Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa

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

Análisis del Ejercicio 2004

- Informe de Conclusiones -

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

ANEXO I: BIBLIOGRAFÍA 64

ANEXO II: RELACIÓN DE EMPRESAS Y SUS CORRESPONDIENTES PÁGINAS WEB 66

1. INTRODUCCIÓN

El presente **Informe de Conclusiones** recoge exclusivamente los capítulos ***Transparencia y Verificación***, ***Objetivo del Estudio y Metodología del Análisis***, ***Resultados del Estudio***, por lo que se aconseja acudir al **Informe Completo** que se puede descargar de la página WEB del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (www.obrsc.org), para obtener los contenidos del apartado de *Conclusiones sectoriales y particulares de las empresas analizadas*.

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:

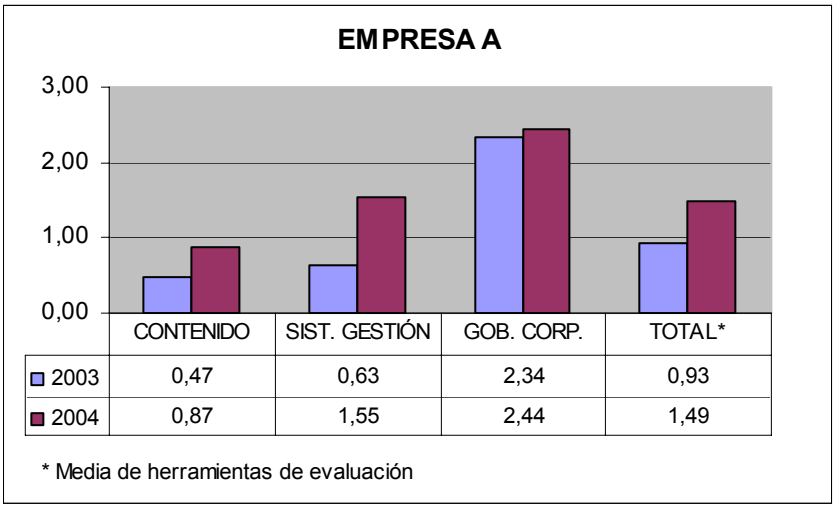
- **Contenido**: valora la concordancia de la información suministrada con las recomendaciones recogidas en *Indicadores GRI* y en las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU* (incluyen derechos humanos,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

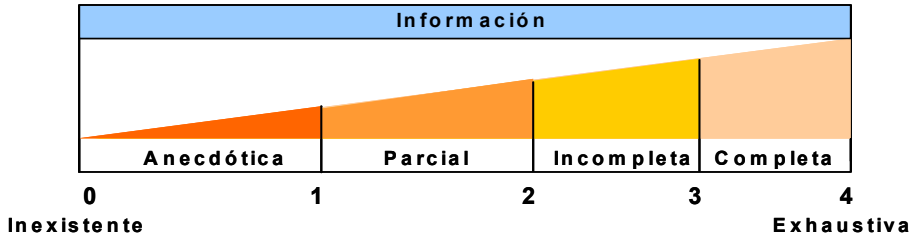


	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,47	0,63	2,34	0,93
2004	0,87	1,55	2,44	1,49

* 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.

