aparece publicada ninguna verificación ni auditoría externa de los datos (medioambientales, sociales) ni del proceso del informe más allá de la obligatoria auditoría de cuentas anuales. Tampoco es comparable con otros modelos externos pues no se somete a comparaciones básicas internacionales (Ej: tabla de indicadores GRI)

Los datos proporcionados son poco relevantes. Se informa de algún dato de empleo (formación, número de trabajadores), aunque puede afirmarse que son precisos ya que, aunque escasos, no dan lugar a diferentes interpretaciones.

Incluye información económica y financiera detallada, pero no aparece integrada con aspectos sociales y medioambientales, o en algún caso de forma muy limitada refiriéndose, por ejemplo a ahorros energéticos como consecuencia de la instalación de paneles solares en viviendas y hoteles. .

El informe menciona a los diferentes stakeholders que la compañía considera relevantes, si bien, no indica cuál es el mecanismo utilizado para su identificación, ahora bien, manifiesta que los objetivos de Metrovacesa están apoyados en ellos. Se indica también que es importante definir los componentes, las características, los objetivos y las acciones de estos grupos, pero no hay constancia de que efectivamente así se haya hecho.

No hay evidencias de un diálogo con las partes interesadas a partir de un sistema de comunicación que resulte de una actitud INCLUYENTE. La relación de la Compañía con las partes interesadas no especifica procesos de consultas con éstas, fuera de los que la ley obliga en relación con accionistas. El diálogo con accionistas e inversores es evidente, pero no así con el resto de partes interesadas.

Las oficinas de atención al cliente no pueden considerarse procesos de consulta acerca de la información analizada, considerándose pues como actividades propias de su trabajo comercial. Igualmente ocurre con la comunicación con proveedores acerca de los productos finales.

Tampoco parecen existir mecanismos de retroalimentación que posibiliten a los stakeholders comunicar sobre aquello que está o no incluido en la información. Sí se encuentran diagnósticos con empleados de sus necesidades formativas permitiendo sus sugerencias a través de la intranet. Esta intranet es un canal de comunicación con los empleados en las dos direcciones, pero no hay evidencia de que eso retroalimente el informe. En general, para aquellos mecanismos en que los stakeholders pueden comunicarse con la compañía, (aún para aspectos que nada tengan que ver con el contenido de este análisis), no puede afirmarse que las opiniones puedan manifestarse con libertad y sin restricciones puesto que no se garantiza ningún procedimiento al respecto.

No hay evidencia de que las políticas de la empresa en relación con la Responsabilidad Social Corporativa, que por otra parte se desconocen, estén influidas de alguna manera por las partes interesadas.

No hay evidencia de indicadores de medición que surjan del diálogo con los stakeholders.

Tampoco hay constancia que las partes interesadas hayan participado de forma alguna en la verificación de la información publicada.

En resumen, la información pública sobre Responsabilidad Social Corporativa no resulta eficaz al no permitir a la alta dirección entender los riesgos potenciales o las posibles áreas de mejora (casi todo es información sobre éxitos y logros) ni tampoco a las partes interesadas tomar decisiones en relación a la participación en las políticas de la compañía que les afectan.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Como se ha podido apreciar anteriormente, respecto a la composición del consejo destaca la ausencia de diversidad, ya que ninguna mujer forma parte de los 20 miembros. Un 35 % de los miembros son consejeros independientes, mientras que la proporción de miembros ejecutivos es del 15 %. Sin embargo, la Comisión Ejecutiva no preserva el mismo porcentaje de consejeros ejecutivos, ya que estos suponen un 30 %.

Existen medidas de blindaje para tres miembros de la alta dirección y no se informa en la Junta ni se indica cuál es el órgano que lo autoriza. Estas medidas suponen un compromiso de 1,7 millones de euros.

No existe evidencia de que se evalúe la calidad y la eficiencia de las labores de los consejeros ni que se revise la composición del consejo de una forma periódica.

