Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa

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

Análisis del Ejercicio 2008

- Informe Completo -

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

Sexta Edición

Observatorio

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

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

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

Coordinador del OBRSC:

- *Orencio Vázquez*

Director del Estudio:

- *Carlos Cordero Sanz*

Equipo de Análisis:

Juanjo Cordero- Coord. Técnica y Análisis

Mónica García - C. Técnica y Análisis	*Carolina Herrero - Análisis*
Anne- Claire Abadie - Análisis	*Bettina Ausborn- Análisis*
Luis Fernández del Pozo- Análisis	*Helena Ancos - Análisis*
Carmen Valor- Análisis	*David Gutiérrez - Análisis*
Thais Colpaert- Análisis	*Victor Saiz - Análisis*
Lorena Cabrerizo - Análisis	*Orencio Vázquez - Análisis*
Belén Flor - Análisis	*Ana Illescas - Análisis*

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

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

Por último, queremos dar las gracias a las personas y departamentos de aquellas empresas que han ampliado y facilitado el acceso a la información necesaria para la realización del estudio. Queremos reconocer especialmente la retroalimentación realizada por ABERTIS, ACCIONA, BANKINTER, BBVA, BME, ENAGAS, FERROVIAL, GAMESA, GRIFOLS, IBERDROLA RENOVABLES, MAPFRE, OHL y RED ELECTRICA.

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN - EDITORIAL: 4

2 OBJETIVO DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS 22

2.1 Objetivo 22

2.2 Metodología 23
2.2.1 Alcance del estudio 23
2.2.2 Fases del estudio 23
2.2.3 Herramientas del análisis 32

3 RESULTADOS DEL ESTUDIO 42

3.1 Resultados generales 42

3.2 Resultados por eje de Análisis 48
3.2.1 Conclusiones del eje de Contenidos 48
3.2.2 Conclusiones del eje de Sistemas de gestión 100
3.2.3 Conclusiones del eje de Gobierno Corporativo 122

3.3 Resultados por empresa 137
3.3.1 Empresas del sector Bienes de Consumo: 137
3.3.2 Empresas del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción: 171
3.3.3 Empresas del sector Petróleo y Energía: 295
3.3.4 Empresas del sector Servicios de Consumo: 442
3.3.5 Empresas del sector Servicios Financieros e Inmobiliarias: 509
3.3.6 Empresas del sector Servicios Tecnología y Comunicaciones: 663

ANEXO I 701

ANEXO II 704

ANEXO III 705

1 INTRODUCCIÓN - EDITORIAL:

INTRODUCCIÓN

Este sexto año consecutivo, se publica el estudio *"La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35"*, desde el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (www.observatoriorsc.org), en un esfuerzo por seguir apoyando los avances en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) con una visión crítica desde la sociedad. Este informe nace en este segundo año de crisis profunda, en donde las grandes turbulencias e incertidumbres económicas, sociales y ambientales, han dado paso a unas consecuencias económicas y sociales lamentables, debidas a un modelo económico desfasado e insostenible. Por otro lado se ha producido un cuestionamiento profundo tanto de la mentalidad de gestión empresarial, como de las políticas públicas que han generado esta situación de depresión.

Este ha sido un año en el que hemos sido testigos de diferentes iniciativas relacionadas con la RSC en nuestro país. Por un lado, el consejo de Ministros aprobó y publicó un Real Decreto en el que se creaba y regulaba el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas en febrero de 2008. En este ámbito se han constituido distintos grupos de trabajo en temáticas que han considerado prioritarias. Entre ellos destacaremos, por su relación con este estudio, el enfocado en la definición de una propuesta para la Transparencia de las empresas en aspectos de RSC. Todavía no se ha podido analizar ningún resultado de sus reuniones, por lo cual no conviene aventurar su aportación real a un avance en cuanto a mejorar la transparencia y el ejercicio del derecho de acceso a la información sobre los impactos, económicos, sociales y ambientales que se producen, en la esfera de actividad e influencia, de las empresas españolas. Esperamos y animamos al Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas, a que su aportación sea relevante en cuanto a la definición de un marco normativo para asegurar la transparencia como requisito imprescindible de un ejercicio de rendición de cuentas. También le recordamos que la propuesta debe ser coherente con los enfoques que se están abordando en los distintos ámbitos internacionales, en especial en las iniciativas lideradas por la ONU y la UE.

Respecto a los foros de RSC en España no se puede evidenciar nada nuevo en este ejercicio, después que se conformase el Consejo Estatal, órgano que como tal no ha buscado asegurar el equilibrio entre los distintos stakeholders, en contra de lo que se ha buscado en iniciativas similares en el ámbito internacional, como en la UE. Por tanto sigue siendo una asignatura pendiente la existencia de foros que realmente respeten y se basen en el principio *multistakeholder*, en su formación, representatividad y normas de gobierno, y que, por tanto, puedan ser legitimados por todas las partes interesadas relacionadas con la gestión de la RSC en nuestra sociedad global.

En el marco internacional, desde que el Parlamento Europeo emitió la resolución "Responsabilidad Social Corporativa: un nuevo acuerdo" urgiendo a la Comisión a que amplíe las obligaciones legales a algunos aspectos clave de la responsabilidad corporativa, como por ejemplo las tareas de los directivos, la responsabilidad exterior

directa y las comunicaciones obligadas para los *lobbys* o miembros de los grupos de presión. En estos ámbitos se han desarrollado reuniones de trabajo y talleres de grupos de expertos y con bajo principios *multistakeholder*, auspiciados por las instituciones europeas, Comisión y Parlamento. También en el Parlamento se ha creado una Comisión intersectorial para trabajar y estudiar sobre aspectos reglamentarios de la RSC. En la actualidad, desde septiembre del 2009 y marzo del 2010, se está trabajando en 6 talleres *multistakeholder*[1] convocados por la Comisión Europea, para trabajar sobre una propuesta a la UE, sobre la necesidad de establecer un esquema de transparencia de información sobre aspectos medioambientales, sociales y de gobierno de las empresas.

Las organizaciones de la sociedad civil, consumidores y otros grupos organizados se han mostrado de manera mayoritaria partidarios de una regulación que facilite una mayor transparencia en la información social, medioambiental y económica de la empresa. En este sentido, es destacable la propuesta de la European Coalition For Corporate Justice (ECCJ) en el documento Fair Law: Legal Proposals to Improve Corporate Accountability for Environmental and Human Rights Abuses. Entre las propuestas más reseñables se encontraban aspectos como la extensión de la responsabilidad de los impactos a la casa matriz, el deber de diligencia de la casa matriz y la definición de un esquema regulado de transparencia sobre los aspectos sociales y ambientales. En la actualidad la ECCJ participa activamente, a través del Observatorio de RSC, en los talleres sobre transparencia convocados por la Comisión Europea.

También en la esfera internacional un año más, tras la presentación al Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas del "Informe Ruggie" del Representante Especial John Ruggie, sobre derechos humanos y empresas, se han producido muchas reacciones, tanto de apoyo como críticas a las conclusiones y recomendaciones que propone. Para John Ruggie, el desarrollo de mecanismos eficaces de rendición de cuentas es esencial para cumplir con objetivos relacionados con la reducción de la pobreza y el desarrollo sostenible. Es esencial que se establezcan medidas para integrar mejor la rendición de cuentas en todas las iniciativas políticas relacionadas, para alcanzar con éxito objetivos como la lucha contra el cambio climático, lograr un desarrollo sostenible, la promoción y defensa de los derechos humanos, el respeto de la diversidad biológica y la creación de crecimiento y el empleo. La opinión de Ruggie es que los esfuerzos en las iniciativas de rendición de cuentas hasta ahora no han sido suficientes y es necesario contar con un enfoque proactivo por parte de las empresas. Gracias a este encendido debate internacional y a los compromisos de presentar nuevos documentos con propuestas al Consejo de Derechos Humanos en un futuro, se prevé que esta línea será una de las relevantes en el futuro a la hora de definir la responsabilidad de las empresas sobre sus impactos en los derechos de las personas.

En este contexto nacional e internacional, el Observatorio presenta el resultado de su trabajo de análisis y evaluación de las memorias de RSC correspondientes al ejercicio 2008. Tal y como se ha descrito en las ediciones anteriores, el objetivo del Estudio es evaluar la calidad de la información sobre aspectos de RSC proporcionada en la documentación y en las memorias públicas y accesibles de las empresas que conforman el IBEX 35. Con este fin se ha medido tanto su grado de calidad técnica y coherencia, como los contenidos y los sistemas de gestión descritos. Se busca

[1] European Workshops on Disclosure of Environmental, Social and Governance Information- European Commission and UE Parlament

también calibrar el grado en el que las memorias de RSC son herramientas válidas para que la información generada sea útil para la gestión y el control interno de las propias empresas. Por lo tanto, también se trata de determinar el uso que las empresas hacen de las memorias: puramente informativo o como herramienta fundamental para la rendición de cuentas y la gestión y control internos de los procesos centrales de negocio. No obstante, es importante volver a hacer explícito que no es objeto del Estudio juzgar la veracidad de los datos publicados, ni la implantación real de las políticas y procesos identificados por las empresas en sus informes.

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

En referencia a los contenidos del presente informe, al igual que en ediciones anteriores, se comienza con la exposición de reflexiones sobre un tema relacionado con RSC. Este año el tema seleccionado ha sido *Transparencia y Derechos*, reflexionando sobre la responsabilidad de las administraciones públicas en la definición de un modelo que asegure la transparencia, en su papel de regulador, supervisor y garante de los derechos, en una sociedad y mercado global. Se reflexiona sobre la necesidad de la Transparencia y el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información, como característica básica para el eficaz funcionamiento de los sistemas en los que vivimos esta sociedad, democracia y mercado.

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

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

Se considera importante especificar cuál es el alcance del Estudio, que, por motivos de representatividad y relevancia, adopta como muestra las treinta y cinco empresas que a 31 de diciembre de 2008 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores. En consecuencia, en esta edición quedan fuera Agbar, Inmobiliaria Colonial, Altadis, Antena 3 y Sogecable que sí figuraban en la edición previa. El relevo lo toma, Abengoa, OHL, Criteria, Iberdrola Renovables y Grifols.

Como otros años, la documentación examinada proveniente de las empresas se limita a la información correlativa a las compañías de la selección, sin ampliarse a otros documentos adicionales publicados por empresas participadas, filiales o pertenecientes al mismo grupo empresarial. La base la constituyen las memorias del ejercicio 2008 elaboradas por las empresas. En los casos en que el equipo de análisis lo ha considerado relevante para las conclusiones del estudio, se ha incluido información suplementaria facilitada por las empresas, como otros documentos en materia de RSC del mismo periodo, de carácter público y accesible, preparados por las propias compañías (fundamentalmente, los entregados en sus Juntas Generales de Accionistas). En concreto, la investigación comprende información significativa sobre aspectos de gestión de RSC que puedan estar encuadrados en los Informes Anuales y de Gobierno Corporativo, las Memorias de Sostenibilidad, de RSC, Sociales y Medioambientales, los reglamentos de sus órganos de gobierno u otros.

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

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

EDITORIAL

TRANSPARENCIA Y DERECHOS[2]

TRANSPARENCIA COMO DERECHO

Bajo el actual chaparrón de desengaño, escepticismo e incredulidad que vive la sociedad en los últimos dos años, muchos son los que buscan nuevas claves para el orden y el entendimiento de las variables que condicionan nuestro entorno. En momentos en que la palabra más conjugada por los actores más mediáticos de nuestra sociedad es confianza, intentándola rescatar del baúl arrumbado de los viejos valores, nos surge la preocupación profunda de que no se ha entendido que esta no se genera con su sola invocación. La generación de confianza no obedece únicamente a suplicas, sinceras o utilitaristas, de los distintos actores políticos, sociales o económicos, sino que se basa fundamentalmente en los mensajes de coherencia que las actuaciones y sus impactos producen en las personas, y a la postre en el ejercicio de sus derechos, y los compromisos realizados. Es inútil intentar animar el espíritu de una sociedad con campañas y propaganda, por muy optimista y voluntarista sea su mensaje, si estas no son consecuencia de acciones y decisiones que evidencien que se han entendido las causas de la crisis y se están tomando las acciones correctoras y preventivas necesarias, para no sólo mitigar sus impactos, sino corregir y prevenir esta situación en el futuro.

Estamos ante una crisis sistémica, no sólo porque los fallos han ocasionado una acción extraordinaria de los actores públicos para que el sistema no se colapsara, sino porque una de las características fundamentales de la misma es la desconfianza generalizada de los actores relevantes del sistema. La desconfianza es la moneda de cambio generalizada entre los actores, así como es la que caracteriza a la opinión sobre la eficacia y justicia de las reglas del propio sistema. Pero lo realmente nuevo es que esta desconfianza no se ha generado desde los actores fuera del sistema, o que proponen soluciones alternativas, sino que se ha producido y calado en sus actores relevantes, en el propio corazón del sistema. Inversión y consumo, arterias principales del sistema de mercado, y reguladores y supervisores, cerebro de la sociedad, han sido afectados profundamente por una pandemia de desconfianza que ha afectado al propio sistema.

Conviene analizar los fundamentos del propio sistema para entender esta situación. Sin duda alguna el mercado y los sistemas de gobierno democrático se basan en los individuos como células imprescindibles y básicas para su existencia y legitimidad. Ambos sistemas se basan, en teoría, en que las decisiones de las personas, informadas, libremente tomadas y donde existen distintas alternativas, son el motor del propio sistema. Por tanto el sistema tanto económico, como el político, se conforma y

[2] 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.

evoluciona a través de las decisiones agregadas de las distintas personas que componen la sociedad. En definitiva el interés general se garantiza en el sistema a través de la agregación de los intereses particulares. Por tanto el asegurar que las tendencias e intereses generales emanan de una agregación equilibrada y proporcional de los particulares, es donde surge la legitimidad del sistema de mercado o político.

Esta lógica expresada de esta forma simple y perfecta, que fundamenta el mismo sistema, no recoge algunas restricciones muy relevantes. Una muy importante es que en ambos sistemas existen líneas rojas que no deben ser sobrepasadas, aparte de las que afectan al gobierno de los mismos. Una fundamental es la que afecta a la vulneración de derechos fundamentales de las personas o a la supervivencia de la sociedad, aunque existan mayorías que busquen traspasarlas. No obstante en este análisis no vamos a profundizar esta línea roja siendo esencial, sino que por lo que se refiere a la transparencia como derecho, vamos a reflexionar sobre otras dos de ellas.

La primera es que esta lógica del sistema, para que sea cierta, requiere que se garantice igualdad en el acceso a las oportunidades e información sobre las distintas alternativas a todas las personas, por ello debe existir información que tienda a ser perfecta sobre las decisiones a tomar. Esto es que el sistema debe garantizar el acceso a la información más completa y perfecta, para que las personas puedan considerarla en sus decisiones sobre actuaciones. Por ello se define el acceso a la información como requisito, y por ende como derecho de las personas asociado a las reglas del sistema.

La segunda es el desequilibrio de poder existente entre los actores y personas, que conforman el sistema. Este desequilibrio produce distorsiones muy relevantes en el sistema, haciendo que prevalezcan unos intereses, más que otros en los objetivos finales del sistema. Por lo que esto puede producir que finalmente se confundan los intereses generales de la sociedad con los intereses particulares de un grupo particular que la conforma. Para evitar esta posición predominante deben existir reglas claras, eficaces y justas, así como supervisores eficaces, para evitar que los actores con más poder lo utilicen para obtener ventajas ilegítimas en el propio sistema. En definitiva para evitar que la lógica del propio sistema pase a ser una realidad aristocrática, aunque teóricamente sobre fundamentos democráticos, donde no pesan lo mismo los intereses y derechos de todas las personas, deben definirse unas reglas y supervisores justos y eficaces.

La condición relacionada con el acceso a la información, completa y de calidad, para la toma decisiones por parte de todas las personas que forman el sistema, es sobre la piedra que se basa la argumentación de que el derecho de acceso a la información, y por tanto la transparencia, es un derecho en sí mismo. Así se reconoce en la declaración universal de los derechos humanos de las Naciones Unidas, en su artículo 19, junto al de libertad de expresión. Pero no sólo por su reconocimiento en la normativa internacional lo es, sino por la lógica del propio sistema, tanto en su faceta de mercado, como en su faceta política. Ambas, como se ha señalado anteriormente, se basan en las libres decisiones y elecciones de las personas, y por tanto en el concepto de *Libre Albedrío*. El *Libre Albedrío* se define como la potestad de las personas para obrar con reflexión y elección. Difícilmente se entendería que esta condición se dé si no está asegurada la transparencia como derecho, y por tanto el propio sistema no garantice el derecho de acceso a la información de todas las personas para su toma de decisión y actuación, en los mercados y en la sociedad democrática.

Por tanto la transparencia no es una gracia que un actor da al resto de los actores que forman el sistema, sino que es un derecho de todas las personas que forman el mismo, así como una pieza clave para que este funcione. La transparencia en sí misma no es un valor añadido, en los sistemas que basan su funcionamiento en la confianza entre actores, sino que es un requisito ineludible. Sin que se garantice el acceso a información de calidad sobre las variables que deben considerar las personas a la hora de tomar las decisiones en el mercado o en la política, es difícil que se genere confianza entre las mismas, y por tanto se ataca a la lógica en el que se fundamenta el sistema.

Obviamente la crisis sistémica actual no se basa únicamente en la falta de transparencia, pero la ausencia de la misma ha producido una inaceptable conducta y lógica de relación. Una relación entre actores donde no era necesario saber o conocer, sólo confiar ciegamente en productos, promesas o proyectos que detrás de la opacidad escondían engaños y vulneraciones de derechos de otras personas. Las consecuencias de la ausencia de transparencia ha ocultado durante años, comportamientos abusivos, poco éticos e ilegales, pero no ha podido anular o mitigar los efectos producidos sobre los derechos de las personas. Obviamente esta ausencia de transparencia sería imposible sin una red de complicidades necesarias construidas sobre intereses creados durante los últimos 30 años. No se podría haber producido sin la complicidad de los reguladores nacionales e internacionales, sin el deterioro de los sistemas de supervisión y la inhibición de las administraciones responsables de garantizar los derechos de las personas. Tampoco se podría haber dado esta situación sin la complicidad de los esquemas privados de auditoría y clasificación, sin el interés claro de los asesores y consultores, ni sin el abandono del papel de los generadores de opinión crítica como son las universidades, escuelas de negocios, institutos de incidencia política, medios de comunicación y *ThinkTanks,* entre otros. Obviamente tampoco se podría haber admitido esta distorsión de las reglas de los sistemas con una ciudadanía crítica que exigiera transparencia y acceso a información en su toma de decisiones, pero también esto falló. Se prefirió creer en reglas más basadas en la superstición que en una lógica comprendida, siempre que prometieran un beneficio, y en muchos casos los materializasen en el corto plazo. No se buscaba el porqué se producía ese aséptico milagro que beneficiaba a un interés particular del actor en ese momento. No se cuestionaba si podrían existir ocultas externalidades, costes o impactos negativos que afectasen a intereses o derechos de otras personas, o a los propios en el largo plazo, por la visión cortoplacista del actor. Esto explica el porqué el sistema funcionaba, ficticiamente, bien sin que los actores que participaban en él cuestionaran normas tan básicas como la transparencia, que se sustenta por el derecho a saber de las personas.

Toda esta lógica basada en una red de intereses creados se desmorona cuando la crisis pone al descubierto las razones de los costes sociales, las externalidades e impactos negativos que están afectando a derechos de los distintos actores necesarios en el sistema, y también a derechos de las personas no consideradas como claves en el mismo. Una de las explicaciones básicas es que parte del problema es la gran opacidad que existía en el mercado y en los propios sistemas de gobierno, que era admitida sin rubor sobre la teoría del autocontrol de los actores, y como se ha demostrado escondía actuaciones, irracionales, irresponsables, ilegítimas, e ilegales en muchos de los casos.

Se empieza a reconocer que el sistema no funciona como se prevé si no se garantiza el acceso a información cierta y de calidad a considerar en la toma de decisiones.

También parece generalmente asumido que esto no puede ser garantizado por el autocontrol de los actores, de forma arbitraria y voluntaria, sin que haya unas reglas claras, normalizadas y eficaces asociadas al propio sistema. Por ello el papel del actor público, cuya función principal es el establecimiento de reglas del sistema y el asegurar el cumplimiento de las mismas, es clave para recuperación de la confianza. En este estadio de reconstrucción debe ser considerada como requisito básico del sistema la transparencia, y que ésta debe buscar garantizar a través de ella el acceso a la información de las personas.

De todas formas aunque es verdad que la responsabilidad de esta situación se debe a una red de complicidad de actores no puede servir esto como excusa para no actuar por parte de los reguladores. Menos se puede admitir que el regulador solicite una demanda previa de la sociedad antes de establecer sistemas que garanticen la transparencia en las relaciones de mercado y políticas, pues esta es su función y responsabilidad. Pues como ya se ha expuesto la transparencia forma parte del ADN del propio sistema, no es un incentivo de mercado, y sin ella el mismo está cuestionado. Sería ilógico solicitar que las decisiones de las personas en sus distintos papeles de inversores, consumidores, empleados, ciudadanos, empresarios, o cualquier otro, incluyeran criterios de responsabilidad, si a la vez no se garantiza, por parte del regulador, que existe transparencia, y por tanto acceso a información sobre las distintas alternativas y posibles consecuencias derivadas de las mismas.

Por tanto la transparencia es un derecho en si mismo que cualquier persona en un sistema político, de lógica democrática, y en un sistema de mercado, de lógica de libre competencia, debe requerir, y no una apuesta diferencial o valor añadido, que los actores sabrán valorar, premiando o castigando. En este sentido parece claro que es un campo prioritario a asegurar por las instituciones públicas, tanto nacionales como internacionales, responsables de garantizar los derechos de las personas, y el buen funcionamiento de los sistemas.

TRANSPARENCIA Y DERECHOS DE LAS PERSONAS

Pero la transparencia, y el derecho a saber en la que se inspira, no sólo es un derecho de las personas y un requisito necesario para el funcionamiento del mercado y la democracia, sino que es una herramienta fundamental para el ejercicio, respeto y garantía de los derechos fundamentales de las personas en todos los ámbitos. La transparencia no debe ser aislada del resto de derechos, sino que en el grado que esta asegure otros derechos de las personas debe ser valorada su eficacia. En definitiva de nada serviría un ejercicio de transparencia que no estuviera orientada a impactos y riesgos sobre derechos (económicos, sociales y ambientales), ya sea de ciudadanos, clientes, consumidores, propietarios, empleados, medioambiente, comunidad, sociedad en general, inversores, administraciones públicas, proveedores, con el fin mejorar la gestión y rendir cuentas.

En este sentido los ejercicios de transparencia de las organizaciones deben estar siempre orientados a gestionar los impactos y riesgos, y a rendir cuentas a las personas y actores que influyen por sus decisiones y actuaciones en sus derechos (partes interesadas o stakeholders). Las organizaciones y empresas por tanto deberían considerar los sistemas de transparencia como sistemas de gestión, con el

fin de mejorar su eficacia en la gestión, gobierno y rendición cuentas, superando la etapa de marketing comunicacional.

Pero sin duda el actor más relevante, como se indicaba anteriormente, en garantizar que los sistemas sean eficaces y justos, y por tanto legitimados por los actores y personas que participan en ellos, son las instituciones públicas. Estas tienen su función de garantes de derechos, mediante la regulación, las políticas, la supervisión y su actuación. Por tanto es a quienes se les debe exigir la definición de sistemas que aseguren la transparencia y el acceso a la información que necesitan cada uno de los actores para poder desarrollar el ejercicio de sus derechos y oportunidades. Al ser la transparencia un aspecto sustantivo de la legitimidad y el buen funcionamiento de los sistemas no debe estar al albedrío de las distintas decisiones de los actores, sino que se debe definir un marco de requisitos mínimo que de seguridad jurídica a los distintos actores del sistema en la defensa de sus derechos e intereses.

Obviamente esta responsabilidad de las instituciones públicas en asegurar la transparencia a parte de buscar reforzar los sistemas, mercado y gobierno democrático, debe ser coherente con los compromisos, objetivos y aspiraciones que los gobiernos y las sociedades han definido. En este sentido si hay objetivos nacionales e internacionales de lucha contra la pobreza, contra el cambio climático, contra la corrupción, contra la evasión fiscal, contra la violación de derechos humanos, contra la violación de derechos laborales, contra la explotación infantil, contra la discriminación, contra la distorsión de la libre competencia, o cualquier otro, es difícil de entender que los sistemas de transparencia no permitan detectar cuales son los avances y riesgos en estos campos, en la gestión y actuación de los actores relevantes en estos ámbitos. El marco que garantice la transparencia debería ser coherente también con la posibilidad de gestionar y asegurar el seguimiento de la eficacia de compromisos de los gobiernos y las sociedades, como son la construcción de modelos de desarrollo sostenible y responsable, o cuando se pretende mejorar la cohesión social.

Es difícil entender cómo se puede velar por la protección de los derechos humanos, sin tener acceso a la información sobre los impactos y violaciones que se ejercen sobre dichos derechos. Mucho menos se puede entender que esta información sobre impactos y riesgos de derechos humanos, vaya a ser considerada en la toma de decisiones de los actores, si no está accesible o no es completa y de calidad. En este sentido es difícil de entender cómo se puede garantizar la no violación de derechos fundamentales (como los relacionados con el derecho a la vida, a libertad de asociación, libertad de expresión, la no discriminación…) en las operaciones en entornos de alto riesgo, si no se da información sobre qué medidas preventivas se han tomado en la esfera de responsabilidad de los actores. El desarrollo de mecanismos eficaces de rendición de cuentas es esencial para cumplir con objetivos relacionados con la reducción de la pobreza y el desarrollo sostenible.
Como recoge el representante especial de NNUU; John Ruggie, es esencial que se establezcan medidas para integrar mejor la rendición de cuentas en todas las iniciativas políticas relacionadas, para alcanzar con éxito, objetivos como la lucha contra el cambio climático, el desarrollo sostenible, la promoción y defensa de los derechos humanos, el respeto de la diversidad biológica y la creación de crecimiento y el empleo[3]. Para John Ruggie, el desarrollo de mecanismos eficaces de rendición de

[3] Report of the Special Representative of the Secretary-General (SRSG) on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, “Business and Human

cuentas es esencial para cumplir con objetivos relacionados con la reducción de la pobreza y el desarrollo sostenible. La opinión de Ruggie es que los esfuerzos en las iniciativas de rendición de cuentas hasta ahora no han sido suficientes y es necesario contar con un enfoque proactivo por parte de las empresas.

Hablar de garantizar un desarrollo sostenible, con respeto al medioambiente, es difícil de creer sino es accesible la información sobre los impactos reales y concretos que producen las actividades y operaciones, así como los consumos, emisiones y residuos asociadas a las mismas. Parece difícil de casar un compromiso con el cambio climático, sin asegurar la transparencia sobre las emisiones de los actores. Tampoco parece real que se trabaje sobre un modelo de reducción, reutilización y reciclado de residuos, sino se da información relevante del destino final y gestión de todos los residuos que se generan. En la actualidad la mayoría de la información que se suministra sobre gestión de residuos termina en el porcentaje que se contrata a un gestor, sin que exista información sobre cómo se vela por los impactos finales producidos en la cadena. Esto es especialmente preocupante cuando surgen informaciones[4] sobre mercados ilegales o no regulados, controlados por mafias, donde a través de acuerdos contractuales con empresas, con el consentimiento de estados, hacen desaparecer los residuos, sin considerar los impactos y riesgos contra la salud y el medioambiente. También es llamativa la ausencia de información relevante en muchos de los informes, sobre vertidos o multas por impactos ambientales, cuando por otro lado esta información también se considera clasificada y por tanto no accesible en las administraciones públicas.