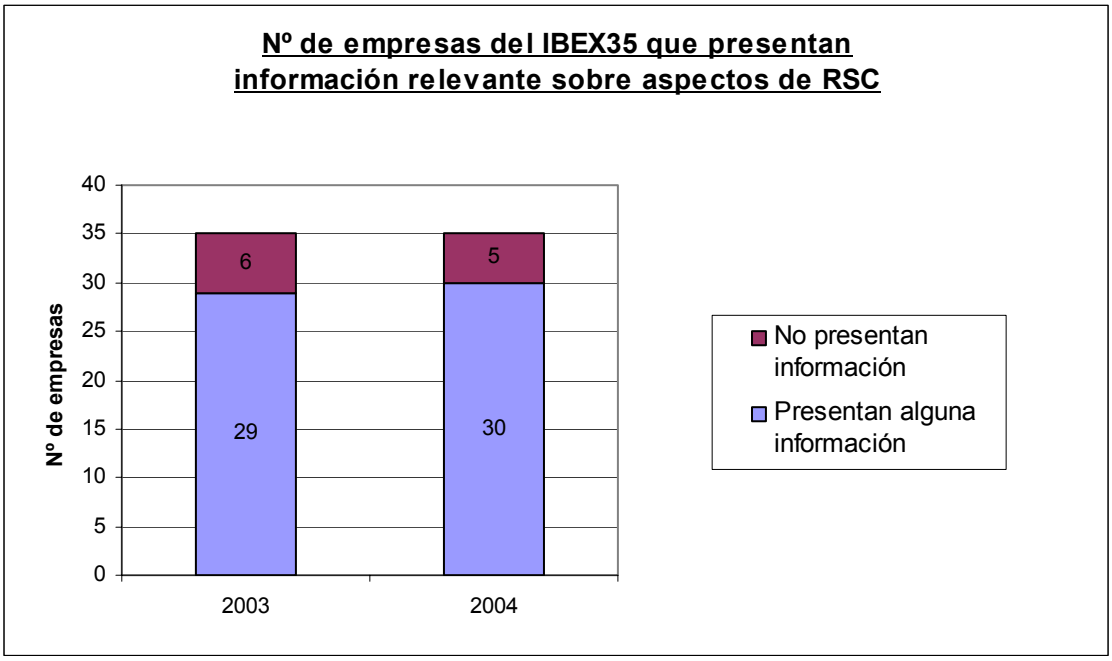
La puntuación del modelo NEF se ha aplicado pese a tener una valoración algo distinta al del resto de las herramientas empleadas en el estudio. La única adaptación que se ha realizado en el estudio a la herramienta NEF han sido los cambios de denominación de las fases o niveles que emplea con el fin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

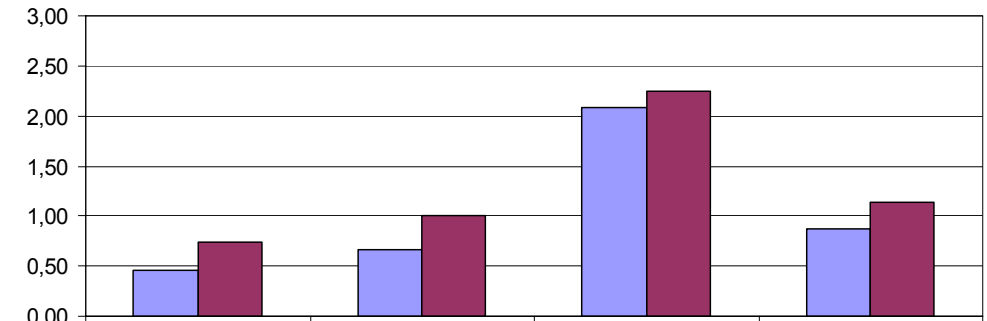
Por otra parte, las exigencias informativas a las que se han de someter aquellas empresas que cotizan en mercados internacionales como el de Nueva York, el interés por ser incluida en alguno de los, cada vez más comunes, índices de Sostenibilidad, o el figurar como una compañía socialmente responsable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