El informe de Gobierno Corporativo incluye la remuneración de cada consejero dividida por su aportación al Consejo y a la Comisión a la que pertenezca. A su vez, se incluye la remuneración de la alta dirección en una cifra global. Respecto a otras retribuciones, se especifica que Metrovacesa no posee obligaciones en materia de pensiones, ni anticipos, ni créditos a favor de los miembros del consejo, de la dirección, ni de la gestión de la empresa. Sí se informa, en parte, de la retribución relacionada con la consecución de objetivos financieros. Así, se indica un porcentaje por beneficio atribuido sociedad dominante (1,37%) aunque sin dar cantidades concretas por consejeros y ninguna información sobre si existe tal tipo de retribución para los directivos.

NH HOTELES S.A.
(NH)

I . DATOS GENERALES

Productos/servicios que ofrece

NH proporciona servicios de hotelería, a través de su cadena hotelera, resorts (Sotogrande) y servicios de restauración, a través de las marcas de Nhube y Fastgood.

Alcance geográfico (zonas)

242 hoteles (35.000 habitaciones), 19 países de Europa, Latinoamérica y África: España, Alemania, Holanda, Bélgica, Austria, Suiza, Italia, Inglaterra, Hungría, Portugal, Méjico, Argentina, Cuba, Uruguay, Brasil, Chile, Sudáfrica, Ghana.

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 Bursátiles de Responsabilidad Social

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

Documentos incluidos en el análisis

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

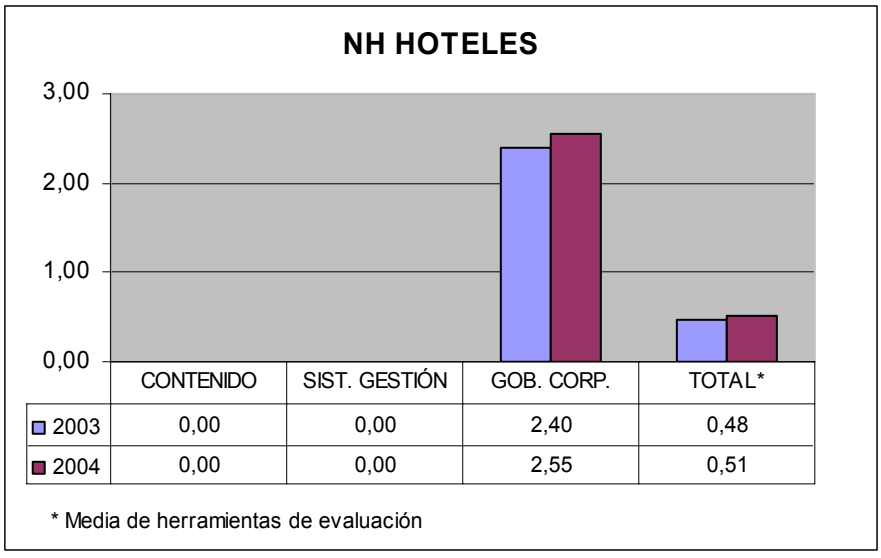
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2004	Incluye Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta	
www.nh-hotels.com	

II. TABLAS DE RESULTADOS

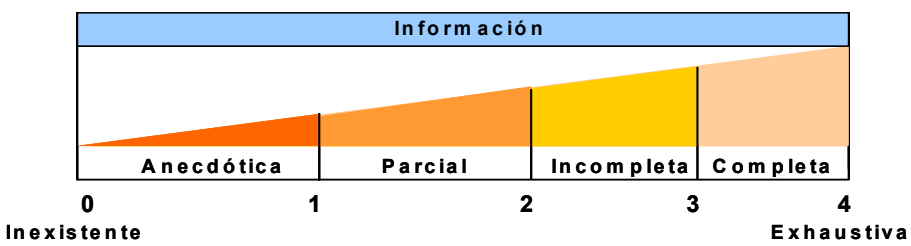
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN
GRI	**0,00**
Indice&Perfil GRI	
GRI Indicadores	
Principios GRI	
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,55**
ONU	**0,00**
AA1000	**0,00**
AA1000 Indicadores	
AA1000 Principios	
NEF	**0,00**
TOTAL	0,51