También se hace difícil entender como se pretende luchar contra la corrupción si no se asegura la transparencia y el acceso a la información de aspectos claves y sintomáticos, de la relación entre actores privados y públicos, que puedan generar indicios sobre la misma. Si por una parte no existe transparencia sobre las contribuciones de las empresas a entidades políticas, ni sobre los sistemas de prevención implantados, y tampoco se asegura la transparencia en las actuaciones de las administraciones públicas, ni sobre los patrimonios e ingresos de los cargos electos y los funcionarios, es difícil de confiar en la eficacia del sistema preventivo. Si analizamos el compromiso de trabajar en la prevención y lucha contra la corrupción en entornos globales, como establece tanto los Convenios de la ONU y la OCDE de lucha contra corrupción a los que España se ha comprometido, es poco creíble la capacidad de velar por lo que ambos convenios y el código penal español establecen, si no se definen sistemas de prevención, detección, persecución y penalización eficaces en ámbitos globales.

Respecto a cómo se puede tomar decisiones por parte de los actores en relación a los impactos que se producen en los derechos laborales, la explotación del trabajo infantil o la persecución de los derechos de asociación y negociación colectiva, en las actividades de los actores, también es francamente difícil con la escasa y anecdótica información que se publica voluntariamente. Por ejemplo, si no existe una esquema que establezca la necesidad de informar no sólo de los riesgos, las medidas e impactos en este ámbito país por país, sino también donde se aporte información que identifique a los proveedores y otros actores de la cadena de suministro en su esfera

Rights: Mapping International Standards of Responsibility and Accountability for Corporate Acts", UN Doc. A/HRC/4/035. 9 February 2007

[4] La 'Ndrangheta convierte el mar Mediterráneo en un cementerio de residuos tóxicos desde hace 20 años
Autor: AFP http://www.lavozdegalicia.es/mundo/2009/09/19/0003_7980511.htm

de responsabilidad, entre otra información, es muy improbable que se tenga criterios suficientes como para poder incorporarlos a decisiones de las personas.

En la actualidad en casi todos los países democráticos se considera que el sistema fiscal es una pieza clave del estado de derecho, y que por tanto debe ser suficiente, robusto, justo, eficaz y progresivo, para asegurar las políticas públicas destinadas a garantizar los derechos de las personas. Es más si existe una agenda internacional o nacional para trabajar por el desarrollo sostenible de las sociedades, al menos de forma coherente con los objetivos del milenio, parece imposible que no establezcan requisitos de transparencia mínimos que permitan luchar contra la evasión o elusión fiscal, a través de ingeniería fiscal puede que ilegal en la actualidad, pero claramente irresponsable y contraria al desarrollo de las sociedades donde actúa y genera sus ingresos. Es muy difícil trabajar eficazmente en la lucha contra el fraude fiscal sin información relevante que genere indicios del mismo. Un ejemplo bastante claro es la necesidad de transparencia tanto de pago de impuestos, y recepción de beneficios fiscales país a país, o la relacionada con la presencia y operaciones de las empresas en paraísos fiscales, con el fin de poder detectar las posibles prácticas fiscales irresponsables, y por tanto tomar esta información en consideración en las decisiones de los actores, tanto del mercado como del gobierno. A favor de una mayor desagregación de la información, que mejore la transparencia, en el ámbito financiero, también se han producido diversas iniciativas y llamamientos por parte de diversas instituciones. Lo que se intenta a través del método reporte país por país (CBC, sus siglas en inglés) es evitar la evasión fiscal derivada de los precios de transferencia (transfer mispricing)[5]. A través de este método se obligaría a las empresas multinacionales a incluir dentro de sus informes contables en qué países opera y bajo qué nombre, así como su situación financiera en cada país, lo cual comprende:

1. Ventas, en el grupo y fuera del mismo.
2. Compras, desglosadas de la misma manera.
3. Costes laborales y número de empleados.
4. Beneficios antes de impuestos.
5. Impuestos pagados a cada Estado en el que opera el grupo.

Por otro lado en los mercados para ser considerados eficaces se ha de velar por los derechos de los actores estableciendo unas normas que los garanticen con justicia y ecuanimidad. Por ello el velar por que no haya instrumentos ilegítimos que limiten la libre competencia, los derechos de los consumidores, la seguridad de las relaciones comerciales y contractuales justas, evitando posiciones y condiciones abusivas, o los derechos de los propietarios e inversores, entre otros aspectos, son necesarios. Por lo tanto los sistemas de transparencia deberían permitir a los actores tener información completa y de calidad sobre estos aspectos con el fin de poder emplearla en sus decisiones. Cuestión muy relacionada con los derechos de los propietarios e inversores son aspectos relacionados con el gobierno corporativo, donde si no se hace un esfuerzo en la rendición de cuentas sobre información muy sensible en la

[5] Sistema a través del cual las empresas de un mismo grupo, al comerciar entre ellas, fijan los precios artificialmente (distintos de los del mercado) para pagar menos impuestos. La Organización para la Cooperación y Desarrollo señala que el 60% del comercio mundial es de tipo intragrupal y, por lo anteriormente dicho, susceptible de ser objeto de transfer mispricing o dirigido a paraísos fiscales. El valor de las pérdidas por este concepto no es conocido. En el Reino Unido se estima que el coste para el Estado por evasión fiscal asciende a 16,5 billones de euros por año. El Senado de EEUU estima que la cuantía se encuentra entorno a 50 billones de dólares por año. Las pérdidas por evasión fiscal superan con creces lo que se ha estimado por el Banco Mundial como necesario para alcanzar a los Objetivos del Milenio.

actualidad como son la gestión de los riesgos, la aprobación los blindajes y remuneraciones de los directivos, entre otros, es difícil pretender que surja la confianza de los inversores y la sociedad en general, en este tiempo de crisis.

Se podría continuar buscando ámbitos donde observar que sin asegurar la transparencia, y por tanto el acceso a la información a las personas y otros actores es muy difícil poder esperar que se consideren estos criterios junto con otros económicos en sus decisiones. Por tanto se puede afirmar que en la actualidad la información sobre la que se toman decisiones por parte de las personas y actores es muy limitada e incompleta para entender los impactos que estas producen. Por ello les es muy difícil entender que de sus decisiones se producen estos impactos, como una relación causa efecto, al no hacerse visibles en información accesible. En este sentido es casi imposible alinear comportamientos de actores a los objetivos de la sociedad (definidos en las políticas públicas, nacionales e internacionales) al no conocer o entender los impactos que producen. Por tanto el acceso a la información aparte de ser un derecho en sí mismo, su ejercicio permite la garantía de otros derechos de las personas. Por consiguiente aunque es responsabilidad de todos los actores implantar sistemas de gestión que aseguren la transparencia y el acceso a la información, así como la rendición de cuentas, es fundamentalmente responsabilidad de las instituciones públicas en su papel de garantes de los derechos de las personas, así el de reguladoras y supervisoras, el definir un esquema de transparencia eficaz para tal propósito.

TRANSPARENCIA Y JUSTICIA

Si hablamos de transparencia como herramienta para garantizar derechos de las personas, se debe entender que también debe ser útil a las víctimas en la hora de estos hayan sido violados para acceder a la justicia. Uno de los aspectos centrales de la gestión de la responsabilidad social y los derechos humanos es que se facilite a las víctimas acceso a mecanismos de remedio por los impactos sufridos como consecuencia de las actividades empresariales. La función de los poderes públicos en este sentido es clave en la articulación y legitimación de mecanismos judiciales y no judiciales, así como en la delimitación de la responsabilidad legal de las compañías.

En la actualidad las víctimas y sus defensores apenas tienen acceso a la información de los actores, más allá de lo que ellos mismos publican de forma voluntaria. Por tanto es muy difícil acceder a mecanismos de resolución de conflictos y acceso a la justicia con información más allá del testimonio de las víctimas y los testigos, sin apenas información relevante del actor sobre ese asunto. La ausencia de acceso a información relevante sobre el conflicto donde se puedan evidenciar indicios de responsabilidad de los impactos se ocultan casi siempre tras un galimatías jurídico de sociedades interpuestas, y una ausencia casi completa de información relevante publicada por el actor sobre sus impactos reales en los países, y menos sobre el conflicto en cuestión.

Respecto al establecimiento de mecanismos no judiciales de resolución de quejas y reclamaciones para individuos y comunidades afectados por las actividades de una empresa, a través de los cuales puedan reivindicar sus derechos, sin perjuicio de que también puedan acudir a la justicia ordinaria. En este tipo de mecanismos es importante resaltar la necesidad de asegurar el acceso a la información para que estos sean eficaces.

Estos mecanismos de resolución deberían ser:

1. Legítimos: con estructuras de gobernanza claras, transparentes e independientes
2. Accesibles: deberían promocionarse y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrar dificultades de acceso respecto al idioma, el analfabetismo, la toma de conciencia, el financiamiento o el miedo a represalias.
3. Predecibles: con procedimientos, tipos de procesos y resultados claros y conocidos. así como disponer de medios para controlar e implementar los resultados.
4. Equitativos: las partes agraviadas deberían tener acceso razonable a las fuentes de información, recibir asesoramiento y tener la experiencia necesaria para involucrarse en un proceso de resolución de conflicto en términos justos y equitativos.
5. Compatibles con los derechos: los desenlaces y las reparaciones deberían estar de acuerdo a las normas sobre derechos humanos reconocidas a nivel internacional.
6. Transparentes: aunque la confidencialidad es adecuada en algunos casos, el proceso y el desenlace deberían estar suficientemente abiertos al escrutinio público y priorizar el interés público

Es importante que el Estado se encargue de facilitar información adecuada y actualizada a todas las partes interesadas sobre las responsabilidades legales derivadas de comportamientos que vulneren los derechos de las personas, así como sobre el funcionamiento de los mecanismos de resolución de conflictos.

Por ello es muy importante que los distintos actores y en especial las víctimas puedan tener acceso a la información, mediante esquemas de transparencia, para garantizar el acceso a la justicia real, ya sea en modelos de arbitraje no judiciales, como en esquemas judiciales.

Uno de los grandes problemas que surgen con el derecho de acceso a la justicia de las víctimas es el derivado de que en la actualidad las decisiones, riesgos e impactos de los actores son más globales, que los marcos normativos asociados a esquemas nacionales. Esto limita en muchas ocasiones un ejercicio real de acceso a la justicia sobre hechos producidos en países con sistemas menos eficaces en la garantía de derechos.

Respecto al acceso a la justicia real por parte de víctimas de violación de derechos humanos en otros países, existen tres temas que deben ser resueltos para asegurar el acceso de las víctimas a la justicia, todos ellos de gran calado e implicaciones en normativa nacional e internacional. Se trata del reconocimiento de la empresa como sujeto activo de delitos penales, la territorialidad de la justicia y la subsidiariedad de la responsabilidad de la empresa matriz respecto de los delitos cometidos por sus filiales operando en terceros países. Estos tres asuntos están siendo objeto de debate en estos días y aparecen repetidamente en los informes de John Ruggie (ONU), Richard Howitt (Parlamento Europeo) y la Joint Commission del Parlamento Británico.

De cualquier forma, con independencia de los sistemas de acceso a la justicia que sean definidos, ya sean no judiciales o judiciales, para que estos sean eficaces hay que asegurar la transparencia sobre los sistemas de gestión y los impactos producidos de los actores, así como el acceso a la información de las víctimas y sus defensores.

TRANSPARENCIA COMO REQUISITO

La transparencia es y debe ser considerado como requisito en los distintos sistemas donde nuestra sociedad actúa, ya sea el mercado o el sistema de representación política.

En el mercado, la transparencia es necesaria para que realmente se garanticen los derechos de las partes, pero en especial en lo referido a los derechos del consumidor en su relación con los actores que comercializan y producen. En la actualidad la información que le llega al consumidor es realmente marginal respecto a las externalidades e impactos que se asocian al bien o servicio que compran. Apenas se utiliza la información sobre calidad, aparente, y precio, todo ello aderezado de imagen o marca, en las decisiones de compra. Por ello es muy difícil que se tengan en cuenta otros criterios de impacto que afectan a los derechos de otras personas o incluso al del mismo consumidor en sus decisiones de compra. Es difícil que las personas conociéndose todos los impactos que vienen asociados a un producto no los ponderasen en sus decisiones. Sobre todo si dichos impactos afectan a derechos tan básicos como son los derechos humanos, derechos laborales, derechos de la infancia, derecho a la salud o a un medioambiente saludable, entre otros. Obviamente en los millones de decisiones de consumo actuales es muy pequeño el porcentaje que incorporan criterios de responsabilidad social, pero también es posible porque no hay información sobre la que trabajar dichos criterios, al no existir sistemas de transparencia fiables.

Algo parecido debería pensarse sobre las decisiones del mercado inversor, donde la información sobre estos aspectos tampoco es completa, y los mecanismos en muchos casos muy frágiles. Pero es obvio que los gestores de fondos, éticos o no, deberían tener acceso a la información lo más completa y de calidad sobre aspectos distintos al rendimiento financiero, marcados por la lógica especulativa, sino que deberían contar con el derecho a acceder a información sobre otros aspectos de impactos y riesgos, que impactan sobre derechos y que a la postre son importante considerar en su decisión de inversión. Pero no sólo estos deberían tener el derecho a saber sobre estos impactos, riesgos y externalidades sobre derechos de personas, sino que los propios ahorradores y pequeños inversores particulares que compran productos financieros y que deben tener el derecho a acceder a toda la información sobre estos impactos en derechos asociada a estos productos, para que lo puedan considerar como criterio en su decisión. No es posible esperar que los mercados financieros se alineen en sus decisiones a los objetivos de las sociedades si estos no consideran los impactos que producen sus decisiones al ignorarlos y no tener acceso a ellos.

Existen nuevas condiciones que inciden en la retención de las personas y vinculación con las empresas o las organizaciones. Algunas de ellas son la identificación con los objetivos y valores de la organización, y la coherencia de las actuaciones de organización con los mismos. En el mercado laboral donde como tal obviamente existen lógicas de demanda y oferta, no siempre perfectas como es evidente, también se han incorporado nuevos criterios relacionados con la responsabilidad de la empresa, que se pueden considerar en los procesos de decisión en la relación laboral entre empleado y empleador. La necesidad de transparencia es esencial a la hora de que estos criterios realmente puedan ser empleados en la toma de decisiones de este tipo. En la actualidad al no existir un marco que defina el derecho de acceso a la información y la transparencia, no es fácil el acceso a la información relevante de la empresa por parte del trabajador sobre los impactos que esta está produciendo o la

gestión de los riesgos en su esfera de responsabilidad. Esto podría dar a que exista una ignorancia alta sobre impactos producidos por la empresa en otros actores y por tanto esta información no sería considerada en las relaciones laborales, ni por tanto se busquen acuerdos que influyan positivamente en dichos impactos. El tener acceso a la información, y por tanto poder tener en cuenta todas las externalidades e impactos en la cadena de valor es fundamental para que los empleados como parte importante de la empresa puedan influir en una actuación más responsable.

En la relación comercial entre cliente proveedor, ocurre lo mismo, al no estar asegurada la transparencia entre actores sobre distintos aspectos de responsabilidad social, es posible que en las decisiones se asuman riesgos o se produzcan impactos sobre ellos no deseados. Por tanto se opera en un esquema donde las decisiones que se toman no incorporan toda la información relevante sobre impactos y riesgos. Esto es especialmente reseñable por el deber de vigilancia o "*duty of care"* que se tiene sobre la esfera de responsabilidad (cadena de suministro, joint-ventures y participadas) en el que se fundamentan el concepto y principios de responsabilidad social. Por tanto en las relaciones comerciales no basta con establecer cláusulas de blindaje jurídicos con el fin de limitar la responsabilidad social sobre los impactos, ni excusa el ignorar la información sobre riesgos e los impactos en las relaciones comerciales, sino que existe un deber de vigilancia sobre las externalidades que se producen asociadas a estas decisiones. Por tanto debe ser considerado el derecho de acceso a la información como un requisito el asegurar la máxima transparencia y calidad de la información para no asumir riesgos e impactos sobre derechos ocultos en una decisión comercial. Al ser un requisito del propio mercado y sistema de relaciones comerciales para que este sea eficaz, el marco que asegure la transparencia debe ser definido por los reguladores que definen las normas del mismo, y que tienen la responsabilidad de asegurar los derechos de todos los actores.

TRANSPARENCIA Y REGULACIÓN

Son varias las voces que se muestran partidarias de una regulación en materia de un reporte social y medioambiental. Por el lado de los inversores las demandas en favor de medidas que favorezcan la transparencia se han multiplicado en los últimos meses. En Estado Unidos más de 50 de las mayores firmas de inversión del país han expresado a la *Securities and Exchange Commission* (SEC) su interés a favor un marco regulatorio que genere una mayor transparencia en el ámbito social, medioambiental y de gobernanza de las empresas. Este grupo de inversores arguye la falta de transparencia como una de las causas de la crisis actual y asegura que estas medidas favorecerán la seguridad de las inversiones y el largo plazo, mitigando las conductas predadoras y otro tipo de prácticas abusivas por parte de determinadas compañías. En Europa *The European Sustainable Investment Forum* (Eurosif)[6] también se ha mostrado partidario de una regulación de la información que deben facilitar las grandes empresas en materia social, medioambiental y de gobierno corporativo.

Dentro del mundo de la empresa, también hay pronunciamientos a favor de una mayor homogenización en la información que, por un lado facilite la comparabilidad, y por

[6] Coalición Europea cuya misión es incorporar la sostenibilidad a través de los mercados financieros. Entre sus miembros se encuentran sociedades gestoras, planes de pensiones, instituciones académicas, ONG y agencias de investigación. En total gestionan más de €1 trillion

otro reduzca los costes de gestión derivados de responder a múltiples requerimientos de información a través de cuestionarios u otros procedimientos. La homogeneización de la información requiere trazar unas directrices mínimas de regulación.

Las organizaciones de la sociedad civil, consumidores y otros grupos organizados se han mostrado de manera mayoritaria partidarios de una regulación que facilite una mayor transparencia en la información social, medioambiental y económica de la empresa. En este sentido, es destacable la propuesta de la *European Coalition For Corporate Justice* (ECCJ) en el documento *Fair Law: Legal Proposals to Improve Corporate Accountability for Environmental and Human Rights Abuses* (2007) presentado ante el parlamento europeo.

Recientemente el *Global Reporting Iniciative* (GRI), institución que ha desarrollado el modelo de reporte en RSE con mayor grado de aceptación a nivel global, ha emitido un comunicado bajo la denominación de Declaración de Ámsterdam en el que implora a los Gobiernos a la introducción de políticas que exijan a las empresas informar acerca del desempeño social, medioambiental y de gestión empresarial y señala la falta de transparencia y de procesos de rendición de cuentas como uno de los factores de la crisis actual.

Por parte de la instituciones europeas la creación de un marco regulatorio para promover la transparencia en aspectos sociales, medioambientales y económicos ha planteado un amplio debate.

La importancia de un reporte integrado social, medioambiental y financiero fue puesto de manifiesto en el informe que elevara al Parlamento Europeo R.Howitt[7]. Afirma a su vez, que la Responsabilidad Social Corporativa no debe estar separada de cuestiones que hacen a la rendición de cuentas corporativa y la gobernanza:

….*Reitera el apoyo del Parlamento en favor de una información integrada en materia social, medioambiental y financiera por parte de las empresas, basada en una reglamentación, por ejemplo, con un umbral mínimo para evitar costes desproporcionados para las empresas más pequeñas; solicita una investigación detallada sobre la aplicación de requisitos mínimos para la información en materia social y medioambiental en el marco de la recomendación de la Comisión de 2001 sobre la publicación de aspectos medioambientales, de la Directiva de modernización de las cuentas de 2003 y de la Directiva sobre los folletos de 2003, que apoyan una transposición efectiva en todos los Estados miembros y la realización de consultas sobre el potencial para reforzar estas disposiciones en su próxima revisión, y que incluyen interpretaciones de la importancia del riesgo social y medioambiental en el marco de los requisitos existentes en materia de divulgación…*

…….*A fin de "despolarizar" nuestro propio debate sobre el enfrentamiento entre enfoques obligatorios y enfoques voluntarios, el Parlamento Europeo debería limitarse a repetir sus posiciones de 2002 y 2003 en favor de un único instrumento legislativo en el que se abordase la elaboración por las empresas de informes integrados en materia social, medioambiental y financiera, al menos en el caso de las grandes empresas. Ni más ni menos. El fin último de una "regulación adecuada" es la transparencia, de modo que se hagan posibles las respuestas voluntarias basadas en el mercado entre*

[7] Richard Howitt, portavoz del Parlamento Europeo sobre Responsabilidad Social Corporativa. Ha elaborado un reporte sobre RSC: Report on CSR: a new partnership (Nov 2006); aprobado por el Parlamento Europeo el 13 de marzo de 2007

los posibles nuevos trabajadores, inversores y consumidores de las empresas…….(Parlamento Europeo, 2006).

El Libro Verde (COM, 2001. 266 final) establece implícitamente la necesidad de un marco regulatorio cuando señala que *"el enfoque de los informes sociales adoptado por las empresas es tan variado como su comportamiento en el ámbito de la responsabilidad social. Para que dichos informes sean útiles, es preciso un acuerdo general sobre el tipo de información que debe facilitarse, el formato de presentación y la fiabilidad del procedimiento de evaluación y auditoría". Esta misma necesidad es señalada por la Comunicación de la Comisión Europea de julio de 2002[2], cuando reclama "un mayor consenso sobre el tipo de información que debe revelarse, la presentación formal de los informes, los indicadores utilizados y la fiabilidad del procedimiento de evaluación y auditoría permitiría una evaluación comparativa y una difusión de los resultados de las empresas más pertinentes en sectores específicos o para empresas de tamaño similar…."*. También hace referencia a la importancia de la transparencia en el desarrollo de la responsabilidad social *"las empresas deben integrar en sus operaciones las consecuencias económicas, sociales y medioambientales"* por medio de la adopción de unas *"prácticas de responsabilidad social creíbles y transparentes"* y a que *"la transparencia es un componente esencial del debate sobre la responsabilidad social de las empresas puesto que contribuye a mejorar sus prácticas y su comportamiento, al tiempo que permite a las empresas y terceras partes cuantificar los resultados obtenidos".*

La Comunicación de la Comisión sobre una estrategia de desarrollo sostenible (COM/2001/0264 final) indica que todas las empresas que cotizan en bolsa, con una plantilla de al menos 500 empleados, deberán publicar un «triple balance» en sus informes anuales a los accionistas que mida sus resultados en materia económica, medioambiental y social.

En la actualidad, desde septiembre del 2009 y marzo del 2010, se está trabajando en 5 talleres *multistakeholder*[8] convocados por la Comisión Europea, para trabajar sobre una propuesta a la UE, sobre la necesidad de establecer un esquema de transparencia de información sobre aspectos medioambientales, sociales y de gobierno de las empresas.

Por parte de Estados individuales, son varios los países que han introducido algún tipo de obligación en cuanto a la información a suministrar en materia social y/o medioambiental. Destacan los casos de países como Dinamarca, Holanda, Noruega, Suecia y Francia.

Parece evidente que la regulación y definición de un marco normativo que asegure la transparencia y el derecho de acceso a la información es uno de los primeros pasos que se están tomando en los distintos ámbitos, nacionales y globales. No sólo porque es necesario como requisito para el buen funcionamiento de los sistemas, de mercado y gobierno, sino también porque es la única forma de asegurar también la coherencia con compromisos y objetivos internacionales como la lucha contra el cambio climático, los objetivos de desarrollo del milenio, la lucha contra la corrupción, la lucha contra la pobreza, la defensa de los derechos humanos, el cambio hacia un modelo de desarrollo sostenible o la reforma del sistema internacional, entre otros. Por tanto en este momento, con la experiencia y lecciones aprendidas de los últimos dos años de

[8] European Workshops on Disclosure of Environmental, Social and Governance Information- European Commission and UE Parlament

crisis (causada por los 30 últimos de excesos y opacidad) el dilema no es si hay que regular o no un marco que asegure la transparencia y el acceso a la información, sino cual es el más eficaz en cada campo.

2 OBJETIVO DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS

2.1 Objetivo

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

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

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

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

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

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

2.2 Metodología

2.2.1 Alcance del estudio

Con la finalidad de proporcionar homogeneidad al análisis, se han tomado como base las memorias del ejercicio 2008 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 2008 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores.

De acuerdo a este criterio, en el estudio de este año no se incluyen a las empresas AGBAR. INMOBILIARIA COLONIAL, ALTADIS, ANTENA 3, SOGECABLE. A, que sí se analizaron el año pasado. Por el contrario, se incluyen por primera vez en el informe a ABENGOA, OHL, CRITERIA, IBERDROLA RENOVABLES, GRIFOLS, que figuraban en el IBEX 35 el 31/12/2008.

2.2.2 Fases del estudio

A. Definición y desarrollo del Modelo de Análisis

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

- -Integración de los diferentes aspectos relativos a la RSC al máximo nivel de detalle, teniendo en cuenta el amplio espectro de conexiones entre la RSC y las operaciones de una gran empresa.
- -La garantía y la credibilidad que ofrecen herramientas relacionadas con la RSC ampliamente aceptadas a nivel nacional e internacional.

-Posibilidad de transformar valoraciones cualitativas en cuantitativas que permiten dotar de objetividad a los resultados, facilitan la comparabilidad de los mismos y permiten el seguimiento de su evolución en el futuro.
-Minimización de la incertidumbre generada en la evaluación, a través de la aplicación de criterios comunes, así como de revisiones y comparaciones de los resultados por parte de los analistas.

Para mejorar aquellos aspectos que implican una información cualitativa de la empresa, este año, se ha realizado una revisión de indicadores cualitativos tanto en los criterios de interpretación como en la inclusión de nuevos indicadores que implican una mejora significativa de la herramienta.

Se han incluido dos nuevos indicadores, I.C. 21 bis y I.C. 24 bis, en la herramienta de Gobierno Corporativo, con el fin de obtener la información que recoge la empresa de manera más específica o detallada.
Los nuevos indicadores guardan relación con los indicadores precedentes y que sirven a su vez para ampliar o desarrollar la información o los aspectos relevantes contenidos en el indicador.

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

Global Reporting Initiative (*GRI*)

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

Gobierno Corporativo

Los requisitos valorados en la presente edición del Estudio, se basan en las recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el *Código Aldama*, las recomendaciones adicionales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), la exigencia de la Ley Sarbanes Oxley para compañías que cotizan en EEUU (que exige habilitar un canal de comunicación anónimo para que empleados, clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos), y las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV (“Código Conthe”).

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

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

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

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

AA1000 (AccountAbility)

Incluyendo *Requisitos AA1000* y *Principios AA1000.*

Modelo de New Economics Foundation (NEF)

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

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

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

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

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

B. Recopilación de la información

Para la realización del estudio, y con el fin de promover la participación de las empresas en el mismo, se ha establecido previamente contacto telefónico y a través de correo electrónico con las compañías analizadas. A través de dicho correo, se les explicó a las empresas los objetivos del Estudio, solicitando su colaboración en el envío de información referente al ejercicio 2008 de cada una de sus empresas.

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

C. Análisis básico y valoración

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

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

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

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

TABLA 2: Valoraciones por eje de análisis

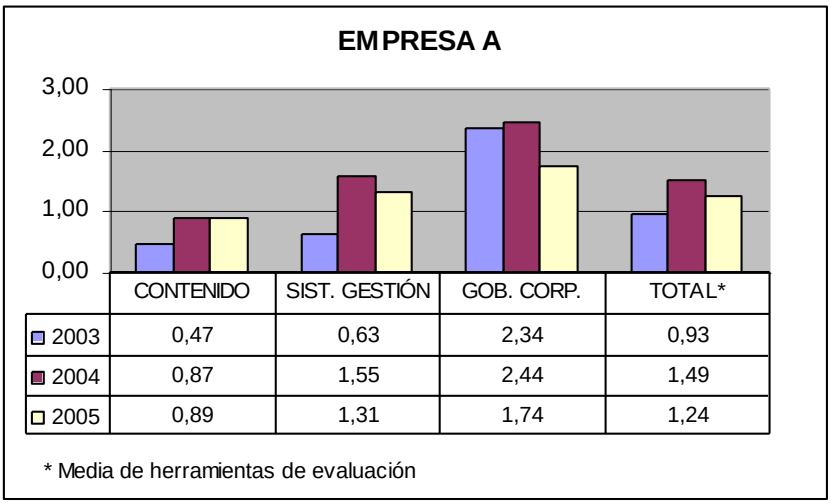
Los resultados que se presentan en la Tabla 2 se enfocan en función de tres ejes de análisis o conceptos a evaluar:

- Contenido: valora la concordancia de la información suministrada con las recomendaciones recogidas en *Indicadores GRI* y en las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de NNUU* (incluyen derechos humanos, derechos laborales, medioambiente, desempeño económico, desempeño social, derechos del consumidor, corrupción, etc.)