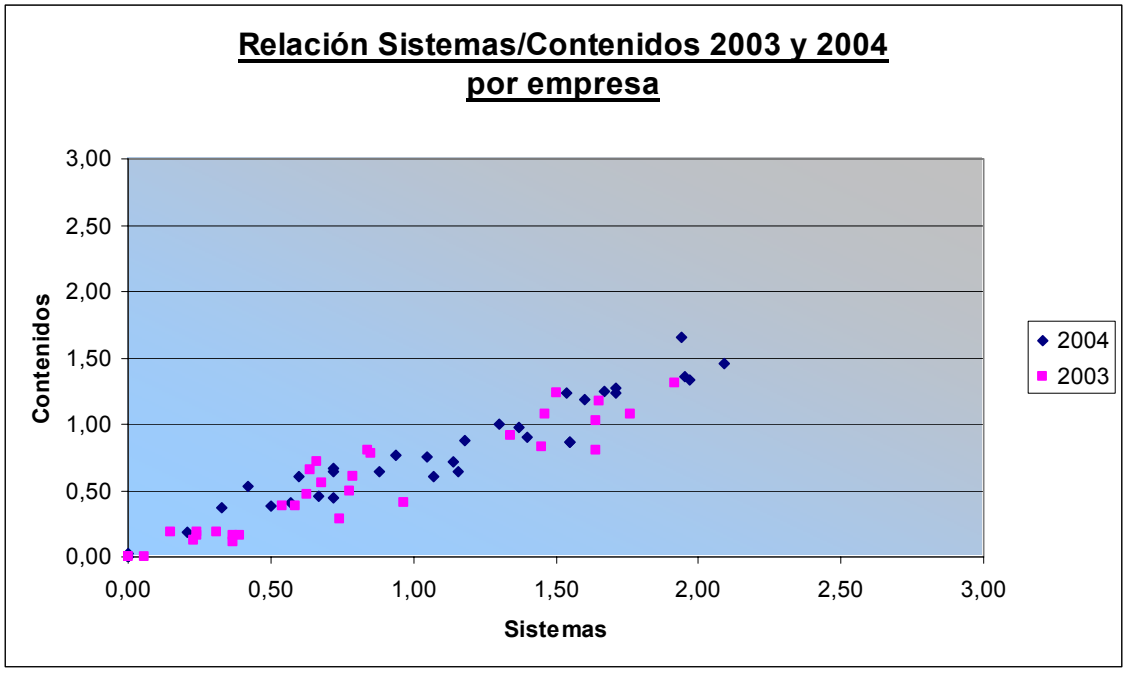
La valoración de la calidad de la información sobre sistemas de gestión de la RSC en las empresas analizadas, a pesar de haber aumentado respecto al año 2003, se sitúa en el estadio de *parcial*, todavía muy lejos de satisfacer los requisitos planteados por las herramientas de evaluación utilizadas (GRI, 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 de la RSC, siendo muy complicado para el lector interesado formarse

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

una 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.