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,51**, 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 *inexistente*. Así, la puntuación referida a Gobierno Corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,55.**

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 documental 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 hubiesen sido significativos.

b. CONTENIDOS RSC y c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En la memoria anual se puede encontrar un apartado bajo el epígrafe “Responsabilidad Social” que hace referencia a la Acción Social de la Empresa (páginas 63, 64 y 65). Allí se hace mención al proyecto “Niños de la Calle”, en el que a través de un convenio firmado con la Fundación Codespa, se proporcionan oportunidades de desarrollo profesional y reintegración social a niños y jóvenes de la ciudad de México a través de la capacitación en el ámbito de la hostelería. Enuncia la colaboración de diversas casas de acogida mexicanas (El Caracol, Ama la Vida, Casa Alianza y Reintegra) pero no se dan detalles sobre el número de beneficiarios, implicación de la empresa, fases del proyecto, actividades, ni desembolsos realizados o presupuestados.

De igual forma se comenta su apoyo al programa de Becas Líder de la Fundación Carolina con 70 estudiantes participantes y al Proyecto Menudos Corazones por el que se ha alojado en los hoteles, durante un mes o dos, a 50 familias con niños con tratamiento ambulante de cardiopatías congénitas.

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.

Por último su informe anual muestra una relación de instituciones con las que la compañía ha colaborado durante los años 2003 y 2004.

En su página web 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.

No obstante es importante insistir en este informe que el Grupo NH, tiene una relevancia y presencia en países y entornos donde algunos de los aspectos de la RSC, y en especial los relativos a Derechos Humanos, no se garantizan sin su adecuada gestión y el respeto de la normativa internacional.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe Anual 2004 de NH incluye un informe sobre gobierno corporativo. De la información que éste proporciona puede afirmarse que el contenido ha sido ampliado levemente aunque el conjunto de la información presentada continúa siendo incompleta.

Por ejemplo, aunque se mejoró la información sobre blindajes de los miembros del Consejo o de la alta dirección respecto al Informe Anual 2003, se desconocen las cantidades efectivamente portadas. Asimismo, no se muestran de manera desglosada las retribuciones de los miembros de la alta dirección.

Respecto de la participación de los administradores en deliberaciones y votaciones en aquellas cuestiones en las que tengan un interés particular, el informe refiere la obligación de abstenerse, sin embargo, no parece suficiente sin establecer medidas concretas sobre cómo garantizarlo.

De igual forma no se ha encontrado en la información analizada que se exija a los administradores de forma específica no desempeñar puestos dentro de organizaciones competidoras.

No hay evidencia de establecimiento de canal anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos

Se establece para los Consejeros la prohibición de utilizar información no pública de la compañía para fines privados no mencionándose si se extiende esa limitación cuando ya no se detentan responsabilidades en la organización.

No enumera aquellas decisiones que se elevan a la decisión de la Junta General remitiéndose a lo que la Ley y los Estatutos obligan.

Los Estatutos Sociales de la compañía prevén la existencia de tres comisiones: Comisión Ejecutiva (que no se había creado aún en 2003 argumentado su ausencia por el reducido tamaño del Consejo), Comisión de Auditoría y Control y Comisión de Nombramientos y Retribuciones. La Comisión de Inversión y Estrategia no está creada.

La composición del Consejo de Administración tiene una proporción adecuada entre consejeros ejecutivos (1) y externos (12) y dentro de éstos últimos también son mayoría los independientes (7) sobre los dominicales (5). Es especialmente aclarador la mención expresa que en la página 101 del Informe Anual, dentro de la sección de Gobierno Corporativo, se hace de la búsqueda del equilibrio en el Consejo, “a la vista de la estructura accionarial actual de la Compañía, el Consejo procurará que los Consejeros independientes sean mayoría respecto de los dominicales, dada la actual configuración accionarial de la Compañía, en la que la porción de capital flotante es sensiblemente superior a la suma de las participaciones significativas estables representadas por los Consejeros dominicales”.

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/