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

- Gobierno Corporativo: evalúa la información acerca de las prácticas de Buen Gobierno, tal y como se ha explicado anteriormente. Es volver a señalar que en ningún caso estos resultados deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.[9]

A continuación se muestra un ejemplo de Tabla 2 de una empresa ficticia en la que se presentan los resultados obtenidos por cada eje de análisis (con los resultados de 2003, 2004 y 2005). Los datos se presentan en una tabla y se combinan con una representación gráfica de barras por eje de análisis comparando los 3 años. Adicionalmente se muestra la valoración total que obtiene la empresa. Es importante matizar que dicha nota total no se obtiene a través de la media de los resultados de cada eje, sino a través de la media aritmética de los resultados de las herramientas de evaluación (ya que es la misma nota total que se presenta en la Tabla 1).



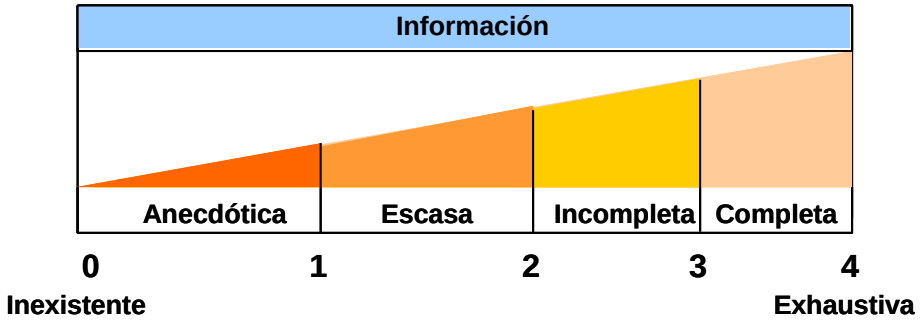
	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,47	0,63	2,34	0,93
2004	0,87	1,55	2,44	1,49
2005	0,89	1,31	1,74	1,24

* Media de herramientas de evaluación

9 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.

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

Grados de calidad de la información



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

D. Elaboración de los Informes por Empresa

Una vez realizado el análisis básico de cada empresa en los '*libros*' con sus hojas de cálculo descritas anteriormente, se elabora un informe por compañía. En él se reflejan tanto las puntuaciones obtenidas en las Tablas 1, 2 y de grados de calidad, como un

resumen de los aspectos más destacados en cada caso, incluyendo ejemplos y citas de los documentos consultados, de las empresas.

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

E. Agregación de los datos y redacción del informe final

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

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.

F. Diálogo con las empresas objeto del estudio

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

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

G. Gestión de la incertidumbre en la evaluación

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

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

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

- Reuniones de revisión conjunta de valoraciones de empresas en los Análisis Básicos.
- Reuniones de revisión conjunta de los Informes por empresa.

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

2.2.3 Herramientas del análisis

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

HERRAMIENTA I: GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Hasta la edición 2007 la herramienta utilizada empleaba como soporte de medición la versión 2002 del Global Reporting Initiative.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Desempeño económico:
    - Clientes.
    - Proveedores.
    - Empleados.
    - Proveedores de capital.
    - Sector público.
    - Desempeño Económico
    - Presencia en el mercado
- Desempeño medioambiental:
    - Materias Primas.
    - Energía.
    - Agua.
    - Biodiversidad.
    - Emisiones y vertidos.
    - Proveedores.
    - Productos y servicios.
    - Cumplimiento de la legislación.
    - Transporte.
    - General.
- Desempeño social - prácticas laborales:
    - Empleo.
    - Relaciones empresa/trabajadores.
    - Salud y seguridad.
    - Formación y educación.
    - Diversidad y oportunidad.
- Desempeño social - derechos humanos
    - Estrategia y gestión.
    - Prácticas de inversión y abastecimiento
    - No discriminación.
    - Libertad de asociación.
    - Trabajo infantil.
    - Trabajo forzoso y obligatorio.
    - Medidas disciplinarias.
    - Medidas de seguridad.
    - Derechos de los pueblos indígenas.
- Desempeño social – sociedad
    - Comunidad.

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

- Desempeño social - responsabilidad de producto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Comparabilidad.-** Coherencia en relación a los límites y alcance de la memoria, dar a conocer los cambios de un año a otro. Permitiendo analizar interna o externamente la evolución y tendencias de los comportamientos en el tiempo, así como con otras organizaciones. La información divulgada se debe presentar de modo que permita que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo.

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

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

HERRAMIENTA II: GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Declaración general de la empresa sobre Derechos Humanos.
- No discriminación.
- Protección de civiles en tiempos de guerra.

- Utilización de fuerzas de seguridad.
- Derechos de los trabajadores.
- Corrupción, protección del consumidor y DDHH
- Derechos económicos, sociales y culturales.
- Derechos Humanos y medioambiente.
- Derechos de los pueblos indígenas.
- Aplicación de las normas y verificación de su cumplimiento.

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

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

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

HERRAMIENTA IV: AA1000

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

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

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

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

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

negativos de las actividades. Evitar que los impactos inciertos sean documentados y publicados como ciertos prematuramente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

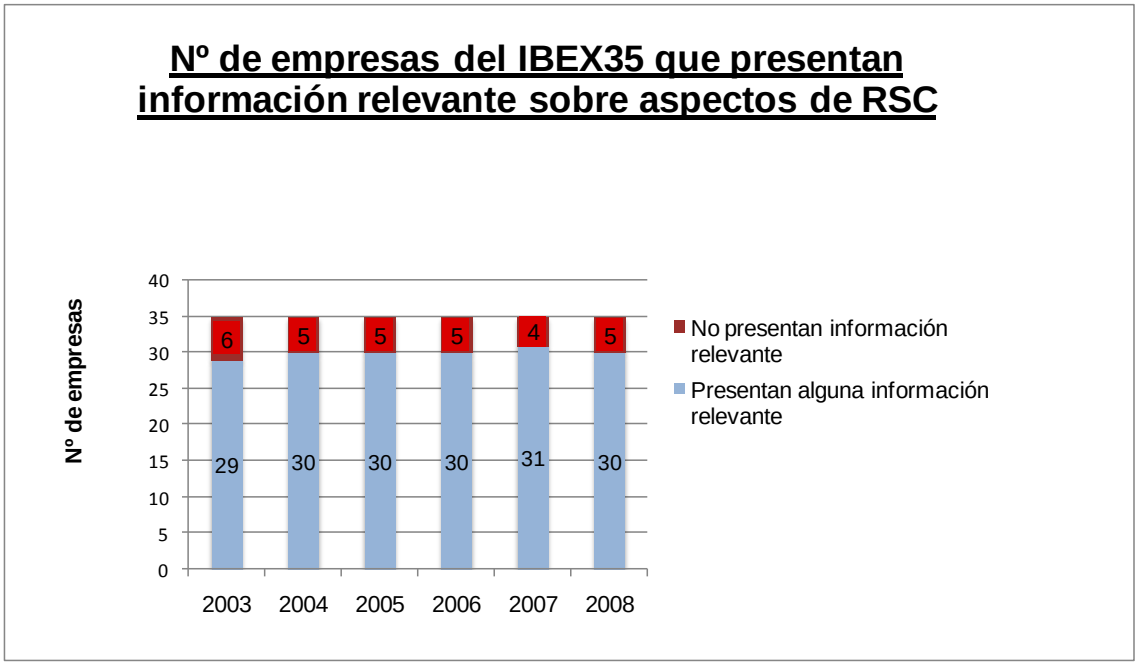
El método trabaja en un resultado de la evaluación numérica que se traslada a una gráfica en forma de red para poder hacer un análisis comparativo. La numeración de dicho dibujo o gráfico nos mostrará las distintas evoluciones por principio.

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

3 RESULTADOS DEL ESTUDIO

3.1 Resultados generales

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



De las 35 empresas que forman parte del alcance del presente estudio, 5 de ellas no se puede considerar que presenten información relevante sobre aspectos de RSC en los documentos analizados. Estas 5 empresas ocupan las últimas 5 posiciones en el listado de puntuaciones obtenidas en Contenidos, no alcanzando en ninguno de los casos la puntuación de 0,5. Estas empresas son ACERINOX, BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, TECNICAS REUNIDAS, GRIFOLS Y CRITERIA.

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

RESULTADOS AGREGADOS DEL ESTUDIO

	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,45	0,67	2,09	0,88
2004	0,74	1,01	2,25	1,14
2005	0,85	1,10	1,63	1,09
2006	0,82	1,15	1,71	1,14
2007	0,90	1,26	1,96	1,26
2008	1,00	1,35	2,10	1,36

*** Media de herramientas de evaluación**

La evolución de las puntuaciones ha sido de una leve mejoría en los tres ejes de análisis que conforman el estudio. La valoración de la calidad de la información referente a Contenidos obtiene una puntuación de 1,00 (*información escasa*), con lo que continúa siendo la más baja de los tres ejes de análisis. Si bien la diferencia no es muy significativa con la valoración de la calidad de la información sobre los Sistemas de Gestión, que obtiene una puntuación de 1,35 (*información escasa*), sí se evidencia que en muchas ocasiones las empresas mencionan la existencia de ciertos sistemas, políticas, o procedimientos para gestionar aspectos de RSC. No obstante luego, a la hora de informar sobre ellos, no se muestran datos o resultados concretos que demuestren, tanto la implantación efectiva de los mismos, como el desempeño de la compañía en ese aspecto. Asimismo, en muy pocas ocasiones se aportan detalles sobre los sistemas de gestión, más allá de la mención de su existencia, que permitan al lector hacerse una idea de la efectividad de los mismos.

Como ocurriera en 2006 y 2007, algunas empresas han reformado sus reglamentos internos reguladores de los Consejos de Administración y de las Juntas Generales de Accionistas recogiendo algunas de las recomendaciones del código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Gobierno Corporativo es el eje que presenta una mejor puntuación, 2,09, habiendo alcanzado el estadio de *información incompleta*, según la metodología del estudio.

RESULTADOS POR EMPRESA

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

	RESULTADOS 2008								
	CONTENIDO		SIST. GESTIÓN					GOB. CORP.	TOTAL*
	Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI			
			Principios	Indicadores		Principios	Perfil		
ABENGOA	1,11		1,57					1,83	1,46
ABERTIS	0,95		1,80					1,82	1,51
ACCIONA	0,90		1,41					2,43	1,42
ACERINOX	0,26		0,17					1,39	0,41
ACS	0,62		0,90					1,86	0,99
BANESTO	0,74		0,78					2,19	0,98
BANKINTER	1,28		1,14					2,36	1,37
BBVA	1,59		1,92					2,21	1,88
BCO POPULAR	1,24		1,23					2,72	1,45
BCO SABADELL	1,19		1,61					1,39	1,40
BOLSAS Y MERCADO	0,37		0,53					2,11	0,78
CINTRA	0,50		0,88					2,33	1,03
CRITERIA	0,39		0,78					1,55	0,77
ENAGAS	0,79		1,07					2,13	1,12
ENDESA	1,16		1,56					1,93	1,51
FCC	0,69		1,02					2,22	1,14
FERROVIAL	1,03		1,46					2,22	1,48
GAMESA	1,21		1,68					2,02	1,54
GAS NATURAL	1,28		1,68					1,98	1,58
GRIFOLS	0,41		0,58					1,92	0,78
IBERDROLA	1,92		2,05					2,37	2,04
IBERDROLA RENOVA	1,61		1,90					2,44	1,90
IBERIA	1,11		1,78					1,80	1,56
INDITEX	1,44		1,76					2,50	1,82
INDRA	0,71		1,83					2,46	1,61
MAPFRE	0,81		1,50					2,02	1,35
OHL	1,00		1,65					1,56	1,37
REC	1,80		2,25					2,61	2,14
REPSOL YPF	1,32		1,72					2,27	1,73
SACYR VALL.	0,64		1,03					1,93	1,07
SCH	1,18		1,30					2,42	1,45
TECNICAS REUNIDAS	0,03		0,04					1,31	0,28
TELECINCO	1,03		1,33					2,77	1,45
TELEFONICA	1,57		1,81					2,37	1,83
UNION FENOSA	1,27		1,41					1,94	1,40
MEDIA IBEX 35	1,00		1,35					2,10	1,36

LISTADO DE EMPRESAS ORDENADAS SEGÚN LA PUNTUACIÓN OBTENIDA

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

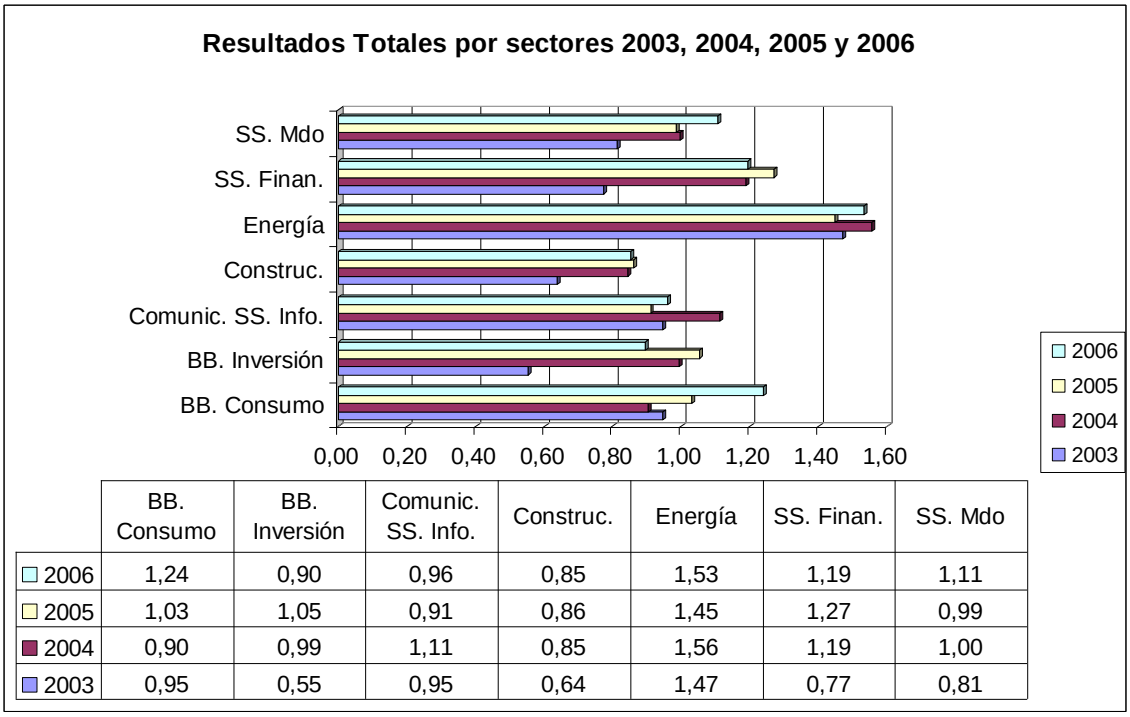
RESULTADOS GLOBALES	2008		2007		2006	2005	2004	2003
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Punt.	Punt.	Punt.
REC	2,14	1	2,05	1	1,94	1,85	1,84	1,62
IBERDROLA	2,04	2	1,89	3	1,75	1,74	1,85	1,78
IBERDROLA RENOV	1,90	3	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
BBVA	1,88	4	1,90	2	1,86	1,84	1,88	1,36
TELEFONICA	1,83	5	1,87	4	1,81	1,81	1,90	1,71
INDITEX	1,82	6	1,78	5	1,53	1,10	1,31	1,42
REPSOL YPF	1,73	7	1,76	6	1,66	1,51	1,55	1,17
INDRA	1,61	8	1,54	12	1,30	1,06	1,10	0,94
GAS NATURAL	1,58	9	1,58	9	1,51	1,40	1,33	1,52
IBERIA	1,56	10	1,67	7	1,69	1,56	1,62	1,55
GAMESA	1,54	11	1,45	16	1,58	1,72	1,55	0,60
ABERTIS	1,51	12	1,49	14	1,28	1,24	1,49	0,93
ENDESA	1,51	13	1,56	10	1,52	1,45	1,69	1,59
FERROVIAL	1,48	14	1,28	20	1,27	1,25	1,24	1,06
ABENGOA	1,46	15	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
SCH	1,45	16	1,54	11	1,48	1,35	1,54	1,09
BCO POPULAR	1,45	17	1,45	15	1,19	1,10	1,07	0,57
TELECINCO	1,45	18	1,09	22	1,06	0,82	0,00	0,00
ACCIONA	1,42	19	1,37	18	1,18	1,19	0,83	0,51
BCO SABADELL	1,40	20	1,50	13	1,07	1,05	1,45	0,64
UNION FENOSA	1,40	21	1,37	17	1,47	1,34	1,60	1,53
OHL	1,37	22	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
BANKINTER	1,37	23	1,25	21	1,01	1,01	0,69	0,78
MAPFRE	1,35	24	1,29	19	1,12	0,00	0,94	0,31
FCC	1,14	25	1,06	24	0,76	0,65	0,45	0,33
ENAGAS	1,12	26	1,00	27	0,88	0,85	1,03	1,09
SACYR VALL.	1,07	27	0,94	28	0,76	0,53	0,00	0,00
CINTRA	1,03	28	1,03	25	0,94	0,82	0,00	0,00
ACS	0,99	29	0,81	29	0,77	0,69	0,86	0,65
BANESTO	0,98	30	0,77	30	0,62	0,00	0,75	0,66
BOLSAS Y MERCAD	0,78	31	0,65	32	0,00	0,00	0,00	0,00
GRIFOLS	0,78	32	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
CRITERIA	0,77	33	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
ACERINOX	0,41	34	0,33	34	0,21	0,17	0,38	0,35
TECNICAS REUNIDA	0,28	35	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
MEDIA IBEX 35	1,36		1,26		1,14	1,09	1,14	0,88

RESULTADOS COMPARATIVOS POR SECTOR

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

Hay que destacar que respecto a anteriores estudios, y debido a la nueva clasificación utilizada desde 2007, las puntuaciones medias del sector para el año 2007 y 2008 se presentan por separado del resto de los resultados del estudio de años anteriores (2003-2006), pues la comparabilidad de los datos es cuestionable al haber cambios significativos en la composición de dichos sectores.

	BB. Consumo	Mat. Básicos, Industria y Construcción	Petroleo y Energía	SS. Consumo	SS. Fin. e Inmobil.	Tecnología y Comunic.	MEDIA POR EMPRESA
2008	1,30	1,07	1,66	1,39	1,27	1,72	1,36
2007	0,89	0,97	1,58	1,16	1,20	1,71	1,26



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

TABLA SECTORES POR EJE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS TOTALES

	2008			
SECTORES	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
BB. Consumo	0,93	1,17	2,21	1,30
Mat. Básicos, Industria y Construcción	0,70	1,05	1,86	1,08
Petroleo y Energía	1,35	1,71	2,15	1,65
SS. Consumo	0,90	1,45	2,18	1,39
SS. Fin. e Inmobil.	0,98	1,20	2,11	1,27
Tecnología y Comunic.	1,14	1,82	2,42	1,72
MEDIA POR EMPRESA	1,00	1,35	2,09	1,36

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

3.2 Resultados por eje de Análisis

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

3.2.1 Conclusiones del eje de Contenidos

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

En esta sexta edición del Estudio referente a los informes anuales del 2008 se pone de manifiesto, por la puntuación global obtenida en el Eje de Contenidos, que continúa una ligera tendencia de mejora, pasando de una media para todo el IBEX 35 de 0,90 en el 2007 a una media de 1,00 en 2008, alcanzando el umbral de valoración del estadio de *información escasa.*

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

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

Respecto a los bajos resultados obtenidos en este Eje de Análisis, es importante destacar que el esfuerzo de comunicación realizado por las empresas sobre aspectos de sus RSC no ha ido siempre acompañado de la comunicación de contenidos concretos sobre resultados, impactos o datos relevantes que permitan entender la gestión y los hechos acaecidos en el ejercicio 2008, desconociéndose las causas reales que existen detrás de este déficit.

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

RESULTADOS CONTENIDOS	2008		2007		2006	2005	2004	2003
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Punt.	Punt.	Punt.
IBERDROLA	**1,92**	**1**	**1,77**	**1**	**1,67**	**1,64**	**1,33**	**1,31**
REC	1,80	2	1,63	2	1,52	1,41	1,36	1,17
IBERDROLA RENOV	**1,61**	**3**	**0,00**	-	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
BBVA	1,59	4	1,59	3	1,74	1,70	1,65	0,83
TELEFONICA	**1,57**	**5**	**1,59**	**4**	**1,52**	**1,49**	**1,46**	**1,07**
INDITEX	1,44	6	1,38	6	1,24	0,71	0,88	0,91
REPSOL YPF	**1,32**	**7**	**1,39**	**5**	**1,31**	**1,00**	**0,90**	**0,60**
BANKINTER	1,28	8	0,94	16	0,69	0,94	0,37	0,19
GAS NATURAL	**1,28**	**9**	**1,32**	**7**	**1,26**	**1,25**	**0,98**	**0,80**
UNION FENOSA	1,27	10	1,27	10	1,28	1,20	1,24	1,08
BCO POPULAR	**1,24**	**11**	**1,27**	**11**	**1,09**	**1,02**	**0,76**	**0,16**
GAMESA	1,21	12	0,98	15	1,23	1,60	1,19	0,38
BCO SABADELL	**1,19**	**13**	**1,32**	**8**	**0,94**	**1,06**	**0,87**	**0,38**
SCH	1,18	14	1,31	9	1,27	1,16	1,24	0,50
ENDESA	**1,16**	**15**	**1,18**	**13**	**1,23**	**1,11**	**1,25**	**1,24**
IBERIA	1,11	16	1,20	12	1,22	1,12	1,27	1,03
ABENGOA	**1,11**	**17**	**0,00**	-	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
FERROVIAL	1,03	18	1,03	14	0,98	1,06	0,72	0,41
TELECINCO	**1,03**	**19**	**0,50**	**24**	**0,52**	**0,47**	**0,00**	**0,00**
OHL	1,00	20	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
ABERTIS	**0,95**	**21**	**0,90**	**17**	**0,81**	**0,89**	**0,87**	**0,47**
ACCIONA	0,90	22	0,88	18	0,82	0,95	0,41	0,11
MAPFRE	**0,81**	**23**	**0,88**	**19**	**0,82**	**0,00**	**0,64**	**0,12**
ENAGAS	0,79	24	0,64	20	0,53	0,49	0,64	0,71
BANESTO	**0,74**	**25**	**0,41**	**27**	**0,28**	**0,00**	**0,38**	**0,16**
INDRA	0,71	26	0,60	21	0,56	0,71	0,60	0,28
FCC	**0,69**	**27**	**0,51**	**23**	**0,57**	**0,40**	**0,06**	**0,00**
SACYR VALL.	0,64	28	0,49	26	0,44	0,21	0,00	0,00
ACS	**0,62**	**29**	**0,55**	**22**	**0,48**	**0,34**	**0,46**	**0,16**
CINTRA	0,50	30	0,49	25	0,54	0,68	0,00	0,00
GRIFOLS	**0,41**	**31**	**0,00**	-	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
CRITERIA	0,39	32	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
BOLSAS Y MERCAD	**0,37**	**33**	**0,23**	**28**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
ACERINOX	0,26	34	0,19	29	0,09	0,02	0,00	0,00
TECNICAS REUNIDA	**0,03**	**35**	**0,00**	-	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
MEDIA IBEX 35	1,00		0,90		0,82	0,85	0,74	0,45

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

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

1. Información sobre indicadores económicos

COD.	ECONÓMICOS	Nº Empresas	%
I.C.2	Empresas con presencia en paraísos fiscales	25	**71%**
I.C.3	Desglose de impuestos por país	1	**3%**
I.C.4	Desglose de subvenciones por país	1	**3%**

I.C. 2 define el número de empresas analizadas en las que se han identificado sociedades participadas con domicilio social en países considerados como paraísos fiscales[10] y cuyas actividades declaradas no tienen relación con la producción de bienes o prestación de servicios, sino con actividades financieras de sociedades de cartera y sociedades *holding*. Esta información se ha obtenido del análisis de las cuentas anuales, en la relación de empresas que conforman el perímetro de consolidación de las empresas cotizadas del IBEX 35. En los casos en los que en las cuentas anuales no se detallan todas las sociedades participadas objeto de consolidación, sino sólo las más importantes, no se ha podido verificar si poseen o no este tipo de sociedades, por lo que el indicador presenta un resultado menor o igual de la realidad que trata de representar.

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

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

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

La información referida a temas económicos incluida en los informes anuales continúa estando especialmente enfocada a satisfacer las necesidades de información de los accionistas y a cumplir con las obligaciones legales de naturaleza económica y financiera. Así, resulta complicado que un lector pueda entender el desempeño económico de una empresa en cuanto al valor económico y los impactos generados por la empresa en el ejercicio de sus operaciones.

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

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

Son en éstos contenidos de aspectos económicos donde más claramente se evidencia que la no participación de las partes interesadas en el proceso de *reporting* hace que la información que la empresa posee y quiere publicar, no satisfaga las necesidades de los grupos de interés. Y es que en muchas ocasiones se aportan algunos de estos datos en distintas partes de los informes, pero que al no estar relacionados entre sí, apenas aportan valor para la evaluación del desempeño de la empresa en aspectos de RSC, o cuando menos dificultan este tipo de análisis de datos cruzados. Podría no tratarse por tanto de obstaculizar la transparencia por parte de la empresa, como de un profundo desconocimiento de la utilidad que esa información puede tener para satisfacer las necesidades de información de sus grupos de interés.

A pesar de ello, un año más continúa siendo alarmante la escasa transparencia de las empresas sobre algunos indicadores económicos. Este es el sexto año que se realiza el presente estudio sobre la calidad de la información, y en el que se sigue evidenciado por parte de las empresas, la falta de transparencia para aportar datos sobre las subvenciones recibidas, los impuestos pagados y los gastos salariales en todos los países donde operan. (**I.C.3, I.C.4 e I.C.9**) Sobre los que además, no se puede argumentar dificultades técnicas para su recolección, pues son datos que se utilizan en la preparación de las cuentas consolidadas y por tanto, existe una obligación legal sobre la presentación de las mismas.

Y esto a pesar de que muchas empresas realizan auténticos esfuerzos de recolección de información en otros aspectos bastante más complicados de medir, como consumo de papel, tóner, tubos fluorescentes, agua, energía, gases de efecto invernadero, etc. Mientras que la información sobre impuestos, subvenciones y salarios se lleva años

recopilando y consolidando por las áreas financieras para cumplir con los requisitos de la legalidad contable.

Sólo RED ELECTRICA CORPORACIÓN, aporta información sobre el total de las subvenciones recibidas y los impuestos pagados en el ejercicio y desglosado por los países donde opera (**IC.3**).

También debería informarse sobre el concepto y las cantidades que suponen las subvenciones recibidas en cada uno de los países donde opera (**IC.4**). En este sentido sorprende observar como las empresas beneficiarias de derechos de emisión gratuitos por los mecanismos del Protocolo de Kyoto, en casos con un valor económico muy alto, no lo consideran como subsidio, desde el punto de vista de responsabilidad social, pero si contablemente. Esta observación es más destacable en el momento actual de crisis donde estos derechos de emisión recibidos gratuitamente se están vendiendo, aplicando los mecanismos establecidos en el Protocolo de Kyoto, como forma de financiación de algunas empresas.