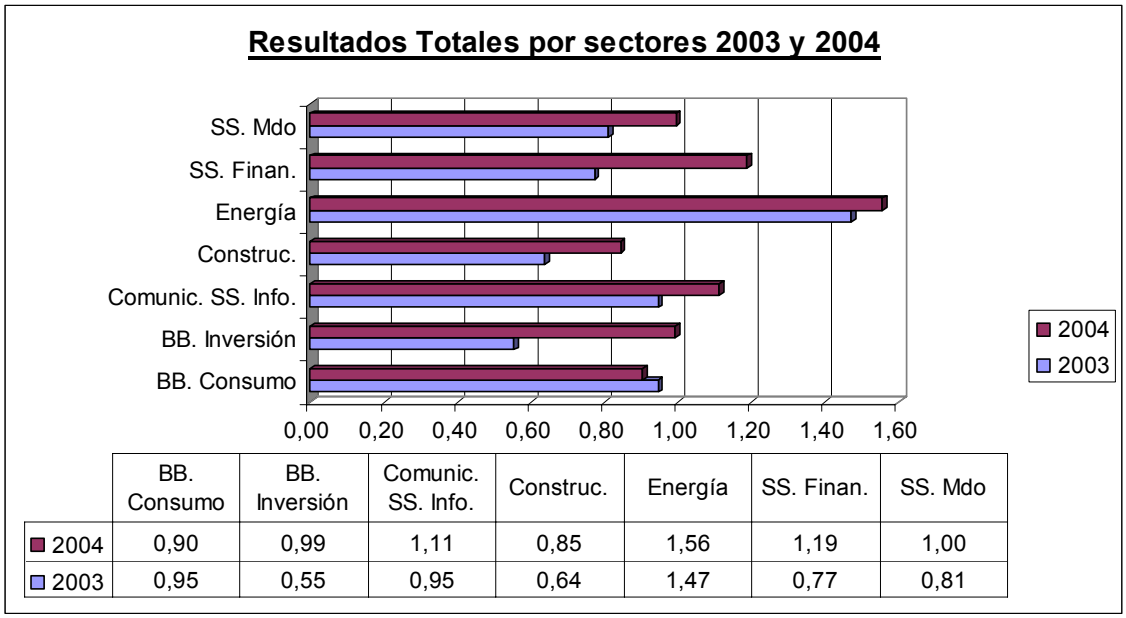
RESULTADOS COMPARATIVOS POR SECTOR

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

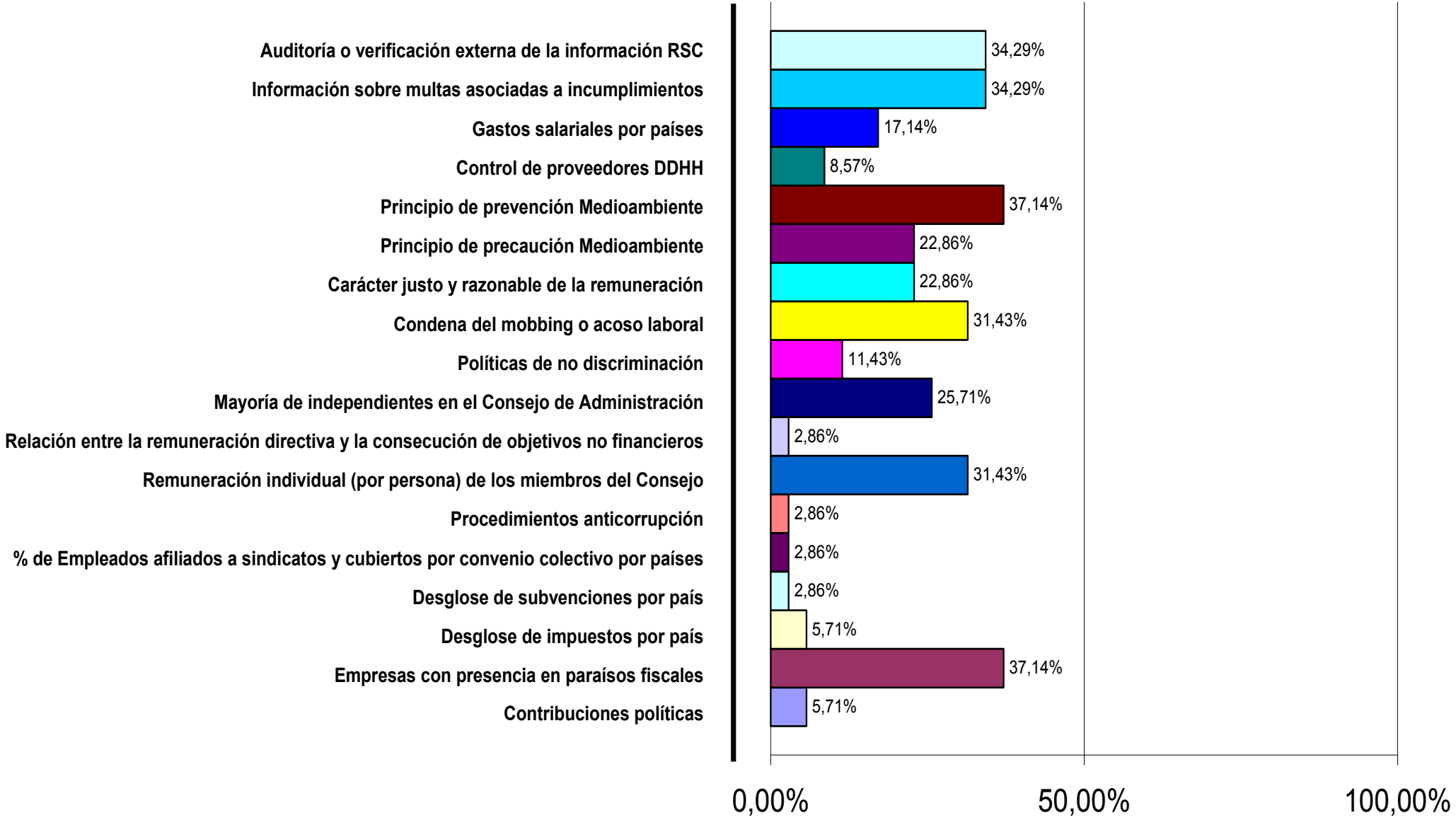
Aunque el sector energético marca una diferencia importante respecto del resto de sectores, hay que destacar el significativo crecimiento que han experimentado las puntuaciones del sector de los Servicios Financieros, si bien entre las empresas que lo integran la dispersión de las puntuaciones es muy 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.

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/