Así hay que resaltar como buena práctica la información de ENAGAS, que este año recoge por primera vez, la información relativa a la gestión de los derechos de emisión, aportando información detallada tanto de los derechos consumidos como de los liberados y los rendimientos obtenidos en la compraventa.

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

Por otro lado es evidente que si las empresas analizadas están realmente comprometidas con la lucha contra la corrupción, como parece indicar su mayoritaria adhesión al Pacto Mundial, el 80% de las empresas del IBEX 35, deberían aportar un poco de transparencia a sus relaciones con los estados de los países donde operan.

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

eficacia de las decisiones en garantizar los bienes públicos, los derechos de las personas y el interés general, responsabilidad principal de las administraciones públicas.

GAS NATURAL menciona que *"su contribución a las arcas públicas toma dos formas: directa, constituida por el pago de impuestos y otras obligaciones económicas; e indirecta, a través de las contribuciones que realizan los empleados de la compañía con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales".* Ante tal afirmación, resulta contradictorio que la empresa no aporte información sobre los gastos salariales, impuestos y subvenciones en todos los países donde actúa

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

Según informa el indicador **I.C. 2**, se ha podido evidenciar que el 69% de las compañías analizadas poseen empresas participadas en países considerados como paraísos fiscales. En concreto, en estas empresas: ABENGOA, ABERTIS, ACCIONA, ACERINOX, ACS, BANESTO, BBVA, BANCO POPULAR, BANCO SABADELL, BANCO SANTANDER CH, CRITERIA, ENDESA, FCC, FERROVIAL, GAS NATURAL, GRIFOLS, IBERDROLA, IBERDROLA RENOVABLES, INDITEX, INDRA, MAPFRE, OHL, REPSOL, TELEFÓNICA y UNIÓN FENOSA.

Si bien hay que destacar a aquellas que salen de esta "lista negra", como es el caso de GAMESA, también hay que recordar, que aunque el resultado sea parecido al año precedente, resulta preocupante que esta tendencia ha ido aumentando desde que se realiza el presente estudio, pues si en el 2004 solo contaban con presencia en paraísos fiscales catorce empresas, este año alcanza a 25 de las 35 cotizadas.

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

Un ejemplo es la presencia de INDITEX en territorios denominados paraísos fiscales que hace necesaria una mayor y mejor información al respecto. INDITEX informa que las actividades que desarrolla INDITEX en estos países, a través de empresas participadas en un 100%, son las de venta al público, central de compras e inmobiliaria. En este sentido sería muy aconsejable que se aportase información significativa para entender las actividades y criterios de operación que desarrollan la

central de compras y la inmobiliaria, con el fin de aclarar que no se está buscando una elusión de impuestos mediante la técnica de *precios de transferencia* entre filiales asentadas en paraísos fiscales.

Diferente es el caso de CINTRA que si bien no tiene empresas domiciliadas en paraísos fiscales, tal y como establece el RD 1080/91 de 5 de julio, sí figura la domiciliación de 2 empresas del grupo en Holanda. País en el que no tiene presencia a través de infraestructuras (autopistas y aparcamientos), sino que gestiona desde allí una autopista de Portugal y otra de Canadá. Aunque Holanda no está catalogada como paraíso fiscal es conocida las ventajas fiscales que ofrece a través de las llamadas BV holandesas, que gozan de bajos impuestos y son de fácil constitución.

La transparencia en el uso de paraísos fiscales es muy limitada; en este estudio sólo se pudo dejar constancia de la existencia de sociedades participadas con domicilio en paraísos fiscales. Sin embargo, no se puede conocer el impacto real de sus actividades, ya que apenas se aportan datos y ninguna información sobre sus actividades y operaciones en el ejercicio.

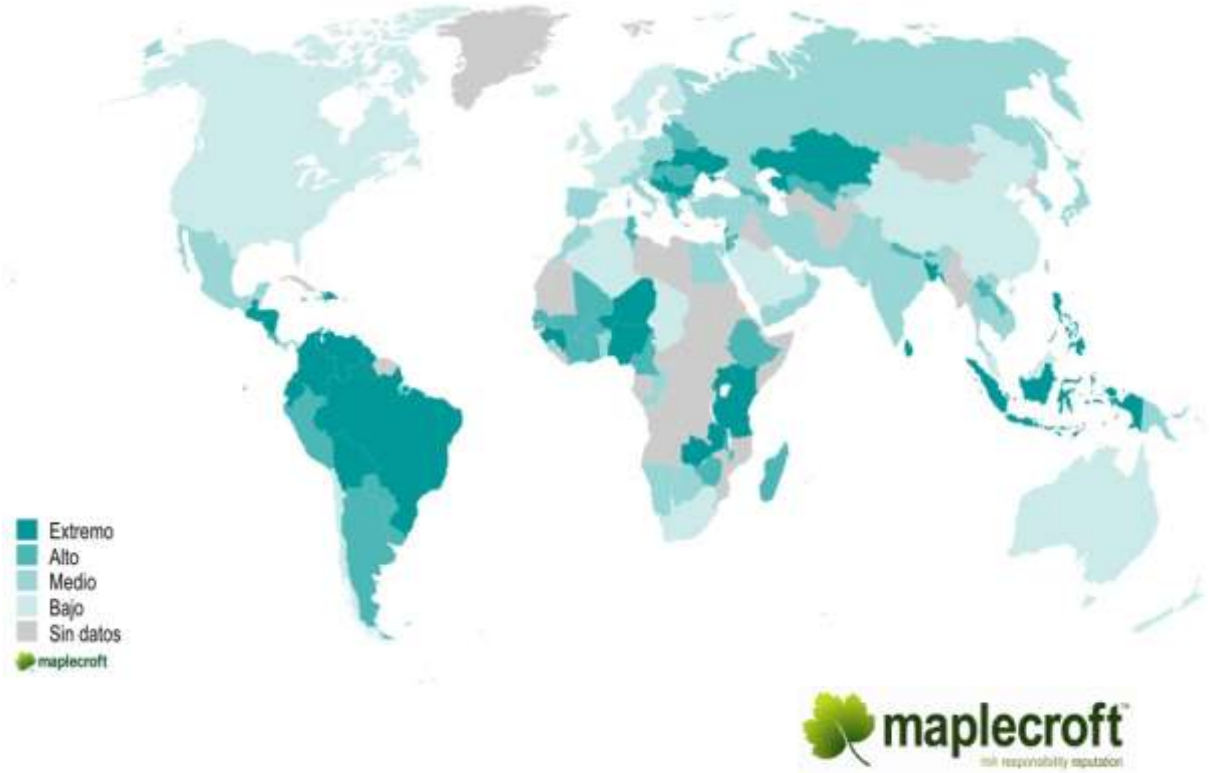
Además las empresas, en general, evitan pronunciarse sobre si tienen algún tipo de política donde se establezca su posición al respecto o se presente un plan para ir abandonando progresivamente este tipo de prácticas. En algunos casos, sin embargo, se informa de la existencia de tales políticas, pero sin embargo no se especifica qué plazos contemplan para la salida de estos paraísos fiscales y la información analizada demuestra que las empresas siguen operando en ellos por el momento, es el caso de TELEFONICA, BANCO SANTANDER y BBVA.

En este sentido, conviene destacar como una buena práctica desde el punto de la transparencia, que no de responsabilidad fiscal, el BBVA, que dedica un apartado en su informe anual a su política de actuación en *Centros Offshore*. Pese a eliminar desde el 2004 un total de 36 establecimientos permanentes en estos territorios, BBVA en lugar de reducir su actividad en cuanto a volumen de negocio gestionado a través de estos territorios, la ha aumentado. Es importante destacar que la información tal y como la presenta BBVA permite sacar conclusiones, cosa que no es posible con el resto de empresas, si bien estas conclusiones dejan bastante que desear desde el punto de vista de desempeño. El volumen de negocio gestionado a través de estos territorios es significativo con respecto el total del Grupo BBVA. Los depósitos de clientes en las sucursales que mantiene en las Islas Caimán, suman un total de 12.628 millones de euros, lo que representa 3,5 veces más del negocio que por este concepto gestiona BBVA en Argentina (segundo banco del país en depósitos), más del doble de lo gestionado por BBVA en Colombia y en Chile (cuarto banco en ambos países por depósitos), casi el doble de lo que gestiona BBVA en Perú por este concepto (segundo banco del país en depósitos).

De menor calidad es la información facilitada por el GRUPO SANTANDER, que afirma participar en el capital social de 17 filiales residentes en 12 territorios considerados paraísos fiscales, tales filiales han contribuido a los resultados del grupo en 193 millones de euros. La empresa afirma *poseer políticas de reducción de número de unidades en dichos países, teniendo como objetivo reducir el mayor número posible de unidades a corto plazo*. Sin embargo, no divulga los objetivos de forma cuantitativa, lo que hace difícil el control y medición para saber si dichos objetivos están siendo cumplidos.

Por su parte, TELEFONICA se limita a declarar que, "*con carácter general no utiliza estructuras de inversión de las que formen parte sociedades radicadas en territorios calificados como paraísos fiscales*" y que su existencia "*nada tiene que ver con la voluntad del Grupo de reducir la carga tributaria, sino con estructuras heredadas de adquisiciones a terceros*". Sería aconsejable que una declaración así estuviese acompañada con datos que respalden su contribución social a través de los impuestos pagados en los países donde tiene presencia, incluido aquellos y la información relativa al plan de abandono.

Teniendo en cuenta la actual situación de crisis económica y financiera, donde los estados tienen que intervenir para reformular las normas del mercado financiero, resulta muy paradójico el que empresas que llevan varios años obteniendo pingües beneficios, de los que gran parte no tributan impuestos por las actividades en paraísos fiscales, puedan recibir dinero público para mejorar su liquidez, sin que se establezcan obligaciones sobre transparencia en sus operaciones y prohibiciones a las actividades en paraísos fiscales. En este ámbito, la responsabilidad de las entidades bancarias es doble: una en cuanto a sus propias actividades y otra en la facilitación de estas operaciones a sus clientes. Así, es importante resaltar que de los 6 bancos incluidos en el alcance del estudio, 5 presentan sociedades participadas en paraísos fiscales; sólo en el caso de BANKINTER no hay evidencia de tales participaciones.



Riesgo sobre la estabilidad del sistema financiero
Año: 2007.

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

2. Información sobre indicadores medioambientales

COD.	MEDIO AMBIENTE	Nº Empresas	%
I.C.14	Principio de precaución Medio Ambiente	3	**9%**
I.C.15	Principio de prevención Medio Ambiente	28	**80%**
I.C.16	Información sobre multas asociadas a incumplimientos asociados a Medio Ambiente	6	**17%**
I.C.17	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios	9	**26%**
I.C.18	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos medioambientales	12	**34%**
I.C.19	La empresa asume la responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades	0	**0%**

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

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

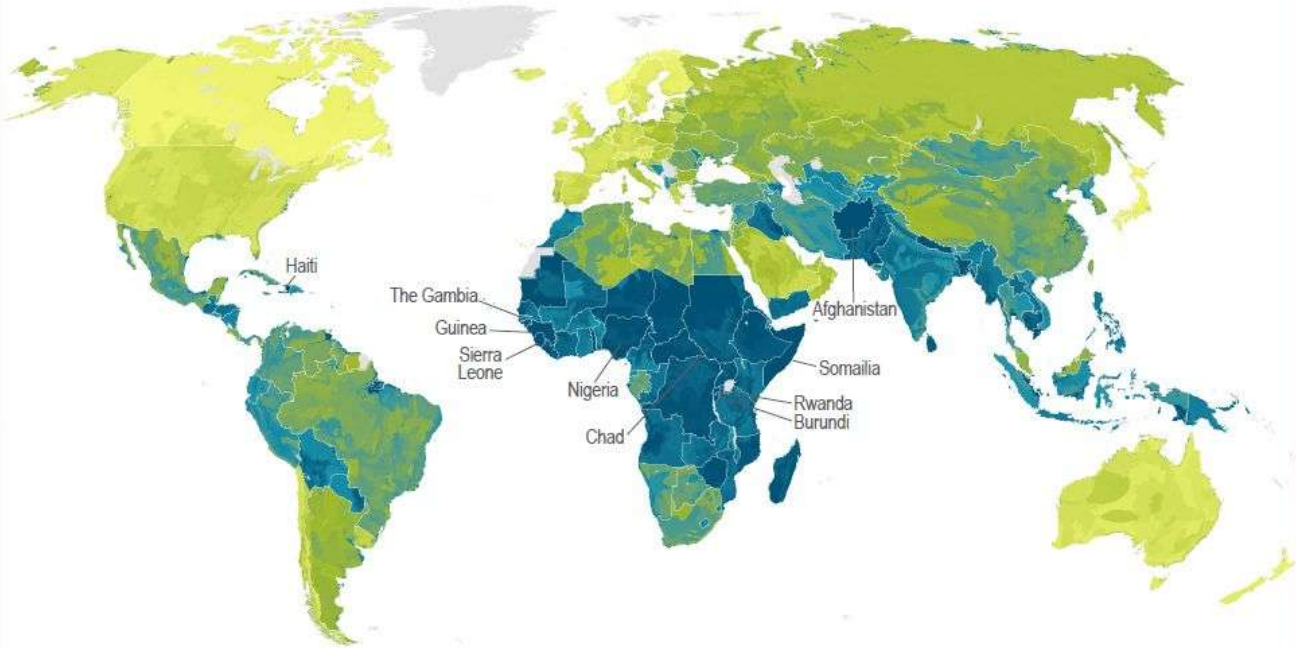
I.C. 16 define el número de empresas analizadas que proveen algún tipo de información sobre las multas recibidas por la empresa en el ejercicio, relacionadas con incumplimientos de normativa medioambiental.

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

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

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

Índice de vulnerabilidad al Cambio Climático



Legend
Extreme risk
High risk
Medium risk
Low risk
No Data

Rank	Country	Rating
1	Somalia	Extreme
2	Haiti	Extreme
3	Afghanistan	Extreme
4	Sierra Leone	Extreme
5	Burundi	Extreme

Rank	Country	Rating
6	Guinea	Extreme
7	Rwanda	Extreme
8	The Gambia	Extreme
9	Chad	Extreme
10	Nigeria	Extreme

maplecroft

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (http://www.maplecroft.com).
Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.

Las empresas analizadas en el presente estudio, presentan la información relativa al desempeño medioambiental de manera diversa. En líneas generales, el carácter de la información no es uniforme, a pesar de que la mayoría de las empresas se sirven de estándares de reporte como GRI. La interpretación que cada empresa hace sobre los diferentes requisitos de presentación de la información de gestión medioambiental presenta una amplia casuística; desde aquellos que no aportan información relevante, a los que basan la información sobre su desempeño en el cumplimiento normativo, o las que aportan información incompleta, sobre alguna línea de negocio o alguno de los países donde opera, entre otras.

Pero sin embargo, de las características comunes que se desprenden del análisis es una tendencia a informar desde un enfoque positivo en el que se resaltan los logros y avances de lo que la empresa considera el avance de su gestión y no a mostrar los riesgos e impactos negativos, que generan sus productos y servicios **(IC.17)**. Así, es habitual que las empresas reporten sobre la descripción o enumeración de medidas correctoras o preventivas, pero sin relacionarlos con los impactos que generan, o que por otro lado, aporte información sobre las medidas que adopta o piensa adoptar para minimizar sus impactos negativos, pero sin llevar a cabo una identificación previa, clara y detallada de los mismos, desglosada, al menos por área de negocio y país.

La ausencia de información resulta más significativa cuando la empresa se dedica a la explotación o uso de recursos naturales, y lo hace en diferentes entornos sociales, políticos y económicos, como son las empresas energéticas o extractivas, cuyos impactos pueden ser significativos sobre recursos hídricos, procesos extractivos, generación eléctrica (hidroeléctrica, nuclear, ciclo combinado), construcción, diseño urbanístico, etc.

Por ejemplo, FCC describe los principales impactos negativos sobre el medio ambiente de sus áreas de negocio más contaminantes, a la vez que asume el compromiso de minimizar dichos impactos. Del mismo modo, se aporta información sobre algunas actuaciones, medidas tomadas y sus resultados, pero no hay evidencia de que la empresa asuma la responsabilidad por los efectos nocivos para el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades

En relación con lo anterior, una de las principales carencias transversales del Informe de Sostenibilidad 2008 de IBERDROLA se refiere al escaso tratamiento de los impactos (positivos y negativos) como resultado de su actividad. Sí se presentan datos relevantes (y asociados a impactos) en distintas materias (emisiones de gases de efecto invernadero, por ejemplo) pero no se complementa con un análisis del impacto asociado a los mismos. Por otro lado el análisis de los impactos ambientales derivados de la actividad del grupo es genérico (riesgos y oportunidades), no describiéndose aquellos realmente materializados durante el ejercicio 2008 objeto de este análisis. Por tanto, no se informa sobre el adecuado tratamiento de los impactos relativos a cada ejercicio específico (y no sólo el análisis de los riesgos consustanciales a la actividad de IBERDROLA).

Respecto a ENDESA, que cuenta con presencia en países como China, Colombia, Perú, Argentina y Chile entre otros, informa como en años anteriores, sobre estudios de impacto medioambiental, pero solo se limita al ámbito español, no explicando si existe alguna política de la compañía por el que se establezca un estándar unificado de evaluación de impactos ambientales para todas las actividades. Este es un tema importante, pues dependiendo de las legislaciones locales el grado de protección medioambiental varía ostensiblemente, en cualquier caso debería informarse de los

estudios de impacto realizados en otros países, como en el caso de Chile. Es muy llamativo que en la documentación analizada no se haya encontrado evidencia de referencia alguna al caso de Aysén en Chile donde existe un debate nacional entorno a la conveniencia de sacrificar una zona protegida y de alta biodiversidad en la Patagonia chilena, para la construcción de presas de generación hidroeléctrica[11]

Sin embargo, es habitual que en otros sectores de actividad como son los de consumo o financieros, se aporta una información reduccionista o infravalorada de los impactos generados. Así TELECINCO, al referirse al impacto sobre la biodiversidad, la empresa informa que "*los estudios de TELECINCO se encuentran ubicados en polígonos industriales o zonas urbanas, alejados de espacios naturales protegidos, por lo que su impacto sobre la biodiversidad de la zona es nulo.*" Sin embargo, no explica cómo identifica, gestiona, mitiga y garantiza que no se deriven este tipo de impactos negativos en producciones como "Supervivientes: perdidos en Honduras", u otro tipo de producciones localizadas en espacios protegidos.

Pese a reconocer los impactos ambientales que se producen en el grupo, como hace CRITERIA al describir el sistema de gestión de riesgos, la información sobre medio ambiente es prácticamente inexistente y limitada a la oficina de Barcelona. Es evidente que la empresa no contempla los impactos derivados de las operaciones que financia, que pueden tener impactos más severos en el medioambiente que los producidos por las actividades administrativas de sus oficinas.

La adecuada valoración de impactos es fundamental en la medida que supone una fotografía del desempeño de la compañía, así como de las potenciales áreas de mejora.

Con respecto a la información relacionada con las multas asociadas a incumplimientos medioambientales **(IC16)** aumenta el número de empresas informantes con respecto al informe anterior, aunque el aumento no encuentra relación con la calidad de la información reportada. Generalmente se aportan importes agregados de todas las multas y sanciones pagadas, pero no se detalla cuántas sanciones, dónde se produjeron (país, actividad y proyecto), qué impactos tuvieron y qué hace la empresa para paliar sus efectos y evitar que se produzcan de nuevo en el futuro.

Por ejemplo, ACCIONA aporta información sobre las sanciones que están en curso en cada área de negocio, diferenciando entre España y actividades internacionales. Se menciona el estado en que se encuentran los expedientes sancionadores y la cuantía de las multas, pero no se ofrece información detallada sobre los hechos que han motivado las sanciones, ni sobre cómo se han restaurado los hábitat perjudicados, ni sobre las medidas y mecanismos que piensa implementar ACCIONA para que los incidentes no se vuelvan a repetir. Esta forma de presentar la información puede ser relevante para algunos de sus grupos de interés, como sus accionistas, pero no para otros, como las comunidades locales que se vieron afectadas, analistas, grupos ecologistas y otros, que podrían estar interesados en conocer otro tipo de datos relacionados con dichos acontecimientos.

IBERDROLA describe las principales sanciones por incumplimientos en materia medioambiental, incluyéndose descripción de los procesos judiciales y administrativos en curso, pero una de las empresas del grupo que también cotiza en el IBEX 35,

[11] http://www.lanacion.cl/prontus_noticias_v2/site/artic/20080721/pags/20080721234718.html

IBERDROLA RENOVABLES, no aporta información relevante sobre este tipo de información, dando sólo una afirmación genérica.

En algún caso, como UNION FENOSA, se utiliza la imprecisa fórmula de "no detectado", que ni siquiera aclara si se ha o no producido algún tipo de sanción, lo que dice bastante poco a favor del sistema de gestión de la información de la compañía, y cuestiona asimismo cómo pueden consolidar la información financiera y contable sin datos sobre multas pagadas.

En cuanto al seguimiento y control del desempeño medioambiental de la cadena de valor el 34% de las empresas informan sobre algún tipo control sobre los requisitos exigidos a sus proveedores (**IC18**). De las 12 empresas que informan, se basan en procedimientos de homologación, evaluación, auditorías, cláusulas de contratación, pero generalmente la información es genérica y cualitativa, sin que se aporte detalle acerca de los proveedores que no superan las evaluaciones, auditorías o los requisitos de cumplimiento medioambiental, información que no permite evaluar el desempeño de la empresa.

El nivel de exigencia por parte de las empresas es dispar, tenemos por un lado a FCC informa que en 2008, el Comité de Dirección ha aprobado una cláusula que obliga al respeto de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas a todos sus proveedores. Dicha cláusula es vinculante, de manera que cualquier incumplimiento puede dar lugar a la extinción del contrato. Sin embargo, se echa en falta información sobre los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento de dicha cláusula y el número de contratos que la incorporan en la actualidad.

Y por otro lado, GAS NATURAL que publica: "*En 2008, el 75% de los principales contratistas y empresas colaboradoras se adhirieron voluntariamente a las "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes de distribución*". Sin embargo, este compromiso de los proveedores no está claramente vinculado a las políticas de GAS NATURAL ya que el grupo no plantea requisitos obligatorios a sus proveedores, sino sólo informa, recomienda o fomenta (ejemplo del uso racional de la energía) hacia prácticas ambientales responsables.

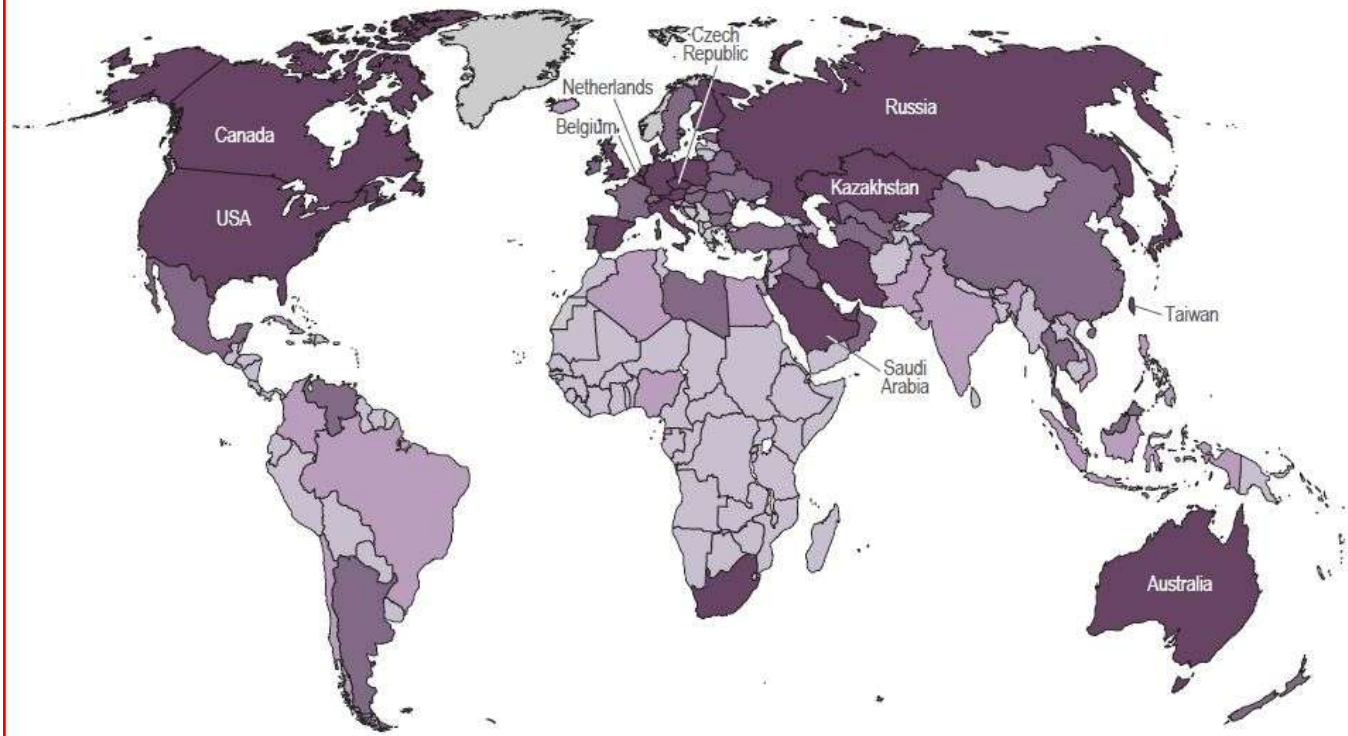
Uno de los aumentos más significativos con respecto al último estudio, se centra en la asunción por parte de las empresas del Principio de Prevención Medioambiental, **(IC 15)**, ya que un total de 28 empresas se comprometen al menos formalmente, y en mucho de los casos, a través de la adhesión al los Principios del Pacto Mundial.

Sin embargo, sigue sin encontrarse el mismo nivel de compromiso con el Principio de Precaución, (**IC 14**), cuyo reconocimiento expreso no alcanza ni al 10% de las empresas representadas en el IBEX. El compromiso con el principio de precaución se considera un criterio en la toma de decisiones de negocio y operaciones basado en un análisis de riesgos, en el que los resultados de alto riesgo por impactos relevantes prevalecen sobre otros criterios de beneficio económico, buscando la garantía de protección medioambiental o social.

Respecto a la asunción de estos principios de actuación por parte de las empresas se ha encontrado en el análisis de la información, una confusión conceptual entre los principios de prevención y precaución. Así GAS NATURAL afirma tener una metodología para aplicar el principio de precaución basado en el análisis de los riesgos ambientales. Sin embargo, al examinar su descripción, no se trata de un sistema que se base en el principio de precaución, sino solamente el de prevención.

Ya que el enfoque 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.

Otro año más sigue sin evidenciarse en el estudio, información sobre alguna empresa que asuma un compromiso expreso sobre los efectos que sus operaciones puedan causar en el medio ambiente y la salud humana **(IC19).** Hay que recordar que, las empresas tienen un papel clave en la gestión de esta responsabilidad, pues son ellas las que están en situación de tomar las decisiones de inversión que eviten impactos medioambientales y sobre la salud, y tomar las medidas preventivas y de control necesarias, mejorar sus procesos de producción actuales, y, sobre todo, manejan la información más real de lo que está sucediendo como consecuencia de sus actividades. La publicación de esa información es una responsabilidad de la empresa con toda la sociedad, pues a todos nos afecta, y el enfoque debería ser, por tanto, de rendición de cuentas y no simplemente de comunicación asistemática.



Legend
Extreme risk
High risk
Medium risk
Low risk
No Data

Rank	Country	Rating
1	Australia	Extreme
2	USA	Extreme
3	Canada	Extreme
4	Netherlands	Extreme
5	Saudi Arabia	Extreme

Rank	Country	Rating
6	Belgium	Extreme
7	Kazakhstan	Extreme
8	Taiwan	Extreme
9	Russia	Extreme
10	Czech Republic	Extreme

© Maplecroft

maplecroft

Índice de emisiones de CO_2 procedentes de la Energía.

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (http://www.maplecroft.com).
Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.

3. Información sobre indicadores laborales

COD.	DERECHOS LABORALES	Nº Empresas	%
I.C.5	% de Empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenio colectivo. Información por países	1	**3%**
I.C.6	Políticas y procedimientos de no discriminación	6	**17%**
I.C.7	Prevención del *mobbing* o acoso laboral	15	**43%**
I.C.8	Desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato	8	**23%**
I.C.9	Gastos salariales por países	2	**6%**
I.C.10	La empresa reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores	19	**54%**
I.C.11	La empresa reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores	14	**40%**
I.C.12	La empresa protege los derechos de los trabajadores frente a procedimientos vigentes en países que no apliquen en su totalidad las normas internacionales relativas a la libertad de asociación y el derecho a la sindicación y a la negociación colectiva	2	**6%**
I.C.13	Promedio de horas de formación por empleado y año, según categorías profesionales	13	**37%**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La información que presentan las empresas sobre los aspectos relacionados con el desempeño laboral, debería contar con un protagonismo destacado en los reportes de las compañías, al ser uno de los principales *stakeholders* con los que cuentan las organizaciones para conseguir sus objetivos financieros, operativos, etc.

Sin embargo, se presenta como una constante, convertida ya en una desafortunada tradición, las debilidades informativas evidenciadas en los informes en aspectos relacionados con el alcance geográfico de la gestión de los recursos humanos. Y es ya una tónica general, que se informe de las operaciones en España, pero no se encuentre la misma información desglosada del resto de los países donde opera. Es especialmente grave si se considera que esta omisión de la información frecuentemente coincide con los países en los que los derechos de los empleados se encuentran en una mayor exposición o riesgo de ser vulnerados.

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

En relación con la información de salarios, aunque en algunos casos se presentan datos por género y categoría, esto raramente se hace por país. Por otro lado casi ningún informe aporta análisis comparativo de salarios, como el porcentaje entre la mayor y la menor remuneración en la empresa, entre el salario mínimo legal y el de convenio, o con el coste de cesta básica del país. Ante la dificultad que muestran las empresas de ofrecer datos país a país, se muestra una desafortunada tendencia de ofrecer la información relativa a la vertiente internacional en diferentes clasificaciones por áreas geográficas como continentes, regiones, o simplemente diferencian la información nacional (España) de la internacional, sin aportar mayor nivel de detalle.

Con frecuencia las empresas informan sobre los recursos humanos atendiendo a diferentes categorías y variables como pueden ser: antigüedad en plantilla, rotación, desglose por tipo de jornada, desglose por categorías profesionales, puestos directivos, porcentaje de mujeres, etc., pero sin embargo, sólo el 23% de las empresas aportan información sobre el colectivo de trabajadores por país y tipo de contratación (fijo, temporal, ETT, etc.) **(I.C.8).** Este aspecto tiene especial importancia para conocer cómo participa la empresa en el desarrollo local, a través de la calidad del empleo que desarrolla en los países en los que opera.

BBVA afirma que la atracción y gestión del talento son aspectos fundamentales de su política de recursos humanos. Un dato importante para poder evaluar esa gestión del talento y el fomento de la continuidad en la plantilla es la tipología de contratos (fijos o temporales). De acuerdo con la información facilitada por BBVA, el porcentaje de trabajadores indefinidos es del 95,7% de la plantilla frente al 4,1% con contratos temporales. Sería deseable que en futuras ediciones se presenten los datos de contratación desglosados por países, para poder evaluar la política de contratación de BBVA en diferentes contextos. Hay un dato (extraído de la memoria de RC del Banco Contiental) preocupante en Perú: el 35% de los empleados tienen contratos temporales. El porcentaje de contratos fijos a tiempo completo en este país se ha ido reduciendo en los últimos tres años: 64,38% en el 2008, 67,83% en 2007 y 82,9% en 2006. BBVA presenta en su memoria de RC datos sobre altas y bajas. BBVA presenta

un índice de rotación extremadamente elevado, alcanzando la tasa de bajas por el total de empleados a un 50% de la plantilla en México y a un 30% en el resto de América. Estas cifras colisionan de manera directa con la declaración que aparece en la memoria de responsabilidad social en el apartado de *gestión de los recursos humanos: en BBVA pretendemos dar la mejor respuesta para poder ser el mejor lugar para trabajar.*

Así por ejemplo, la información de INDRA no se encuentra desglosada por país, aportando datos del porcentaje por áreas geográficas. El 23% de la plantilla se concentra en el mercado internacional, fundamentalmente en Latinoamérica. Tampoco aporta información sobre porcentajes de contratos fijos y temporales o sobre personal subcontratado, por lo que se desconoce la calidad del empleo que se desarrolla en todos los países en los que opera, máxime cuando el servicio de outsourcing es uno de los segmentos de mayor crecimiento para INDRA, y se apoya principalmente en los centros de desarrollo en el área de Latinoamérica.

Resulta significativo, y conviene resaltarlo, que sólo GAS NATURAL aporte información **(I.C.5)** sobre el porcentaje de empleados afiliados a sindicatos y el de empleados cubiertos por convenios colectivos, por cada uno de los países en que opera. Esta información es muy relevante dado que la empresa lleva a cabo operaciones en países donde los sistemas de protección de los trabajadores pueden ser menos garantistas como México, Brasil, Colombia, Argelia, Marruecos y Nigeria.

Se observa que la información sobre afiliación sindical en España suele estar desarrollada con gran grado de detalle, incluso con nombres de los sindicatos y porcentajes de afiliación, mientras que la correspondiente a otros países no es proporcionada, y cuando se hace, se limita a aportar escasos ejemplos puntuales. El derecho a la libre asociación **(I.C.10)** y su corolario de libertad sindical, están cuestionados en numerosos países como corroboran las continuas denuncias sobre asesinatos y matanzas de sindicalistas en países como Colombia[12] o en los niveles de garantía como ocurre en China en el que la ley impide que los trabajadores se organicen fuera de la All China Federation of Trade Unions (ACFTU), cuyos estatutos la obligan a acatar las decisiones del Partido Comunista Chino (PCC) y la ley de sindicatos prohíbe a los trabajadores organizarse independientemente[13].

En cuanto a la información sobre derechos laborales, ACS informa que …*el 78% de los empleados del Grupo ACS están afiliados o son representados por sindicatos u organizaciones sindicales…todos los empleados del Grupo ACS están amparados por convenios colectivos, según sean de aplicación en los sectores en los que desarrollan su actividad laboral, y en cualquier caso por el Estatuto General de los Trabajadores…* lo cual denota el alcance limitado al contexto español de la información aportada por la empresa. Esto resulta especialmente relevante dado que ACS tiene presencia en más de cincuenta países, entre otros, China o Colombia.

Más paradigmático resulta el caso de SACYR que recoge que "en aquellas empresas en las que no hay representación legal (de los trabajadores), la Dirección de Recursos Humanos toma en consideración las diferentes aportaciones y sugerencias...", dejando el ejercicio de estos derechos básicos en una informalidad que no aporta mucha

[12] Informe Anual sobre Violaciones de Derechos Sindicales. http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&IDCountry=COL&Lang=ES
[13] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2008. Confederación Sindical Internacional (http://survey08.ituc-csi.org/

confianza sobre su eficacia y sin informar sobre cuáles son los países en los que existe representación legal y en cuáles no.

Sólo dos empresas reconocen expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores para cualquier país en que se actúe, con independencia de si hubiera rubricado o no los convenios internacionales al respecto, **(I.C.12)**. Tal compromiso ha sido identificado en los informes de TELEFONICA e INDITEX. Algunas empresas como ACERINOX y CINTRA a la hora de explicar sus compromisos con la protección de los derechos laborales remiten a facilitar el ejercicio de los mismos de acuerdo con la normativa propia de cada país. Dado que en algunos países las legislaciones son restrictivas de estos derechos respecto de lo establecido por la normativa internacional, este tipo de políticas no pueden considerarse un compromiso con la protección de los derechos laborales en cualquier ámbito donde actúe la empresa.

INDITEX recoge el compromiso, a través del Acuerdo Marco Internacional entre la Federación Internacional de Trabajadores del Textil, Vestimenta y Cuero (ITGLWF). Sin embargo, a la hora de informar sobre representación sindical en aspectos relativos a porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo o porcentaje de lugares de trabajo en los que hay uno o más sindicatos independientes utiliza la fórmula N/A (no aplica o no disponible) en el índice GRI.

Son ya varias las ediciones en las que se viene resaltando la necesidad de que las empresas informen sobre el derecho y ejercicio de la negociación colectiva de los trabajadores **(I.C.11)**. Sólo el 40% de las empresas aportan información al respecto aunque en muchos casos la información es limitada. Una vez más, se pone de manifiesto la necesidad de que este indicador sea observado y seguido por las 35 empresas del IBEX, ya que en la actualidad, pone de relieve la ausencia de información sobre el mecanismo de negociación, diálogo y comunicación bidireccional más representativa de la relación con los empleados.

BBVA reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores y es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Cuatro de de los 10 principios tienen relación con derechos laborales (libertad de asociación y reconocimiento efectivo al derecho a la negociación colectiva, trabajo forzoso o bajo coacción, trabajo infantil, discriminación en el empleo), y más concretamente afirma que BBVA *respeta el papel y la responsabilidad de la representación sindical en el ejercicio de las funciones que le corresponden conforme a cada legislación en vigor, y apuesta por la negociación colectiva, el diálogo y el consenso como fórmulas de resolución de conflictos.* Sin embargo, BBVA no presenta información sobre el total de empleados cubiertos por convenio colectivo, ni el nivel de afiliación sindical desglosado por país. BBVA tampoco informa sobre las acciones tomadas a raíz de la denuncia impuesta ante la OIT el 23 de agosto de 2007 por la Unión Nacional de Empleados Bancarios (UNEB) de Colombia, en la que se denuncian, entre otros hechos, la existencia de políticas discriminatorias, persecución y hostigamiento a dirigentes sindicales y despido masivo e injustificado de trabajadores[14] Y sobre los avances que se hayan podido producir de los hechos denunciados el 8 de junio de 2008 en la declaración de la Coordinadora Sindical Latino Americana (CSLA) de BBVA a través de la representación de las organizaciones sindicales de Argentina, Colombia, Chile, España, Paraguay, Perú y Uruguay que solicita que se hagan

[14] http://www.observatoriosindical.org/denuncias6.php

efectivos en todos y cada uno de los países el respeto a la libertad sindical y a la negociación colectiva[15]

En el actual entorno socio económico es importante conocer, cómo las empresas han gestionado los impactos producidos por la actual crisis económica en sus recursos humanos. Así ACERINOX informa sobre los ajustes de la producción a través de Expedientes de Regulación de Empleo Temporal (ERE temporal) en Gibraltar y León, o reducción de las contratas en Sudáfrica y EEUU, sin embargo en ninguno de estos países informa de negociaciones y acuerdos realizados con los sindicatos, desconociéndose cómo han sido dichos procesos.

Por otro lado ACCIONA informa igualmente de un Expediente de Regulación de Empleo (ERE) en el que se ha seguido el preceptivo período de consultas con los representantes legales de los trabajadores, *habiendo concluido el mismo con acuerdo entre las partes para minimizar el impacto económico y los efectos traumáticos de los mismos.* Pero adolece nuevamente de información referida a las condiciones, pactos y contratos negociados durante la gestión. Por otro lado no queda claro si este proceso definido en la legislación española es también aplicado en otros países donde opera, independientemente si la legislación del país lo recoge o no.

El Grupo TELEFONICA muestra como la plantilla en España se ha reducido un 1,4% mientras que para el conjunto del Grupo se observa un incremento en la misma del 3,4% respecto al año anterior; un 67% de la plantilla está en la región de Latinoamérica, región que experimentó un incremento en la fuerza laboral de un 5,3%. Mientras que en España se declaran disminuciones de personal debido a Expedientes de Regulación de Empleo, en el resto de países la plantilla continúa en ascenso, situación que puede evidenciar no sólo un constante crecimiento en la prestación de servicios en estas regiones, sino también, una persistente deslocalización de los servicios hacia países con menores costos económicos y sociales, donde se habla de una "migración de servicios desde el mercado español al de América Latina". Esta disminución de plantilla es muy llamativa en empresas que como Telefónica no sólo no han sido afectados por la crisis, sino que sus beneficios no han dejado de crecer de forma importante.

Sólo el 17% de las empresas analizadas afirman contar con políticas dirigidas a evitar la discriminación **(I.C.6)**. Al igual que el año anterior, es difícil evidenciar procedimientos que aseguren el establecimiento de medidas o incluso el cumplimiento normativo, como ocurre con la Ley de Integración Social de los Minusválidos, (LISMI) o del grado del implementación de los Planes de Igualdad de la Ley de Igualdad efectiva de mujeres y hombres.

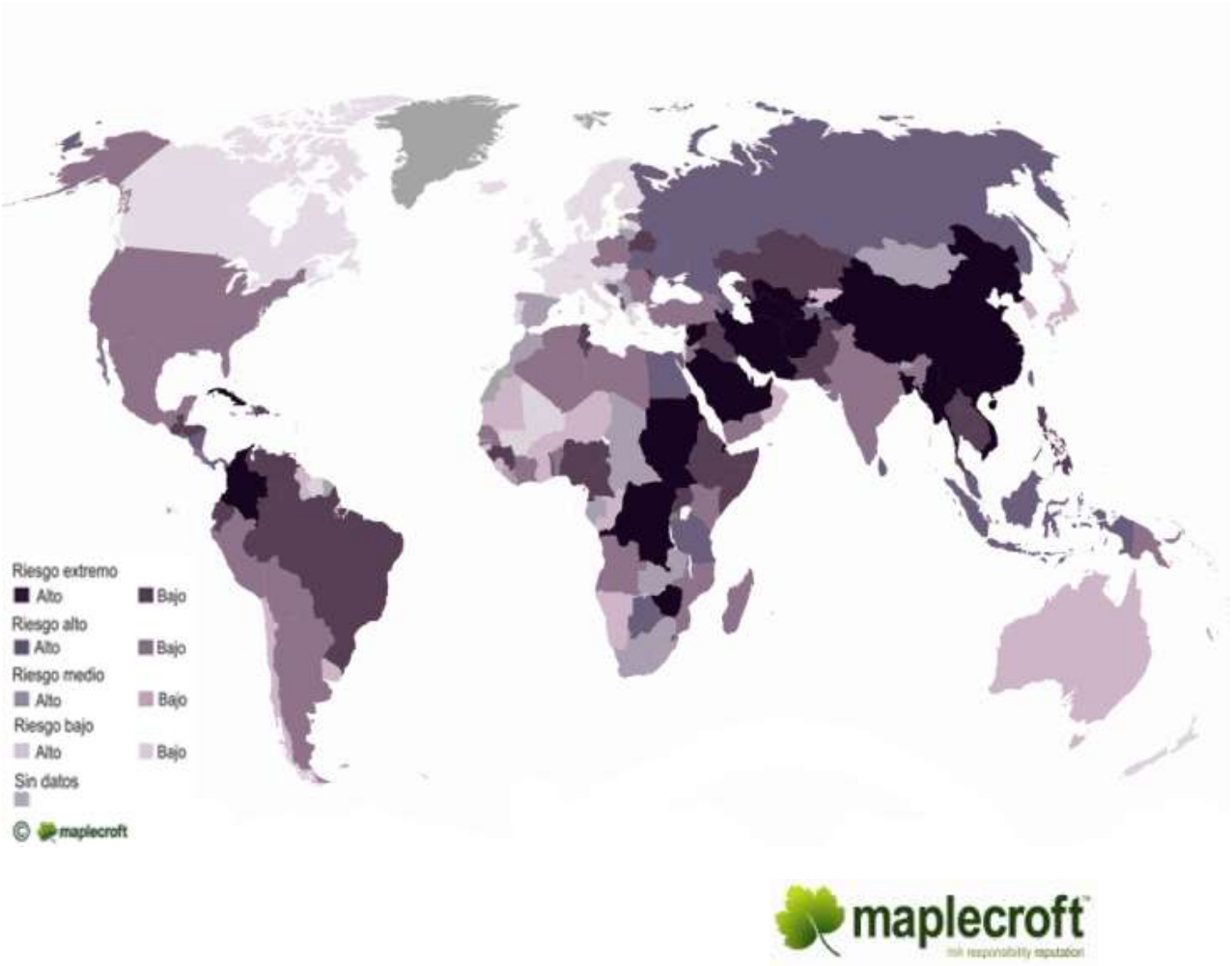
La dificultad es extrema cuando se quiere evidenciar procedimientos que afecten a todos los países donde actúan las empresas, sistemas de seguimiento y los resultados que demuestren el grado de implantación de medidas contra la discriminación. No hay apenas información sobre medidas para proteger contra la discriminación de otros aspectos de la diversidad como es por razón de etnia, edad, situación familiar, cultura, orientación sexual, religión, etc. Este tipo de información sería especialmente necesaria cuando la empresa actúa en países donde no se respeta ese principio de igualdad como en los países del Magreb y Oriente Próximo. Así ocurre con OHL, con presencia en Argelia, Azerbaiyán, Colombia, Montenegro y Turquía, entre otros, sin

[15] http://www.ugtbbva.org/estata11.pdf

que se evidencie por parte de la empresa la existencia de políticas formales para evitar la discriminación por sexo o aseguren el principio de igualdad.

En el mismo sentido, se recoge la información con respecto al compromiso expreso contra el acoso o *mobbing* en el ámbito laboral (**I.C.7**), aunque 15 empresas han incluido dentro de sus códigos y políticas, regulación sobre este aspecto, no se detalla en la mayoría de los casos, si esos códigos o políticas se aplican en todos los países donde operan.

En relación a la formación del personal, el 37% de las empresas informan del promedio de horas de formación por empleado y año (**I.C.13**). Aunque es relativamente frecuente que las empresas informen sobre la inversión realizada, horas, cursos impartidos, etc. es más difícil cuando la información se refiere a la formación recibida por categorías profesionales. Esto imposibilita la verificación de las medidas antidiscriminación respecto al acceso a la formación para la promoción de las escalas inferiores en condiciones de igualdad con los mandos superiores.



Riesgo sobre la Libertad de Asociación y Negociación Colectiva
Año 2007.

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

4. Información sobre indicadores sociales

Un elemento básico de la responsabilidad social de las empresas es la gestión de los riesgos e impactos que produce con su actividad en el desarrollo de las operaciones. Si bien es frecuente que las empresas informen de los impactos medioambientales, no ocurre lo mismo con los impactos producidos en las comunidades locales donde operan. Cuando se proporciona información sobre impactos, suele estar restringida a impactos medioambientales, y no a los sociales, que quedan notablemente infravalorados. Además en el caso que la empresa informe sobre ello, suele hacerlo desde un enfoque narrativo dirigido a contar los logros conseguidos con la comunidad por medio de la acción social y a través de una visión minimizada de los impactos producidos.

Esta cuestión debe siempre relacionarse con el incorporar, en el ámbito de la gestión y decisión de las inversiones y operaciones, los principios de precaución y prevención, relacionados con los impactos que produce a los derechos de las personas, a las sociedades y sus bienes públicos, y al medioambiente.

Por ejemplo, el BBVA, en relación a los grandes proyectos de financiación, es firmante de los P*rincipios de Ecuador*[16]. BBVA afirma que pasa el filtro de a todas las operaciones de financiación, y que durante el 2008 se han analizado un total de 58 operaciones, de las cuales 35 están encuadradas en la categoría C: *proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo*, y 22 en la categoría B: *proyectos con un impacto menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental* y 1 en la categoría A: *proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar a un área mayor a la que ocupa el proyecto*. BBVA afirma que durante 2008 se ha rechazado una operación, más concretamente un oleoducto en Rusia. Pese a rechazar una operación, BBVA no presenta justificación por una operación aceptada en América Latina por importe de 639 millones de euros y que tiene una calificación A. El total de la financiación de BBVA que ha pasado el filtro asciende a un total de 2480 millones de euros, lo que representa el 0,67% de lo que tiene BBVA en balance en concepto de *inversiones crediticias* .Además hay varios proyectos (construcción de una presa en Chile, Mina de Yanacocha en Perú, y construcción de un oleoducto de crudos pesados en Ecuador, entre otros), en los cuales BBVA es financiador, y que se han visto denunciados por diversas organizaciones por su alto impacto social y ambiental negativo[17], sin que se explique si estos proyectos están bajo los Principios de Ecuador u otro estándar de inversión responsable a los que se ha comprometido el banco.

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

16 Para más información ver www.equator –principles.com

17 Ver informe *Los nuevos conquistadores. Multinacionales españolas en América Latina. Impactos económicos, sociales y medioambientales.*
Ver informe de SETEM: http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf

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

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

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

Algo similar ocurre con OHL, FCC, SACYR y ACCIONA con el derecho al agua, o MAPFRE, y GRIFOLS con el derecho a la salud, TELECINCO, y su compromiso con el derecho a la información de las personas, UNION FENOSA, REPSOL, ABERTIS, ENDESA con el derecho al acceso a los recursos naturales.

En otras ocasiones, se evidencia que la empresa está lucrándose con productos o servicios que generan un impacto negativo en la sociedad y, sin embargo, no se evidencia siquiera formalmente una asunción de la responsabilidad social que generan estas actividades, como es el caso de INDRA que afirma estar comprometida con un comercio responsable de material tecnológico de defensa que contribuya a la estabilidad, la seguridad y la paz, y alega que la venta en mercados internacionales se encuentra regulada por la legislación española, pero no identifica que pueda haber un impacto sobre los DDHH. No se está cuestionando que sea lícita la venta de este tipo de material, sino que INDRA no identifique que este tipo de material pueda tener un impacto indirecto sobre los DDHH, máxime cuando alguno de sus principales clientes son el ejército de tierra de EEUU, o se hayan introducido en el mercado de la India o Kazajistán.

Otro de los aspectos de la responsabilidad social de las empresas en sus relaciones con la sociedad es el cumplimiento de la normativa de libre competencia en letra y espíritu. Los acuerdos de fijación de precios entre empresas competidoras, o reparto de mercados, afectan a la sociedad en conjunto, pues significan aumentos de precios y/o menor presión de competencia que lleva a menor calidad de servicio o producto. A

pesar de ello las empresas no informan sobre qué políticas tienen implantadas para prevenir estas situaciones, mientras en los últimos años han sido varios los casos de sanciones a las empresas del sector energético y de las telecomunicaciones por acuerdos ilegales.

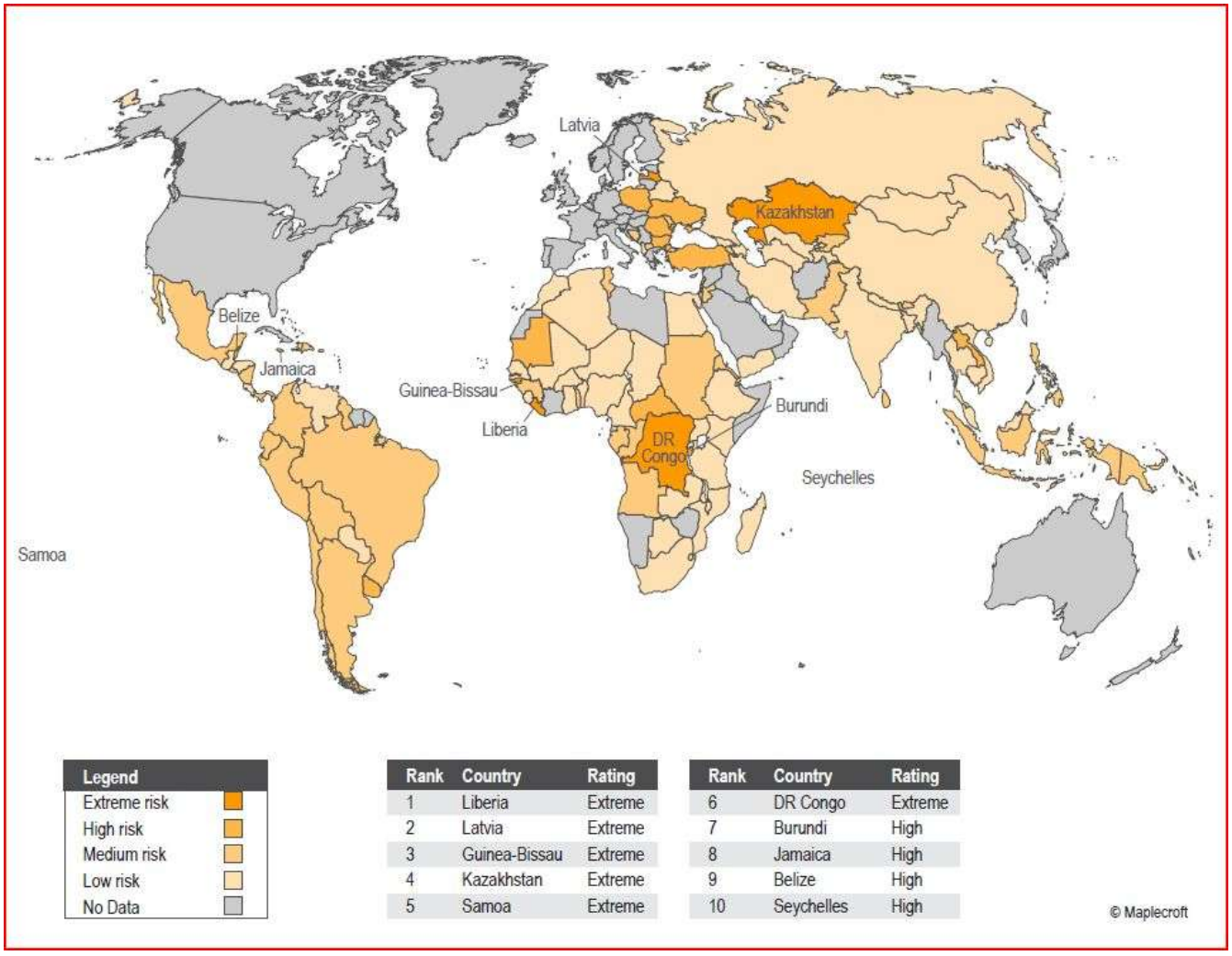
Por ejemplo, GAS NATURAL, este año no aporta información sobre la existencia de prácticas de competencia desleal, y monopolísticas, cuando sí lo hacía en años anteriores. Esta ausencia de información es especialmente relevante al existir noticias publicadas y sanciones a GAS NATURAL por parte de los reguladores españoles en cuestiones de abuso de la posición de dominio[18] a través de diferentes organismos de defensa de la competencia[19], posición ejercida en el 2001, y de los que la empresa no reporta ninguna información al respecto.

Finalmente se detecta de forma generalizada una interpretación limitada del concepto basado en la responsabilidad social en cuanto a relaciones con la sociedad, ya que se utiliza casi exclusivamente para reportar sobre la realización de actividades de acción social, que en algunos casos poco o nada tiene que ver con aquellas comunidades donde producen los impactos más importantes. Cada vez son más las empresas que para desarrollar esa labor filantrópica han favorecido la creación de fundaciones dentro del grupo, así es el caso de ABENGOA, GRIFOLS, SACYR VALLEHERMOSO, TELEFONICA, FCC. sin ofrecer en la mayoría de ellas, explicación alguna sobre los criterios de selección de proyectos seguidos y presentando de forma generalizada la información con un claro tono positivo, realizando especial hincapié en las aportaciones realizadas y número de beneficiarios. Respecto a estas actividades de acción social se aporta escasa información sobre cómo se asegura que los criterios de intervención y el diseño de los proyectos están alineados con las necesidades de desarrollo identificadas por las comunidades, las políticas públicas locales o los objetivos de desarrollo de los organismos internacionales especializados. Tampoco se aporta información relevante sobre objetivos cuantitativos, resultados, número de beneficiarios, evaluación de los impactos, etc.

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

[18] Competencia multa a Gas Natural con 492.000 € por frenar la expansión de Endesa en la provincia. Las provincias.

19 Multa de 308.171 euros a Gas Natural por abuso de posición de dominio en la Comunidad Valenciana. Cinco Días



Legend
Extreme risk
High risk
Medium risk
Low risk
No Data

Rank	Country	Rating
1	Liberia	Extreme
2	Latvia	Extreme
3	Guinea-Bissau	Extreme
4	Kazakhstan	Extreme
5	Samoa	Extreme

Rank	Country	Rating
6	DR Congo	Extreme
7	Burundi	High
8	Jamaica	High
9	Belize	High
10	Seychelles	High

maplecroft

Índice de Deuda Externa

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (http://www.maplecroft.com).
Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.

5. Información sobre indicadores relacionados con participación política y corrupción

COD.	CORRUPCIÓN	Nº Empresas	%
I.C.35	La empresa aporta información sobre sus Códigos de conducta sobre anticorrupción y soborno (procedimientos anticorrupción).	24	**69%**
I.C.36	La empresa informa sobre los controles internos para ayudar a prevenir y detectar los actos de corrupción	15	**43%**
I.C.37	La empresa informa sobre qué procedimientos de auditoría y certificación de sus estados financieros emplea para prevenir el fraude.	18	**51%**
I.C.38	La empresa informa sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad.	4	**11%**
I.C.39	La empresa informa de la política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	4	**11%**
I.C.40	La empresa aporta información sobre cantidad de dinero donado, préstamos condonados o aportaciones en especie donadas a instituciones y partidos políticos, con desglose por país y con mención de la entidad que lo recibe.	0	**0%**
I.C.41	Prevención de corrupción y soborno entre empresas	9	**26%**
I.C.42	Prevención de corrupción de funcionarios nacionales e internacionales	12	**34%**

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

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

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

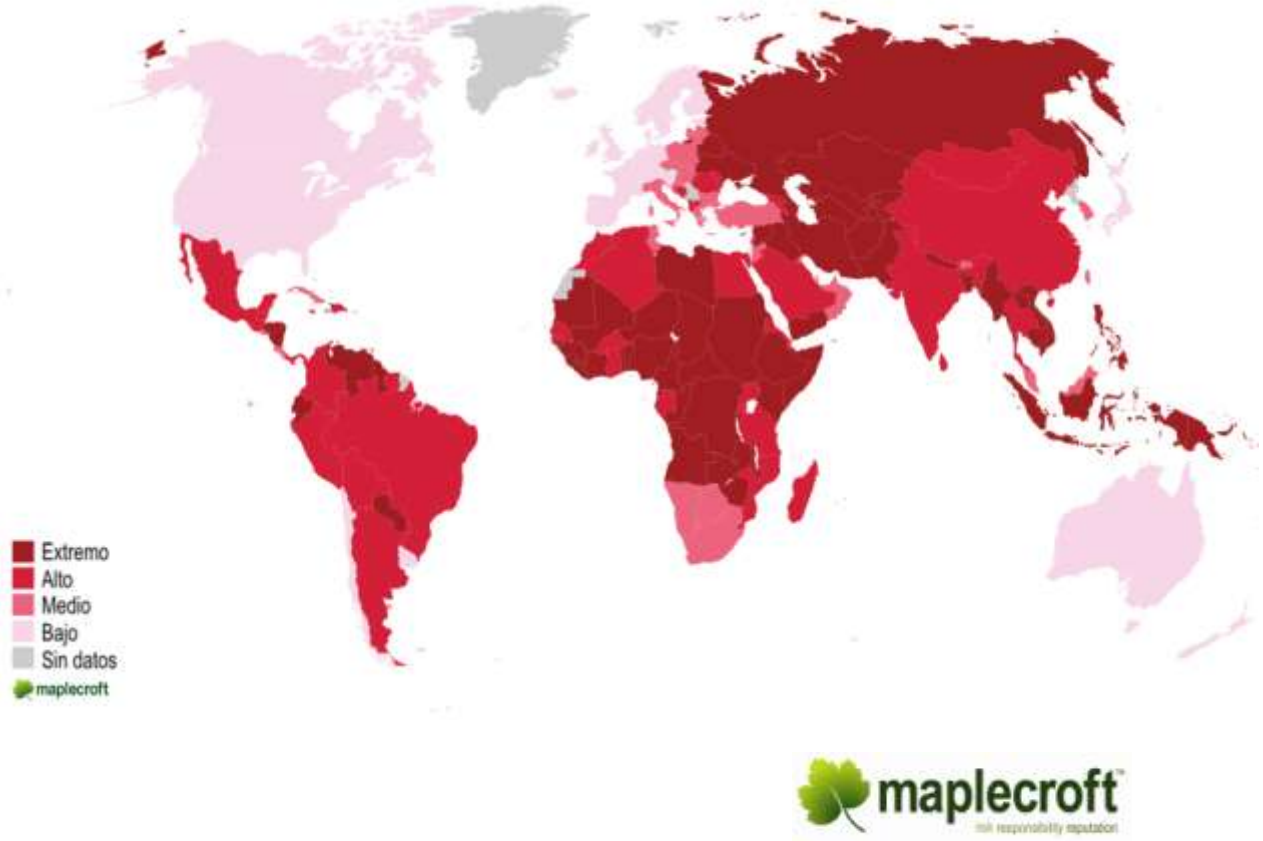
I.C. 38 define el número de empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad. La exigencia del requisito es la mención de mecanismos concretos.

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

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

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

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



Corrupción y Transparencia
Año 2007.

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

En un entorno actual de crisis económica mundial y quebrantamiento del sistema financiero, es cada vez mayor el número de empresas que aportan información sobre los controles internos a favor de la transparencia y prevención de la corrupción empresarial y como mecanismo preventivo ante riesgos vinculados a la imagen corporativa.

Del análisis de la información se desprende un avance constante del número de empresas que aportan información sobre la existencia de aspectos relativos a la corrupción y soborno en sus Códigos de Conducta. **(I.C.35**). Al menos el 69% de las empresas, cuatro más que el año pasado, informan sobre documentos internos y mecanismos implantados con una cobertura mayor de la que exigen los Reglamentos del Mercado de Valores.

El detalle sobre las diferentes medidas de prevención de la corrupción evidenciadas durante el análisis presenta diferente nivel de desarrollo por parte de las empresas. Éste va desde programas de formación para empleados, canales de denuncia, evaluaciones o auditorías internas o externas, evaluación de riesgo por línea de negocio o país, departamentos de prevención, etc. Sin embargo, en la mayoría de los casos la información se presenta incompleta por la ausencia de información cualitativa y cuantitativa sobre el número de denuncias, tipo y soluciones adoptadas, resultado de las auditorías y acciones preventivas, procedimientos de vigilancia, control y seguimiento de situaciones de corrupción, cursos realizados, personal formado, etc., lo que impide conocer el desempeño de la empresa y el nivel de profundidad de las medidas adoptadas.

ACCIONA informa de la creación del Canal Ético, a través del cual, los empleados pueden denunciar de forma confidencial, aunque no anónima, cualquier violación del Código de Conducta. Aporta información sobre las denuncias que han sido presentadas a través de este medio y del estado de las averiguaciones al respecto. Durante 2008 *se han recibido 56 comunicaciones y se ha acordado la instrucción de una investigación independiente en 26. De todas ellas, se han concluido 25 de las instrucciones practicadas y las medidas propuestas han sido aprobadas por el Comité de Auditoría.* Sin embargo, no se menciona el número de personas afectadas, por qué tipo de violación del Código, ni qué medidas han sido las adoptadas. La iniciativa de la empresa de reportar a este respecto se valora muy positivamente, pero sería deseable que se aportara información más detallada.

Por otro lado TELECINCO informa por primera vez que los riesgos vinculados a la corrupción se analizan para el conjunto de la compañía y sus sociedades dependientes desde la perspectiva de los riesgos legales y reputacionales y que la información se actualiza con periodicidad anual. No se llega a informar, sin embargo, qué uso se da a la información obtenida. TELECINCO asegura que *"el sistema de control de riesgo establecido está diseñado para desarrollar una labor de permanente adaptación y prevención de la corrupción. Durante 2008, no ha sido necesario poner en marcha medidas relacionadas con síntomas de corrupción.* Por otro lado, TELECINCO informa sobre tres documentos para ayudar a sus empleados "*en el ejercicio de sus responsabilidades*": el Reglamento Interno de Conducta (de Gestevisión Telecinco, S.A. y su grupo de sociedades en su actuación en los mercados de valores), el "Procedimiento aplicable a la firma de contratos negociados por la dirección de compras y servicios generales", así como del "Procedimiento de viajes y gastos de desplazamiento". Sin embargo, no se evidencia una formación

activa en materia de anti-corrupción, sino más bien una información y puesta a disposición de un código de conducta a los empleados.

Sin embargo aunque sería deseable que la información ofrecida por las empresas fuese completa y detallada, más preocupantes es la existencia de empresas que no aporten información de valor en estos aspectos fundamentales para la gestión de la responsabilidad social como ocurre con CRITERIA, ACERINOX, BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, TECNICAS REUNIDAS.

En este sentido UNION FENOSA informa sobre su política anticorrupción y explica el desarrollo de procedimientos a través de dos líneas: el Reglamento Interno de Conducta y la realización de una serie de trabajos a cargo del servicio de auditoría interna. El ámbito objetivo del citado reglamento se limita a disponer sobre las operaciones relacionadas con activos financieros emitidos por sociedades integradas en el Grupo UNION FENOSA y que sean negociables en bolsa u otros mercados organizados. No se trata, por tanto, de un documento interno que aborde de forma integral cuestiones relativas a la corrupción. De igual modo, se informa sobre la realización de 134 trabajos de auditoría interna que incluyen la revisión de los procedimientos antifraude y anticorrupción. Sin embargo, no se aporta información relevante sobre el resultado de ellas, ni sobre la adopción de medidas correctoras o sancionadoras por estos motivos durante el ejercicio 2008.

A la hora de informar sobre los controles contables internos para ayudar a prevenir y detectar los actos de corrupción, sólo es recogido por el 43% de las empresas **(I.C.36)**. Si bien en la mayoría de los casos no se informa del grado de implantación de dichas medidas, ni del resultado de los controles.

Así por ejemplo, REPSOL afirma que no ha tenido ningún hecho de corrupción durante el ejercicio. Tal afirmación sin más explicaciones tiene cuando menos poco valor tratándose de una corporación multinacional con más de 30.000 empleados, operando en más de cuarenta países, algunos de los cuales tienen altos índices de incidencia de corrupción y sobre todo cuando la empresa no aporta ninguna información sobre los controles concretos que lleva a cabo para identificar casos de corrupción. En el índice GRI del informe se aclara que no se disponían datos al momento de publicación respecto del nº de empleados formados en medidas anticorrupción.

Por otro lado, solamente un 51% de las empresas del IBEX 35 informan sobre la inclusión de controles dirigidos a prevenir el fraude en dichas auditorías, tal y como se evidencia en el indicador **I.C. 37**.

BANCO POPULAR informa de las auditorías internas realizadas (a servicios centrales, sociedades y sucursales) y de las principales áreas de mejora. Aunque la descripción que se da es muy genérica y poco relevante en cuanto a los fraudes detectados (se destaca en auditorías a sucursales el soporte documental de las operaciones, la falta de firmas y aspectos de control manual), frente a fraudes como la falsificación de tarjetas, falsificación de cheques-pagarés, fraudes en transferencias, entre otros. Ante la tipología y volumen de los fraudes informados (por un coste de 2,4 millones de euros), se desconoce qué tipo de medidas se generaron por parte de la institución.

Con relación al blanqueo de dinero sólo 4 empresas informan sobre la existencia de mecanismos concretos para la prevención del blanqueo de dinero en su esfera de actividad **(I.C.38)** notificando las transferencias transfronterizas de cantidades

elevadas de efectivo y de títulos negociables pertinentes. Este es uno de los indicadores que menos progreso presenta en los 6 años que se lleva realizando el presente estudio y en el que no se puede decir que mejore la calidad de la información de un año a otro. Es significativo que ese 11% de empresas respondan al sector financiero, y que las 31 restantes no aporten información significativa sobre este aspecto especialmente aquellas dedicadas a la construcción.

Por ejemplo, BANESTO, menciona una normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales de la cual no se da mayor detalle y tampoco se ha podido tener acceso a la misma. Si bien el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene entre otras, la función de "Examinar el cumplimiento del Código de Conducta del Grupo en relación con los Mercados de Valores, de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno del Banco, se desconocen los procedimientos mediante los cuales se da cumplimiento a la aplicación de los mismos, así como tampoco se informa sobre los mecanismos para alertar a las autoridades en caso de detectarse algún caso sospechoso de estas actividades.

Apenas el 11% de las empresas aportan información sobre políticas sistemas de gestión dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política **(I.C.39)** en la mayoría de los casos los requisitos y procedimientos se encuentran integrados en los Códigos Éticos o de Conducta, restringiendo su práctica y estableciendo mecanismos de supervisión a través de comités especializados.

INDITEX informa que desarrolla su modelo de negocio sin interferir políticamente en aquellas comunidades en donde desarrolla sus actividades de fabricación, distribución y/o comercialización. Cualquier relación del Grupo con gobiernos, autoridades, instituciones y partidos políticos está basada en los principios de legalidad y neutralidad. Las contribuciones que en su caso se realicen, en dinero y/o en especie, a partidos políticos, instituciones y autoridades públicas, se harán siempre de acuerdo con la legislación vigente y garantizando su transparencia, a cuyo fin, deberán ir precedidas de un informe de la Asesoría Jurídica que acredite su plena legalidad. Sería deseable que esa garantía de transparencia lo relacionase con el principio de transparencia informativa, manifestando por parte de la empresa si efectivamente se han realizado en algún lugar, a quién o a qué partido o institución y en qué cuantía Esta información puede despejar cualquier tipo de dudas sobre el contexto en el que se han negociado y acordado contratos muy relevantes tanto para la empresa como para el desarrollo de los países donde opera.

Estos aspectos se relacionan con áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrollan algunas de las empresas, donde tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, así como por la presencia en entornos geográficos de riesgo.

Otro año más, no se ha identificado ninguna empresa que informe de la cantidad de dinero donado, prestamos condonados o aportaciones en especie donadas a instituciones y partidos políticos, con desglose por país y con mención a la entidad que lo recibe como recoge el indicador cualitativo **I.C. 40.**

Por ejemplo, GAMESA, se limita a afirmar genéricamente que no se han realizado contribuciones a partidos políticos en el 2008, sin precisar esta información por país, ni qué mecanismo ha desarrollado para asegurarlo. No informa explícitamente sobre si existen políticas que definan los criterios, y que establezcan mecanismos de cumplimiento, sobre contribuciones financieras a partidos políticos, a instituciones y

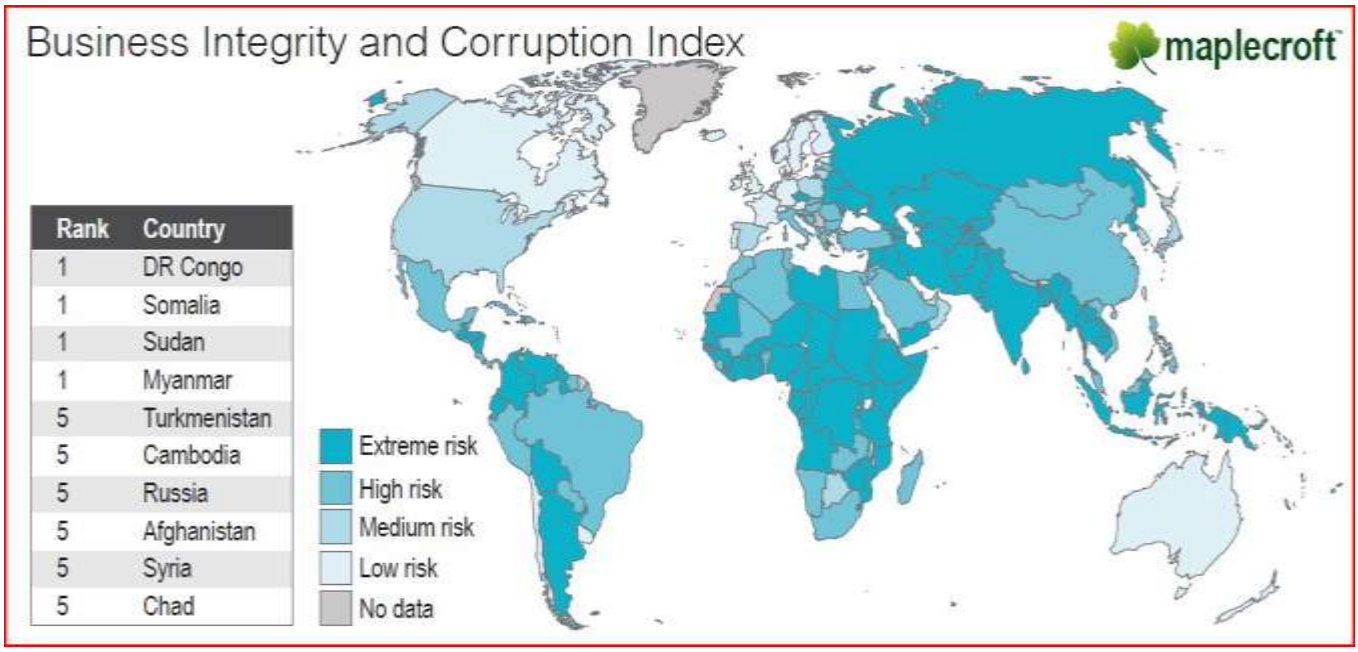
fundaciones que son instrumentos de presión política, cuestión importante pues opera en países donde esta práctica es legal y frecuente, como en los Estados Unidos. Estas son áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla la empresa y que tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, como puede ser el establecimiento de parques eólicos.

En este sentido, como ya ocurría el año pasado, el BANCO POPULAR informa sobre el número de operaciones y las cantidades concedidas, para financiación de campañas electorales y de necesidades de tesorería, así como concesión de avales, sin detallar a qué partidos o instituciones se han destinado, ni en qué países, así como tampoco se informa sobre el otorgamiento de donaciones o condonaciones.

Es significativo que más del 70% de las empresas cotizadas sean firmantes del Pacto Mundial en el que aportan información sobre su progreso en el cumplimiento de los Objetivos del Mileno, y en el que se recoge como uno de los principales principios la lucha contra la corrupción, sin embargo, solo el 26% de las empresas analizadas aporta información sobre cómo previenen actos y decisiones que faciliten la corrupción y el soborno en el ámbito del sector privado y en su esfera de actividad. (**I.C.41)**.

ABENGOA emitió 552 informes de auditoría y 51 informes jurídicos resultados de los análisis de riesgos relacionados a corrupción de sus sociedades cualificadas como materiales, pero sin especificar en qué sociedades o cuales países fueron analizados. La ausencia de estos datos no deja claro si la empresa analiza de forma igual los riesgos de corrupción en todos los países donde actúa, principalmente aquellos considerados de alto o extremo riesgo de corrupción, como es el caso de Venezuela, Rusia, China, India y países del este europeo donde el grupo está presente.

Finalmente, ha aumentado con respecto al año anterior, el número de empresas, 12 en total, que aportan información sobre medidas destinadas a la prevención, en su esfera de actividad, de actos y decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios públicos nacionales e internacionales **(I.C.42)**. En la mayoría de los casos esta información se recoge en los códigos de conducta de las empresas, y es difícil evidenciar información tanto cualitativa como cuantitativa de tales medidas que aseguren el cumplimiento.



maplecroft

Índice de ética en los negocios y corrupción

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (http://www.maplecroft.com).
Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.

6. Información sobre indicadores de Derechos Humanos

COD.	DERECHOS HUMANOS	Nº Empresas	%
I.C.28	Compromiso de la empresa de respetar los derechos humanos por igual en las actividades que tienen lugar en el país de origen y en cualquier otro país en el que realice sus actividades.	18	**51%**
I.C.29	La empresa aporta información sobre su no utilización de trabajo forzoso u obligatorio.	11	**31%**
I.C.30	La empresa aporta información sobre garantías de no utilización del trabajo infantil	11	**31%**
I.C.31	La empresa proporciona información sobre las normas de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales.	6	**17%**
I.C.32	La empresa aporta datos comparativos entre salarios entre hombre y mujer y por escalas profesionales.	9	**26%**
I.C.33	La empresa aporta información sobre cómo reconoce y respeta el principio del consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo (en su ámbito de influencia).	0	**0%**
I.C.34	Control DD HH en proveedores.	1	**3%**

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

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

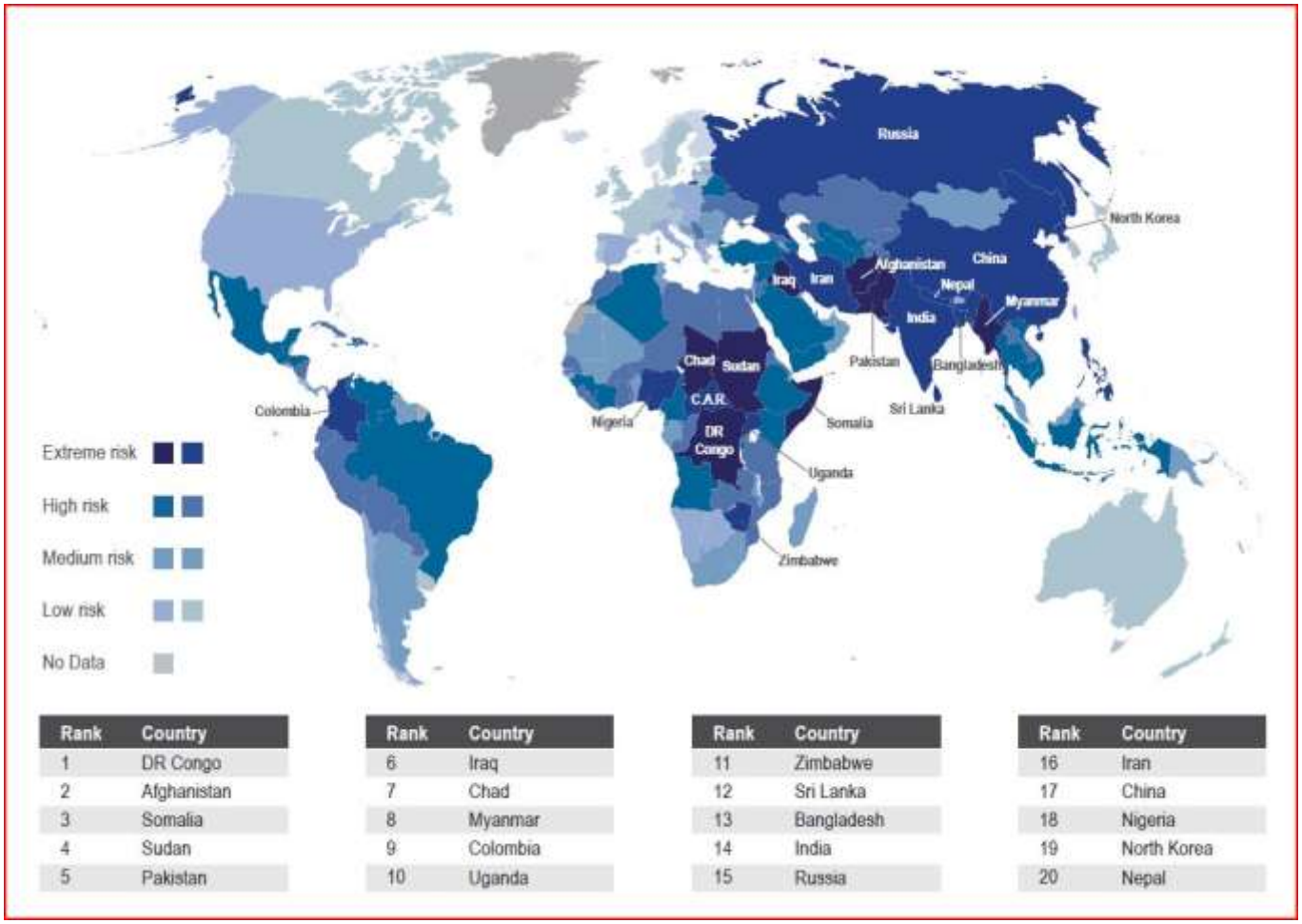
I.C. 30 define el número de empresas analizadas que establecen un compromiso corporativo expreso de no utilización de trabajo infantil internamente, en toda su cadena productiva y en las empresas en las que invierta. La exigencia del indicador es el compromiso corporativo explícito reflejado en documentos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

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

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

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

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



Rank	Country
1	DR Congo
2	Afghanistan
3	Somalia
4	Sudan
5	Pakistan

Rank	Country
6	Iraq
7	Chad
8	Myanmar
9	Colombia
10	Uganda

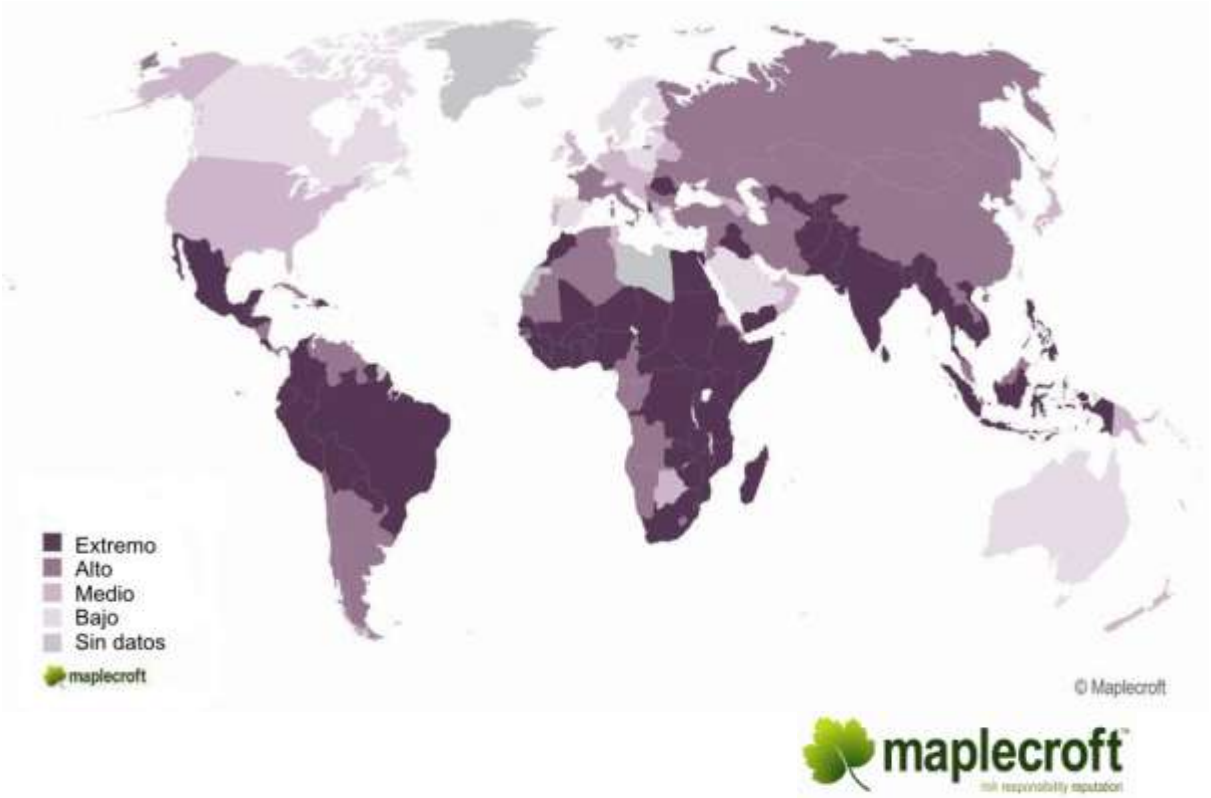
Rank	Country
11	Zimbabwe
12	Sri Lanka
13	Bangladesh
14	India
15	Russia

Rank	Country
16	Iran
17	China
18	Nigeria
19	North Korea
20	Nepal

maplecroft
risk responsibility reputation

Riesgo en Derechos Humanos

Este mapa ha sido cedido por Maplecroft (http://www.maplecroft.com).
Queda prohibido su uso o reproducción sin el permiso expreso de Maplecroft.



Vulneraciones de Trabajo infantil

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

La multinacionalidad es un elemento común de las empresas cotizadas en el IBEX35; a través de la cual operan en áreas geográficas con diferentes grados de desarrollo social, económico, político y medioambiental. Ante esta pluralidad de contextos, no siempre la legislación existente es lo suficientemente garantista respecto a los Derechos Humanos, lo que conlleva necesariamente afrontar riesgos particulares derivados de esa relación negocio-país y, por consiguiente, establecer los mecanismos y sistemas para gestionar esos riesgos adecuadamente.

En un contexto globalizado, se hace necesario que las empresas informen sobre políticas para integrar criterios de derechos humanos en los criterios de inversión, la prestación de servicios o en el desarrollo de productos, así como en la gestión y toma de decisiones del negocio.

La información relacionada con DDHH, otro año más se evidencia como la menos desarrollada por parte de las empresas. Si la información de cómo asume internamente la empresa el respeto y gestión de los DDHH es limitada, más aún cuando se refiere a la cadena de valor o cuando opera en entornos o países tradicionalmente de riesgo en relación con estos aspectos. Sin embargo, se empieza a mostrar un tímido avance en la información referida a los aspectos más formales relacionados con la adopción de principios, políticas y compromisos. Cada vez son más las empresas que además de formar parte de iniciativas como el Pacto Mundial, comienzan a asumir en la gestión de la organización marcos teóricos que definen su responsabilidad, y en el mejor de los casos de gestión y supervisión, relacionado con los DDHH.

Comienza a disiparse lo que ya se estaba convirtiendo en una desafortunada tradición de algunas empresas, sobre la no necesidad de información, gestión y desarrollo de aspectos relacionados con los DDHH bajo el argumento de no aplica, al operar en países desarrollados, o sectores no relacionados con la explotación de recursos o transformación de energía, como era el sector financiero. Aún así todavía queda algún ejemplo desafortunado como BME que alega, asumir en sus prácticas laborales la Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de Naciones Unidas y sus protocolos. Considera que la localización geográfica de la actividad que desarrolla en España no conlleva riesgos de ser origen de episodios de trabajo forzoso, ni explotación infantil. Llegados a este punto debemos recordar que BME mantiene participaciones en países donde los Derechos Humanos pueden ser objeto de vulneraciones, como puede ser el caso de México o Colombia, y por tanto revierte especial interés la existencia de políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los mismos allí donde opere o preste servicios.

La información que aporta ABERTIS sobre respeto y protección de los Derechos Humanos en su esfera de influencia, se presenta a nivel cualitativo, no aportando datos que permitan verificar el desempeño de la compañía. Así ocurre con los derechos laborales, el derecho de asociación, el trabajo forzoso, trabajo infantil, situaciones de discriminación y acoso laboral o formación en DDHH, entre otra información que no aporta. Tampoco informa sobre cómo garantiza el respeto a los Derechos Humanos a través de la actuación de sus servicios de seguridad en las instalaciones que posee o gestiona, como aeropuertos y autopistas, especialmente cuando hay algunas actividades se desarrollan en países donde existen riesgos relevantes en el ejercicio de los derechos humanos.

Lo mismo ocurre con BNAKINTER que afirma que "el respeto de los derechos humanos es uno de los principios básicos que integran la cultura corporativa de BANKINTER", adquiriendo un compromiso explícito con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Aunque sin embargo, luego no se no evidencia información que permita apreciar cómo implementa BANKINTER tal compromiso, ni los mecanismos que cuenta la empresa para garantizar su cumplimiento, más allá del requerimiento de formación en materia de DD.HH a las compañías de seguridad que trabajan con ella, pero por el contrario, no hay ninguna mención a cuestiones de DD.HH en la formación al personal de la empresa.

Así el 51% de las empresas cuentan con compromisos corporativos de respeto a los DDHH en todos los países en los que opera y para todas las actividades que realiza. **(I.C28).** Este es un aumento significativo con respecto al año anterior, ya que 6 empresas más, de un total de 18, han integrado en sus políticas este aspecto, muchas de ellas a través de los Códigos de conducta o ética o declaraciones institucionales.

De las empresas analizadas BBVA y BANCO SANTANDER afirman estar adheridos a los Principios de Ecuador que establecen mecanismos de control medioambiental y social en las decisiones de inversión. También La Caixa está adherida a estos principios, sin embargo, su participada CRITERIA no hace referencia a los mismos, por lo que no parece que los esté aplicando en sus decisiones de inversión. La información que aportan los bancos antes mencionados al respecto de estos principios se centra sobre todo en aspectos medioambientales siguiendo de manera bastante restrictiva los requisitos establecidos por tales principios, no incluyendo análisis sobre riesgos en la vulneración de los derechos humanos en contextos de riesgo.

Así resulta significativo que BBVA, mencione en el informe anual que aplicará y fomentará los Derechos Humanos (DDHH) en su área de influencia. Sin embargo, parece olvidar los impactos producidos por las operaciones que financia al afirmar *que la actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, lo que hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre libertad de asociación*. En el impacto provocado a través de su labor de intermediación sorbe los derechos humanos, BBVA informa en el apartado de *asuntos sensibles* sobre la operación de financiación *a Tecpetrol, (construcción de un gasoducto en Camisea),* operación cuestionada por denuncias de violación de los derechos de los pueblos indígenas, (se calcula el desplazamiento de 160.000 persona indígenas) por parte de las ONG locales y la comunidad internacional[20]. BBVA informa que el proyecto cuenta con el aval del Banco Interamericano de Desarrollo y la Corporación Andina de Fomento, sin embargo no presenta información sobre varios proyectos (construcción de una presa en Chile, Mina de Yanacocha en Perú, y construcción de un oleoducto de crudos pesados en Ecuador, entre otros), en los cuales BBVA es financiador, y que se han visto denunciados por diversas organizaciones por su alto impacto social y ambiental negativo[21], sin que se explique si estos proyectos están bajo los principios de ecuador u otro estándar de inversión responsable a los que se ha comprometido el Banco.

[20] http://www.banktrack.org/show/pages/bancos_espanoles // http://es.globedia.com/continua-paro-nativo-indigena-ocuparon-tramo-camisea // http://elcomercio.pe/ediciononline/HTML/2008-08-17/miles-indigenas-toman-tramo-carretera-fernando-belaunde-terry-amazonas.html

[21] Ver informe *Los nuevos conquistadores. Multinacionales españolas en América Latina. Impactos económicos, sociales y medioambientales.*
Ver informe de SETEM: http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf

Por su parte el BANCO SANTANDER: En los proyectos de *Project Finance* lo único que el grupo menciona es que *no se ha llevado a cabo ningún acuerdo de inversión significativo en el que se hayan analizado cláusulas relativas a Derechos Humanos*. En la relación con los proveedores, igual la empresa declara que *en el ejercicio de 2008 el Banco no ha considerado necesario realizar revisiones en materia de derechos humanos a los proveedores del grupo*. De esa forma, no se puede concluir que en su labor de intermediación se tenga en cuenta aspectos relacionados con el impacto en los derechos humanos de los proyectos que SANTANDER financia. Esto se torna aún más crítico dada la existencia de denuncias de vulneración de derechos humanos y de derechos de los pueblos indígenas en proyectos en los que participa como financiador.[22]

Aumenta también con respecto al año anterior el número de empresas que cuentan con compromisos expresos sobre la no utilización del trabajo forzoso u obligatorio (**I.C29**) y del trabajo infantil **(I.C.30**). El 31% de las empresas cuentan con compromisos en ambos sentidos, mostrándose un avance constante en relación a años anteriores. Resulta fácil identificar los compromisos institucionales, en muchos casos integrados en los códigos de actuación y conducta dirigidos a los empleados, aunque el indicador cualitativo exige además, que ese compromiso se extienda a la cadena productiva y a las empresas en las que se invierta. Es este sentido, aunque hay empresas que tienen desarrollados códigos o cláusulas de contratación con proveedores, es casi inexistente la información relativa a mecanismos de supervisión, evaluación y seguimiento de la cadena de valor sobre estos aspectos.

Así sólo INDITEX, como única empresa del IBEX, informa contar con políticas de control de proveedores en materia de derechos humanos que incluyan sistemas de gestión específicos, que impliquen obligaciones y sistemas de verificación de cumplimiento (**I.C.34**).

La interpretación que realizan las empresas sobre el desempeño de este indicador es bastante diversa. Desde las empresas que informan de creación de un grupo de trabajo para elaborar una guía que incorpore los criterios de selección y evaluación de los proveedores y subcontratistas, hasta el análisis de los riesgos derivados por violaciones de los Derechos Humanos, como informa FERROVIAL, sin que se haya evidenciado información sobre el contenido de tales criterios y mecanismos de evaluación. También hay empresas que incluyen en sus cláusulas generales de contratación el respeto a los DDHH, sin que se aporte información del contenido de dichas cláusulas ni el número de auditorías realizadas, e incumplimientos detectados, como informan entre otros GAMESA, IBERDROLA y ENAGAS. Y por último, UNION FENOSA menciona la utilización de políticas activas encaminadas a que los proveedores apliquen condiciones adecuadas en materia de DDHH, pero no se describe el contenido de tales políticas.

Por el contrario, INDITEX[23] cuenta con Código de Conducta Interno, Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos; y Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo. Informa que los fabricantes externos y proveedores que subcontraten la producción de Inditex, serán responsables del cumplimiento de este Código por parte de las empresas subcontratadas. Se recoge además la exigencia implantación de sistemas de gestión para el cumplimiento del

[22] http://www.ipsnoticias.net/nota.asp?idnews=88443

[23] INDITEX tiene presencia en 73 países.

código a todos sus empleados y a sus contratistas, subcontratistas, proveedores, agentes y trabajadores a domicilio que, de cualquier manera, estén involucrados en la cadena de producción. Y establece mecanismos de supervisión y verificación en el que facilitarán a los inspectores y/ o auditores los medios adecuados y el acceso a las instalaciones y a la documentación necesaria para asegurar dicha verificación.

En ocasiones las empresas actúan en situaciones o entornos socio-políticos inestables o en conflicto donde el respeto de los derechos humanos dista mucho de estar garantizado. En tales circunstancias, algunas empresas deciden garantizar sus intereses o los de sus empleados mediante la contratación o subcontratación de servicios de seguridad y vigilancia. No obstante, el uso de servicios de seguridad y vigilancia en estos entornos por los evidentes riesgos que implican, deberían ir acompañados de políticas al respecto y cláusulas contractuales que establezcan requisitos de formación del personal en aspectos de DD HH y protocolos sobre el uso de la fuerza, además del compromiso de no contratar fuerzas de seguridad o del orden público de estos países, tal y como exige la normativa internacional.

Una carencia muy común en la información sobre DDHH es la referida a la formación en DDHH y protocolos de actuación de las fuerzas de seguridad, propias o subcontratadas. Así UNION FENOSA indica que "*dado el nivel de cualificación y preparación de las personas que desempeñan funciones de seguridad en UNION FENOSA y el entorno empresarial y legal en el que realizan sus funciones no se hace necesaria una formación para ampliar específicamente sus conocimientos en materia de derechos humanos. Finalmente, tampoco se considera necesario proporcionar actividades formativas al resto de la plantilla ya que la situación social, económica y laboral de las empresas de UNION FENOSA y su entorno no lo requieren*". Resulta sorprendente, la infravaloración del riesgo relativo a Derechos Humanos cuando la compañía opera en entornos geográficos considerablemente conflictivos, y caracterizados por importantes problemáticas socioeconómicas y/o de inestabilidad política, como Colombia, Bolivia, Nicaragua, Guatemala o República Dominicana; países todos ellos donde UNION FENOSA desarrolla diversos proyectos empresariales de envergadura considerable.

Respecto a aspectos relacionados con la Igualdad, resulta significativo que a pesar de contar con un marco regulatorio y la obligación por parte de las empresas (con más de 250 trabajadores) de contar con Planes de Igualdad sólo el 26% de las empresas aportan información sobre las comparativas de salario entre hombres y mujeres por escala profesional. (**I.C.32**), si bien, el indicador ha aumentado con respecto al año pasado, ya que sólo informaban el 17% de las empresas.

A pesar de ser positivo el que cada vez más empresas presenten este tipo de información hay que puntualizar dos obstáculos para la correcta interpretación de los datos que aportan estos indicadores. Por un lado, los datos en ocasiones sólo se refieren a España, como en el caso del BANCO SANTANDER, o están agregados para todos los países, lo que dificulta la comprensión. Por otro lado, la información refleja las diferencias entre hombre y mujeres en relación al salario base, no incluyendo otros conceptos, ni el total devengado, como en la mejora voluntaria, bonus, variables, etc. que es dónde frecuentemente ocurre la discriminación.

Finalmente, los impactos de las operaciones de las empresas en las comunidades indígenas tienen un efecto muy devastador, por cuanto ponen en peligro la supervivencia de sus formas de vida y su propia existencia como pueblo, como

reconoce la ONU. La normativa internacional recoge la excepcionalidad de los pueblos indígenas, diferenciándolos de otro tipo de colectivos sociales, sin embargo, algunas empresas analizadas entienden que las comunidades indígenas son comunidades locales como cualquier otra y deciden no establecer mecanismos especiales de relación con ellas. Sin embargo, son muchas de las empresas incluidas en el alcance del estudio que han *tenido* o tienen relación con comunidades indígenas, en algunos casos bastante problemáticas, como GAMESA, ENDESA, IBERDROLA, UNION FENOSA, OHL, REPSOL, todas ellas en Latinoamérica..

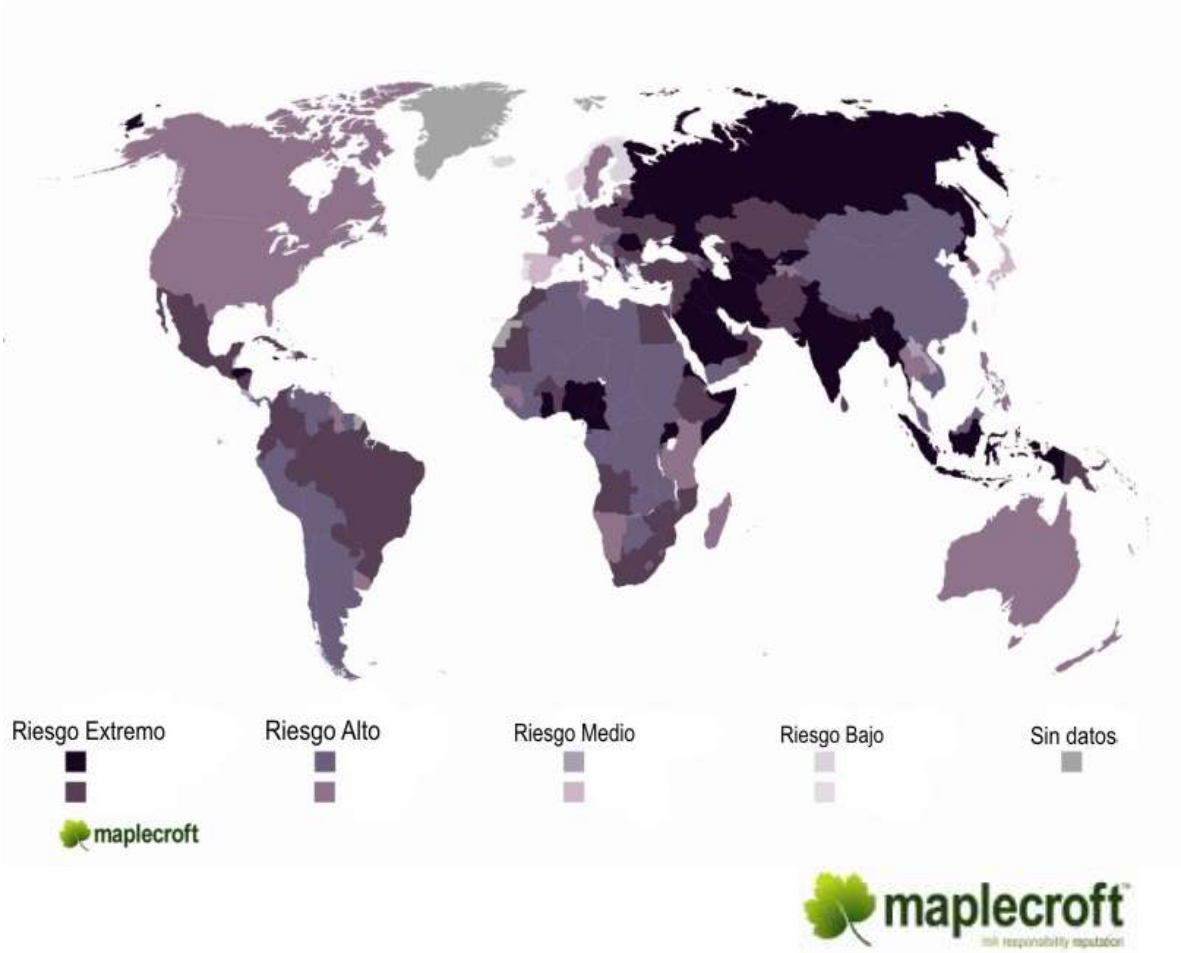
Es preocupante que otro año más, en el análisis del 2008, se evidencie que ninguna empresa del IBEX35, cuentaba con políticas, procedimientos o mecanismos concretos implantados en relación al reconocimiento y respeto del principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo. **(I.C.33)**. Aunque, REPSOL en el 2008 informa sobre el desarrollo de futuras Políticas de Comunidades Indígenas, no es sino durante 2009 cuando aprobará una *Norma de actuación en las relaciones con las Comunidades Indígena,* aunque en el momento del análisis está no fue accesible.

Llama la atención, en el Informe de ABENGOA, la total ausencia de mención a los derechos de los pueblos y comunidades indígenas presentes en los países donde actúa la empresa. Considerándose que la empresa está presente en más de 70 países, entre ellos países o regiones con población indígena, como Latinoamérica, la falta de información no deja claro si la empresa posee políticas o mecanismos que garanticen la protección o el diálogo las comunidades en cuestión. Esta información tiene especial importancia desde el punto de vista de la gestión de la responsabilidad social, debido a que en muchas ocasiones la producción de las materias primas que se utilizan en la fabricación del biodiesel ejercen una gran presión sobre determinadas zonas geográficas del mundo en las que viven comunidades indígenas.

Así, es difícil evidenciar información sobre los sucesos o impactos producidos por las empresas o filiales, en entornos donde estas comunidades cuentan con el reconocimiento de la normativa internacional. Sirva como ejemplo la omisión de información, sobre la negación a los indígenas de Tehuantepec del derecho a la consulta para determinar si serían perjudicados antes de emprender programa de explotación de los recursos en el proyecto del Corredor Eólico del Istmo de Tehuantepec, donde participan IBERDROLA, ENDESA, GAMESA Y UNIÓN FENOSA[24]. En el que las comunidades indígenas, denuncian el despojo y desplazamiento de sus tierras y de los recursos naturales.

Otro caso parecido es la omisión de información relativa a los impactos producidos en las comunidades locales por la construcción del embalse de Salvajina y el desvío del río Ovejas en el departamento de Cauca, Colombia, por parte de UNION FENOSA, en que además de impactos ecológicos irreversibles se denuncian abusos en la compra de tierras a las comunidades indígenas, el uso de la fuerza o el asesinato de un representante de la asociación territorial indígena.[25]

[24] http://www.noticiasaliadas.org/articles.asp?art=5683.
[25] http://www.omal.info/www/IMG/pdf/UF_Bajo_el_Foco_Final.pdf



Mapa global de la Discriminación
Año 2007.

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

7. Información sobre indicadores de protección al consumidor

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

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

I.C. 44 define el número de empresas analizadas que informan sobre el número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a derechos del consumidor, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones. Se debe presentar información desglosada por país.

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

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

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

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

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

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

Del resultado del análisis de la información relacionada se desprende un claro descenso en la calidad de la información aportada por las empresas, sobre todo en aquellos indicadores cualitativos seleccionados para este estudio. Si bien es cierto que en los informes, las empresas suelen reportar ampliamente sobre la relación con el cliente y aspectos relacionados con el consumidor, la información se presenta con un claro enfoque narrativo y desde una visión positiva, sin que se desprenda del análisis un ciclo de mejora continua, respecto a la obtención de resultados, establecimiento de objetivos, metas y rendición de cuentas a las partes interesadas, más allá de la encuestas de satisfacción con los clientes. En definitiva, se hace difícil conocer para estos aspectos el nivel de desempeño de las empresas si se limitan a informar sobre el cumplimiento normativo, o si la información presentada carece de objetividad, o aportan información cuantitativa agrupada que no permite conocer el detalle de la gestión o desempeño realizado por la empresa.

El consumidor en la mayoría de los casos, coincide como cliente principal o final de las empresas analizadas, que como grupo de interés de primer orden, debe gozar de garantías con respecto a sus necesidades y expectativas. Así es muy importante el compromiso de las empresas en la protección de los derechos de los consumidores y en todos los países en que realizan operaciones. La protección de dichos derechos tiene un muy desigual amparo por parte de las legislaciones de los distintos países donde operan las empresas multinacionales incluidas en el alcance de este estudio.

La especial importancia radica en que, cuando las normas locales de protección del consumidor sean de un nivel inferior de garantía al de una norma internacional de aceptación general, la empresa se comprometa e informe del cumplimiento de la norma internacional. Según la información analizada, se sigue evidenciando los mismos resultados que en el 2007 y es que el 97% de las empresas no hacen mención a este compromiso (**I.C. 43).**

Como se ha mencionado, para que las partes interesadas tengan la posibilidad de medir el desempeño de la empresa como aplicación del principio de transparencia, es necesario que hagan pública la información sobre el incumplimiento de normativa relacionada. El indicador **I.C. 44** mide el número de empresas que informan sobre el número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a derechos del consumidor, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones en todos los países en los que operan. Solamente dos empresas cumplen con los requisitos del indicador TELEFONICA y BANESTO.

La práctica generalizada por las empresas se puede ejemplificar con la información reportada por IBERDROLA, que explica el sistema de recepción de quejas y reclamaciones para España, pero no se detalla nada relativo a las compensaciones. Sobre datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas, y resultado de la gestión IBERDROLA ofrece información muy limitada, aportando únicamente el dato total de reclamaciones para España, pero sin describir el resultado después de la gestión de las mismas, y no aportando información sobre este aspecto del resto de los países donde opera.

Por otro lado, sólo 7 empresas informan sobre su compromiso corporativo con la renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas (**I.C.45**). Este indicador muestra un grave descenso con respecto al año anterior, en el que lo recogían 12 empresas. Sin embargo, es necesario incidir en la importancia de este aspecto. En la sociedad audiovisual, las prácticas relacionadas con la comercialización de una empresa deberían estar basadas en la honestidad de los mensajes que lanza. El mensaje debe ser coincidente con la realidad que se ofrece, renunciando a afirmaciones falsas o capciosas. Además, en un contexto donde las empresas apuestan por la autorregulación, como es el de la publicidad, se hace más importante si cabe que la empresa exprese su compromiso corporativo.

Resulta preocupante que ninguna empresa cuente con mención a su compromiso corporativo sobre la renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas con sus clientes (**I.C.46**). Por un lado, es el tercer año en que este resultado se mantiene a cero, y por otro, porque este indicador pone de relieve aquellas situaciones en las que la empresa puede operar en el mercado bajo una situación de fuerza con respecto a clientes y consumidores.

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

expresa por fax a sus clientes, lo que puede convertirse en una barrera que haga desistir al cliente en determinadas ocasiones.

GRIFOLS, empresa del sector farmacéutico, no aporta información sobre su renuncia explícita a la utilización de prácticas contractuales abusivas como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de financiación, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor. Es importante resaltar que, en un sector con regulaciones estrictas, relacionadas con investigación, calidad e incluso publicidad de productos, la empresa no divulga información acerca de algún tipo de incumplimiento de normativas, multas o sanciones de alguna administración pública relacionadas con la salud y seguridad de los clientes.

Otra de las debilidades informativas, que se reitera otro año más, es la ausencia de información con respecto a los sistemas de gestión y mecanismos de solución de quejas/reclamaciones / compensaciones de los consumidores y cuantías de las mismas (**I.C.47**), ninguna empresa con los requisitos del indicador. Es relativamente frecuente que se aporten datos cuantitativos del número de reclamaciones, causas y resultados de la gestión (**I.C.48**), así lo han hecho el 17 % de las empresas, una menos que el año anterior.

En este caso, IBERIA afirma cumplir con la normativa sectorial en materia de indemnización y asistencia a pasajeros en caso de denegación de embarque, o cancelación de vuelos, y haber suscrito el Código de Conducta de la Conferencia Europea de Aviación Civil donde se establecen los derechos de los clientes. No obstante, respecto a los incidentes con pasajeros, sólo reporta el valor total de las indemnizaciones y el número de pasajeros indemnizados sin especificar el concepto, y sin mencionar los conflictos acaecidos, entre los que se encuentran denuncias por retrasos, o conflictos laborales, centrados en protestas del personal del vuelo y tierra[26].

Sin embargo, del análisis de la información reincide en las debilidades manifestadas en años anteriores. Se aportan datos cuantitativos del número de reclamaciones y cuantías desembolsadas, pero aparecen de manera agregada, sin que se expliquen los motivos más habituales de las mismas, las soluciones aportadas por la empresa y las medidas adoptadas para evitar que se vuelvan a producir en el futuro. En otras ocasiones, la información sólo se refiere a un área de negocio o sólo se aporta información de España, cuando la empresa opera en otros países.

Por ejemplo, BME, aporta información sobre las consultas y reclamaciones presentadas ante el Protector del Inversor, aunque no se indica la tipología de las mismas, y se indica, sólo para el caso de Madrid, el tipo de resolución alcanzado. En el caso del Servicio de Defensor del Cliente, que presta BME a sus entidades adheridas, no se encuentran datos cuantitativos respecto de las quejas y reclamaciones presentadas contra las mismas, y su resolución, que permita entender cómo este servicio facilita la protección de los inversores/clientes.

En ENDESA la información sobre reclamaciones tiene cierto detalle cuando se refiere a las recibidas por el Defensor del Cliente en España, si bien no incluye cuantificación

[26] "Un conflicto sindical provoca el caos en el aeropuerto argentino de Ezeiza", www.lavanguardia.es/lv24h2007/200080113/53426976544.html

de las compensaciones. Sin embargo, apenas se aporta información sobre las recibidas a través de la Unidad Corporativa de Reclamaciones, que es el canal de reclamaciones de la compañía. Únicamente se informa en términos porcentuales y sin clasificación del tipo de reclamaciones.

Respecto de ellas, TELEFONICA destaca su interés de disminuir y gestionar correctamente las reclamaciones, informando sobre aquellas recibidas por el Servicio de Defensa del Cliente en España, y las recibidas por el O*mbudsman* en Brasil, 3.157 y 165.103 respectivamente. De acuerdo a la información recogida en el Atlas RC, las reclamaciones totales en España se incrementaron un 117%, las recibidas en Europa casi un 17%, y en Sudamérica se redujeron un 63%. Se desconoce si esta drástica reducción en la región sudamericana se debe a la creación de la figura de Ombudsman donde se dejen de recibir las reclamaciones directamente en las empresas del Grupo para pasar a ser recibidas por esta figura, sin embargo, para Marruecos no se aporta información sobre las reclamaciones recibidas. Por otra parte, se desconoce la tipología de las reclamaciones planteadas o el tipo de resolución que generaron, indemnizaciones; a la vez que se ignora que figura atiende las reclamaciones en los demás países del Grupo.

Respecto a la información relacionada con la protección de datos personales de los clientes, y a pesar de ser un aspecto de RSC regulado por una ley específica, ninguna empresa aporta información sobre políticas, sistemas de gestión y procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes a la preservación de la intimidad del cliente, por países. (**I.C. 49**). Es por un lado, significativo el retroceso con respecto al último estudio, en el que lo recogían cuatro empresas. Y por otro lado preocupante, que sea una práctica habitual que las empresas no informen sobre los mecanismos con los que cuentan en todos los países donde actúa, para garantizar la confidencialidad y privacidad de los clientes y consumidores, especialmente en operaciones en Internet como ocurre con el sector financiero, o en la publicidad comercial como ocurre en el sector servicios.

FERROVIAL expresa en su Informe Anual, ser *cumplidora de la legislación vigente y se compromete a satisfacer los acuerdos suscritos con sus clientes, garantizando para eso la protección de la privacidad del cliente respecto a los productos y servicios prestados*. Aunque sea un avance si se compara con el año anterior, ya que la empresa no hacia ninguna mención referente a protección del cliente y consumidor, FERROVIAL hace relación solamente con las leyes de España (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales), Reino Unido (Data Proteccion Act) y Estados Unidos (Personal Information and Electronic Act), lo que no deja claro si la protección de dichos derechos tiene igual amparo por parte de las legislaciones de los distintos países donde opera como Honduras, México, Aruba, República Dominicana, Argelia, Nigeria, Guinea Ecuatorial, Kenia, Tanzania, Sudáfrica entre otros países. El hecho que la empresa ni siquiera mencione si sufrió sanciones o multas ligadas a violaciones del derecho del consumidor, no permite esclarecer si los mencionados derechos del consumidor están siendo respetados en todos los países en los que actúa.

Para finalizar, conviene recordar que una de las mayores responsabilidades de las empresas derivadas de su actuación en el mercado son los impactos que pueden tener sobre la salud y la seguridad de sus clientes.

El modelo GRI requiere información sobre número y tipo de multas y sanciones impuestas a la empresa por incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente. De la información analizada se desprende que 4 empresas

aportan información sobre esta cuestión (**I.C. 50**), desglosada por países. Hay que señalar que el valor del indicador ha descendido con respecto al ejercicio anterior.

3.2.2 Conclusiones del eje de Sistemas de gestión

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

En esta sexta edición del Estudio referente a los informes anuales del 2008 se pone de manifiesto, por la puntuación global obtenida en el Eje de Sistemas de Gestión, que continúa la tendencia de mejora, pasando de una media para todo el IBEX 35 de 1,26 en el 2007 a una media de 1,35 en 2008, continúa manteniéndose, por lo tanto, la valoración en el estadio de *información escasa.*

A pesar de la mejora experimentada en la media de las empresas analizadas, las conclusiones reflejan cómo se siguen manteniendo las carencias que en otras ediciones de este informe se vienen subrayando. Apenas se aporta información sobre los mecanismos de implantación de las políticas de aspectos de RSC, grados de implantación, alcance de las actuaciones, objetivos marcados, análisis de desviaciones, etc.

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

RESULTADOS SISTEMAS	2008		2007		2006	2005	2004	2003
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Punt.	Punt.	Punt.
REC	2,25	1	2,25	1	2,21	2,18	1,95	1,65
IBERDROLA	2,05	2	1,99	2	2,03	2,03	1,97	1,92
BBVA	1,92	3	1,98	4	1,96	1,95	1,94	1,45
IBERDROLA RENO	1,90	4	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
INDRA	1,83	5	1,74	9	1,41	1,04	1,07	0,74
TELEFONICA	1,81	6	1,87	5	1,90	2,03	2,09	1,76
ABERTIS	1,80	7	1,77	7	1,41	1,31	1,55	0,63
IBERIA	1,78	8	1,98	3	2,02	1,81	1,71	1,64
INDITEX	1,76	9	1,77	6	1,52	1,08	1,18	1,34
REPSOL YPF	1,72	10	1,74	8	1,72	1,60	1,40	0,79
GAMESA	1,68	11	1,57	13	1,79	1,88	1,60	0,54
GAS NATURAL	1,68	12	1,70	11	1,68	1,51	1,37	1,64
OHL	1,65	13	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
BCO SABADELL	1,61	14	1,74	10	1,20	1,08	1,55	0,59
ABENGOA	1,57	15	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
ENDESA	1,56	16	1,65	12	1,59	1,53	1,67	1,50
MAPFRE	1,50	17	1,51	14	1,34	0,00	0,72	0,23
FERROVIAL	1,46	18	1,16	19	1,22	1,17	1,14	0,97
UNION FENOSA	1,41	19	1,42	15	1,61	1,43	1,71	1,46
ACCIONA	1,41	20	1,33	17	1,33	1,32	0,57	0,37
TELECINCO	1,33	21	0,99	21	0,96	0,78	0,00	0,00
SCH	1,30	22	1,37	16	1,34	1,34	1,54	0,78
BCO POPULAR	1,23	23	1,23	18	1,15	1,11	0,94	0,24
BANKINTER	1,14	24	1,12	20	0,82	0,78	0,33	0,31
ENAGAS	1,07	25	0,91	23	0,82	0,83	0,88	0,66
SACYR VALL.	1,03	26	0,85	25	0,65	0,37	0,00	0,00
FCC	1,02	27	0,97	22	0,68	0,52	0,02	0,06
ACS	0,90	28	0,83	26	0,81	0,70	0,67	0,37
CINTRA	0,88	29	0,87	24	0,75	0,78	0,00	0,00
BANESTO	0,78	30	0,54	27	0,46	0,00	0,50	0,39
CRITERIA	0,78	31	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
GRIFOLS	0,58	32	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
BOLSAS Y MERCA	0,53	33	0,46	28	0,00	0,00	0,00	0,00
ACERINOX	0,17	34	0,14	29	0,06	0,02	0,00	0,00
TECNICAS REUNID	0,04	35	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
MEDIA IBEX 35	1,35		1,26		1,15	1,10	1,01	0,67

A continuación, se analizan de forma detallada las debilidades y carencias de la información sobre sistemas de gestión presentada por las empresas del IBEX 35, así como el nivel de cumplimiento de requisitos marcados por las herramientas y

estándares anteriormente citados, presentándose las conclusiones en diferentes apartados.

1. Definición del Alcance

Continúa siendo una carencia de muchos de los informes de las empresas del IBEX 35 la correcta definición del alcance en las memorias de RSC. Existe una importante falta de rigurosidad en la delimitación del alcance, tanto de los informes de sostenibilidad, que a menudo incluyen un apartado específico para dar respuesta al indicador de GRI, como en cada uno de los indicadores que se facilitan.

Esta falta de rigurosidad es muy evidente cuando se hace un paralelismo con la información contable de sus cuentas consolidadas que en la documentación legal presentan las empresas. Mientras que el perímetro de consolidación es expuesto como un listado empresas participadas, con datos sobre el capital social, domicilio social, resultados, % de participación y control, actividad, etc. que permite delimitar perfectamente las actividades que forman parte de los resultados presentados; en la información referida a aspectos de responsabilidad social es muy habitual encontrar delimitaciones del alcance que introducen términos tan relativos como “actividades más significativas”, “principales operaciones”, “importante presencia”, etc. O bien, como últimamente está sucediendo en muchas empresas, se utiliza el concepto de materialidad, más técnico, pero que deja en la misma indefinición el concepto si no se explica qué criterios se han utilizado para definir la materialidad de las actividades desarrolladas en ciertos países o de toda una línea de negocio.

Este es el caso de ABENGOA que para delimitar el alcance de su Informe, divulga un listado de todas las sociedades del grupo con participación en los indicadores económicos, sociales y medioambientales de la publicación, además de presentar la relación de sociedades adquiridas en 2008 que están en período de integración a la cultura de responsabilidad social corporativa y que se encuentran en diferentes grados de desarrollo de dichas políticas de gestión. Sin embargo, al justificar el número de sociedades que representan cada uno de los aspectos (de las más de 570 sociedades presentes en el grupo, solamente cerca de 280 están representadas por los indicadores económicos, 144 por los indicadores de la sociedad y 152 por los indicadores medioambientales), la empresa afirma que *cada grupo de indicadores tiene un perímetro distinto motivado por el diferente grado de materialidad de cada uno*.

En algún caso, como IBERDROLA, informa que los principios, políticas y la información económica aplican a la totalidad del Grupo IBERDROLA, mientras que la información ambiental y social no alcanza la totalidad del perímetro social, optándose por informar sobre aquellas unidades que se considera que “producen impactos significativos ambiental o socialmente”. No se detalla, sin embargo, el contenido de dicho criterio de significatividad, ni se informa sobre el porcentaje del grupo cubierto desde el punto de vista social y medioambiental.

En algunos casos se excluyen actividades, empresas y países sin aportar una explicación, o el criterio utilizado para ello. Es el caso de TELEFONICA, que presenta información económica, medioambiental y social de 17 países de los 25 en los cuales opera, donde se advierte que en la exposición de datos, no siempre se refiere a todos ellos. Se excluyen del perímetro de reporte operadoras donde se tiene una

participación de hasta un 50%, o bien aquellas dónde el porcentaje de participación es menor, pero la región donde opera resulta extremadamente sensible en cuanto al respeto de determinados derechos fundamentales , como en el caso de China o Brasil. También se excluyen del perímetro de reporte unidades como Telefónica de Contenidos, Atento, Telefónica I+D o T-Gestiona, salvo que se mencionen explícitamente o se haga referencia al Grupo. Esta exclusión que se mantiene de Informes anteriores continúa siendo reseñable, debido a los impactos que algunas de las empresas puedan tener sobre la sociedad o el medio ambiente o resultar de particular interés para alguno de sus *stakeholders*.

En la definición del alcance, más allá de que las empresas salven las dificultades técnicas y establezcan los sistemas de gestión de la información necesarios para obtener información fiable y homogénea de las empresas del grupo, el criterio debería estar basado tanto en las necesidades y expectativas expresadas por los grupos de interés, como en criterios de riesgo asociados a la naturaleza de las actividades o los países donde se desarrollan. Y en este sentido sería interesante que las empresas diferenciasen claramente estos dos conceptos, de manera que se expusiesen los límites al alcance, explicando si se deben a dificultades técnicas en la gestión de la información pero que existe una intención de incluir ciertos países, empresas o actividades excluidos en un futuro, o bien si se ha optado por no incluir información debido a la falta de materialidad o relevancia de la misma, explicando los criterios utilizados para determinarlo.

En algunos casos existe una definición con poca consistencia entre lo expresado en la definición del alcance y la información facilitada. Por ejemplo, CRITERIA, afirma no poner límites al alcance del informe, sin embargo, únicamente aporta información de su empresa matriz (La Caixa), mientras que remite a sus participadas para conocer su desempeño. A lo largo de la información publicada no existe un criterio claro, ya que incluye información de la empresa dominante en el accionariado (La Caixa) y de las participadas, sólo cuando quiere remarcar un impacto positivo (por ejemplo, inclusión de información sobre la Obra Social de La Caixa), pero no en las demás dimensiones analizadas (especialmente, derechos humanos, medio ambiente, corrupción y aspectos laborales).

En muchos casos, hay deficiencias en la definición del alcance de la información incluida en los indicadores, por ejemplo en ACS, donde en muchos indicadores no es posible saber si los datos corresponden a la totalidad del Grupo a nivel internacional o únicamente a su actividad en España. Esto ocurre, por ejemplo en el caso de las emisiones, donde se desglosa por área de negocio, pero no por país. Lo mismo ocurre para el caso de la cobertura de los trabajadores por sindicatos y convenios colectivos, donde se menciona el Estatuto General de los Trabajadores, cuyo alcance es nacional (España) pero no aplicable al resto de países donde opera la empresa, que son más de cincuenta. Lo mismo se podría decir de CINTRA, donde la mayoría de la información está referida únicamente a España y sólo algunos indicadores, sobre desempeño medioambiental, están desglosados por algunos países o por proyectos.

2. Involucración de las partes interesadas

La mayor parte de las empresas que ofrecen alguna información sobre aspectos de RSC hacen mención al concepto de partes interesadas genéricas e incluso estructuran la información de acuerdo a cada una de ellas. Sin embargo, las partes interesadas no

suelen ser identificadas con precisión. Habitualmente, se mencionan grandes bloques de partes interesadas (empleados, accionistas, proveedores, sociedad), no aportándose un listado de las organizaciones, grupos o instituciones incluidas en cada familia, y pocas veces se encuentran ejemplos más concretos definidos con sus nombres específicos.

Además, es muy difícil encontrar información concreta y objetiva sobre el proceso de relación con las partes interesadas. Descripción de los mecanismos para la identificación de las necesidades y expectativas, representatividad de las opiniones recabadas por cada grupo de interés, descripción de las necesidades identificadas, acciones y objetivos acordados, resultados obtenidos, evaluaciones en que participaron, negociaciones y resolución de conflictos, denuncias, o cualquier dato o información que evidencie cuál ha sido la realidad de la relación con las correspondientes partes interesadas en el ejercicio del que se informa.

En resumen, no es evidente cómo la información obtenida procedente de las partes interesadas influye o compromete la toma de decisiones sobre política y operaciones de la organización, como parte imprescindible del objetivo de enfoque a partes interesadas y mejora continua en la gestión de la RSC.

Por ejemplo, en el caso de GRIFOLS se limita a divulgar un listado con los llamados grupos de interés y las respectivas formas de comunicación con cada uno de ellos. No hay evidencia de un proceso para identificación de cada grupo ni datos cuantitativos o cualitativos que provengan de un diagnostico de expectativas o necesidades. Los grupos son presentados de forma genérica (profesionales de la salud, clientes, pacientes, proveedores, accionistas, etc.), sin nombrar los representantes más significativos ni detallar la importancia de cada uno en los diversos contextos de los distintos países donde actúa. No se menciona ningún tipo de compromiso asumido con sus grupos de interés o avances en el sistema de gestión o políticas, resultados de la participación de dichos grupos y menos aún, existe colaboración para evaluar o auditar la información económica, social y medioambiental aportada por la empresa. GRIFOLS tampoco menciona cualquier tipo de denuncias, reclamaciones, sanciones o conflictos con sus *stakeholders*.

También presenta deficiencias la información de GAMESA, aunque el informe incluye una lista genérica de partes interesadas, no hay referencia, tanto por área de actividad, como por localización geográfica, sobre mecanismos de identificación específica de las partes interesadas, procesos continuos de involucración con las mismas (excepto las encuestas, que no son todas de periodicidad anual) ni se explica cómo se ha utilizado la información generada en los procesos de diálogo. Sobre los procesos de consulta, no se explica cómo se han realizado (quién ha sido invitado, cómo se han desarrollado las sesiones) y cuál han sido los principales hallazgos. En el informe se explica el proceso seguido para definir la materialidad, pero no está claro cómo se han obtenido los indicadores denominados “externos”, ni cómo se han satisfecho las necesidades de información identificadas en dicho análisis, tanto de los stakeholders nacionales como de los internacionales.

Es llamativo el caso de CRITERIA, que no sólo no presenta una lista detallada de partes interesadas, sino que además afirma que sus *stakeholders* relevantes son únicamente accionistas, empleados, empresas participadas y organismos reguladores. Olvidando seguramente los importantes impactos que pueden tener sus inversiones en muchas personas de China o México donde las realiza, y que sin embargo,

permanecen invisibles si se aplica una visión simplista y restrictiva de lo que significa el concepto partes interesadas. Por supuesto, no explica el sistema empleado para la identificación de las mismas, ni los sistemas de comunicación o mecanismos de participación de los *stakeholders*, más allá de los empleados en el curso habitual del negocio. La información presentada está básicamente orientada a accionistas o reguladores del mercado.

Es habitual que se informe sobre canales de comunicación con las partes interesadas, o incluso la participación de éstas dando su opinión sobre la información contenida en el informe de sostenibilidad, sin embargo, se repite una falta de definición en la descripción de la representatividad de las personas que intervinieron en nombre cada grupo de interés, así como una falta de mecanismos que permitan la retroalimentación, y el resultado completo de estas interacciones, pues generalmente no aparecen las voces críticas.

Este es el caso del informe de UNION FENOSA, donde se citan las grandes categorías genéricas de stakeholders (accionistas, empleados, proveedores, clientes, sociedad, etc.) pero no se identifican ni por línea de operaciones ni geográficamente, ni se analiza la naturaleza de su relación con la compañía. La descripción de los canales de comunicación establecidos es escasa y no consta la existencia de procesos dinámicos que impliquen retroalimentación. Se menciona la realización de reuniones para la elaboración del reporte en sostenibilidad, pero no se informa quién participó, ni qué modificaciones se introdujeron como resultado del mismo. La descripción de políticas y procesos, cuando se realiza, adopta una perspectiva en la cual el stakeholder es un receptor pasivo de la actuación empresarial. Por otra parte sorprende que pese a haber tenido conflictos con distintos stakeholders concretos (sindicatos, asociaciones de consumidores, administraciones públicas, ONG, asociaciones vecinales, etc.) en Colombia, Nicaragua y Guatemala, no hayan sido identificados y reconocidos como tal en el informe.

Algo parecido ocurre en el caso de BANKINTER, donde según la información analizada, los mecanismos de participación de los distintos grupos de interés son, en su mayoría, unidireccionales de comunicación: buzones de sugerencias, consultas y quejas, encuestas de satisfacción, si bien se percibe un tímido avance en este aspecto con la integración de algunos procesos de diálogo, como la conformación de un panel representativo de *stakeholders*. Sin embargo, como se mencionó en el apartado anterior, no se informa sobre la composición de dicho panel en cuanto a número y participantes de cada grupo, los temas que plantearon de mayor interés para el colectivo que representaban, así como los compromisos asumidos por la entidad de cara a abordarlos.

TELEFONICA aplica su propia metodología de diálogo con las partes interesadas en 8 países de: España, Alemania, Irlanda, Ecuador, Argentina, Brasil, Colombia y Perú. Si bien menciona la aplicación de distintos mecanismos de participación como los paneles de diálogo *multistakeholder*, las plataformas de diálogo *on-line*, el uso de la Intranet Corporativa para fomentar el diálogo con los empleados, o bien los mecanismos unidireccionales como las encuestas de satisfacción de cliente, de satisfacción de proveedores, de clima y compromiso laboral, o de reputación corporativa, se desconoce en cuáles son las cuestiones que resultan materiales para sus grupos de interés, en qué medida responde la gestión del negocio a dichos asuntos y qué planificación se establece para integrar los asuntos de manera progresiva.

Con el fin de conocer las expectativas y opiniones de los grupos de interés, FERROVIAL afirma haber realizado encuestas a diferentes grupos, como periodistas, políticos, empresarios, líderes de opinión, entre otros, pero no detalla si las personas o grupos consultados corresponden a los *stakeholders* de todos los países o divisiones de negocios de la compañía, teniendo, debido a lo anterior, poca representatividad. La empresa tampoco menciona en su informe mecanismos o procesos de integración de las necesidades identificadas en el sistema de gestión.

3. Despliegue de los sistemas de gestión

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

Desde este informe se viene subrayando en los últimos años la falta de información sobre el despliegue los sistemas de gestión de la responsabilidad social y la necesidad de pasar de las declaraciones a la explicación de las medidas tomadas, los resultados obtenidos y los objetivos propuestos. Los avances en la calidad de la información en este sentido están siendo muy lentos y desiguales. A lo largo de la información analizada se evidencia que existen diferencias significativas entre las empresas que por su información aparentan estar más avanzadas y las que lo están menos, que centran su comunicación en el anuncio de compromisos y valores relacionados con la RSC, o simplemente obvian estos aspectos. Se observa, que las empresas más avanzadas van incluyendo progresivamente información sobre compromisos, materializados en políticas y códigos de conducta relacionados con aspectos de la RSC. Sin embargo, incluso estas empresas más avanzadas en muy contados casos aportan información del grado de implantación y resultados de sus sistemas de gestión, que permita evaluar el desempeño.

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

Por ejemplo, ENDESA, que en su informe del 2007 anunciaba la iniciativa de analizar el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial en todas las empresas del grupo, durante el 2008, pasando así del mero compromiso a la integración en su sistema de gestión. Sin embargo, el resultado presentado por ENDESA de ese ejercicio de diagnóstico, que tan buenas expectativas generaba a priori, ha sido cuando menos, frustrante. No se aporta ninguna información sobre cómo se ha llevado a cabo, la metodología seguida, cuántas empresas han sido analizadas, cuáles han sido las principales conclusiones del análisis, fortalezas, debilidades, nada. Únicamente se incluye la siguiente información como resultado de dicho análisis realizado en todas las actividades y en todos los lugares donde la compañía está presente: "*Partiendo de un alto nivel de desempeño, el profundo análisis realizado comparando las prácticas de ENDESA y sus filiales respecto a estándares mundiales de excelencia en cada una*

de las áreas de gestión y cada uno de los principios del Pacto Mundial, ha permitido aflorar gran número de prácticas excelentes ya en vigor y diseñar más de 200 acciones de mejora en el conjunto de las empresas del grupo para reforzar la situación de liderazgo de ENDESA en relación al Pacto Mundial".

Cuando la calidad de la información aportada es tan baja, pues se desprende de todo contenido técnico en aras de la imagen de perfección que orienta lo comercial, pierde fiabilidad, y seguramente se deja de poner en valor un análisis realizado, que no habrá sido perfecto como parece decir el párrafo anterior, pero sí que habrá supuesto un avance en la implantación de los principios, que expuesto de esta forma pasa totalmente inadvertido. Genera mucha más confianza en las partes interesadas aportar información sobre el alcance real del análisis, principales debilidades encontradas y acciones de mejora propuestas.

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

ACS es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, sin embargo, no hay evidencia de la implementación de procedimientos en torno a los Derechos Humanos relacionados con las operaciones de la empresa ni de sistemas de gestión al respecto. Todo ello cobra especial relevancia dado que algunas de las áreas de negocio de ACS son especialmente proclives a ciertas situaciones que implican corrupción, como son las áreas de construcción o concesiones de grandes obras y servicios e inmobiliaria. La empresa cuenta con un Código de Conducta interno en el que se expresa claramente el rechazo de la Organización ante todo tipo de prácticas que impliquen corrupción, pero no se ha implementado un sistema de seguimiento control y denuncia que permita conocer la situación al respecto. Prueba de ellos es que a pesar de contar con más de 140.000 empleados trabajando en más de 50 países, la información en torno a incidentes de corrupción se presenta de manera global, afirmando que *no se han recogido incidencias de carácter grave derivadas del seguimiento de los procedimientos recogidos en el Código de Conducta del Grupo ACS.*

Por otro lado, en los casos en los que existen referencias a procedimientos implantados, el nivel de descripción que se facilite sobre los mismos puede significar una gran diferencia en la capacidad de comprensión sobre la eficacia del mismo, y, en consecuencia, la confianza que transmita a las partes interesadas. A lo largo del análisis se ha evidenciado que en muy pocas ocasiones se aportan detalles sobre los sistemas de gestión y los resultados obtenidos por él en el ejercicio del informe, los cuales permitan al lector hacerse una idea de su eficacia.

Por ejemplo, el BANCO POPULAR, firmante de los principios del Pacto Mundial, que abordan temas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, no se encuentra evidencia de que se haya materializado en un sistema de gestión que permita garantizar su cumplimiento en lo que refiere a los impactos indirectos de la actividad del Grupo. Como tampoco se evidencia un sistema que

permita evaluar, gestionar, mitigar o reducir los riesgos por los impactos sociales y ambientales de la actividad de financiamiento. Pues si bien se han llevado a cabo procedimientos encaminados a la incorporación de criterios ambientales en las decisiones de financiamiento, de la información analizada no puede afirmarse que exista un sistema implantado en la organización que permita gestionarlos, ya que no se informa sobre el contenido de estos criterios, grado de implantación, controles de cumplimiento, resultados obtenidos, etc. Por otra parte, temas sociales de especial sensibilidad, como el respeto a los Derechos Humanos o la libre determinación de los pueblos entre otros asuntos, no se ven reflejados en los sistemas de gestión del crédito.

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

Por ejemplo, el GRUPO SANTANDER afirma respetar los Principios del Ecuador, compromiso voluntario que tiene su origen en la Corporación Financiera Internacional (CFI), agencia del Banco Mundial para el fomento de las inversiones sostenibles del sector privado en los países en desarrollo. La adhesión a dichos principios supone conceder créditos únicamente para aquellos proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de impactos sociales y ambientales, entre otros aspectos. El Grupo afirma también hacer parte de iniciativas como UNEP-FI, iniciativa de las Naciones Unidas para el medio ambiente, Forge Group y *Carbon Disclosure Project*, proyectos que apoyan la lucha contra el cambio climático. Sin embargo, la empresa no ha divulgado resultados de evaluaciones hechas a las operaciones de *Project Finance* basadas en estos criterios, comunicando solamente que la compañía está avanzando para lograr una sistematización del análisis de los aspectos sociales y ambientales en todas las operaciones de concesión de créditos a clientes. El hecho de que participe en la financiación de proyectos considerados de fuerte impacto medioambiental y social (como el caso del proyecto Rio Madera, en Brasil y la financiación de empresas como EADS, productora de armas nucleares)[27] y poseer 30% de las operaciones de *Project Finance* relacionadas al sector de energía y 35% relacionadas al sector de infraestructura y trasportes (sectores considerados de grande impacto ambiental), deja poca evidencia sobre las medidas que el banco está acompañando el cumplimiento de dichos principios a la hora de financiar los proyectos.

4. Integración y transversalidad

El agrupar los diversos aspectos que contiene este concepto tan amplio de la RSC en tres grandes categorías, con el fin de facilitar su ordenación y esquematización: económicos, medioambientales y sociales, puede llevar a la simplificación y a mostrarlos como contenidos inconexos, cuando no contradictorios. El contexto en el que se desarrollan las actividades de una empresa es complejo, si atendemos a la gran cantidad de partes interesadas con las que interactúa, así como a los muy

[27] http://www.europapress.es/epsocial/00313/20080311133836/setem-critica-incoherencia-bbva-santander-no-aplicar-latinoamerica-compromisos-rsc.html ; http://www.proyectoverde.com/setem_pide_al_santander_en_su_junta_de_accionistas_que_se_retire_de_rio_madeira ; http://www.banksecrets.eu/pdf/2_BancoSantanderes.pdf .

diversos impactos que sus actividades tienen en cada uno de estos *stakeholders*. Para poder evaluar el desempeño de una empresa respecto de los impactos que produce, es necesario que la información permita relaciones entre valoraciones económicas, indicadores medioambientales, resultados de percepción de las partes interesadas, etc. Es decir, el reto de informar adecuadamente sobre la gestión de la responsabilidad social no es sencilla, y las herramientas de reporting desarrolladas tratan de establecer métodos que permitan la comparación, pero no aseguran la calidad de la información.

Cada empresa debe ser capaz de entender qué demandan de ella sus partes interesadas y cómo les es útil la información. Esto no lo puede establecer un sistema de reporting global, pues descansa en las particularidades de cada empresa y en la decisión de publicar información útil enfocada a la rendición de cuentas. Por ello, el que las empresas se limiten a publicar la información de los indicadores establecidos por GRI no asegura que la utilidad de la información para sus grupos de interés.

Los impactos medioambientales y su corrección tienen una conexión directa con aspectos económicos de viabilidad y rendimiento; algunos impactos en las comunidades locales, aumento del desempleo, emigración, tienen una relación directa con la repercusión que puede estar produciendo la actividad de una empresa en su entorno natural, por ejemplo por contaminación de la aguas en las que realizan pesca artesanal. Son estas relaciones las que presentan un panorama completo y complejo de cómo la empresa gestiona su RSC.

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

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

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

- aumentar la producción y con ello los resultados financieros y cumplir con los objetivos de Kyoto disminuyendo la emisión de CO_2 (este es el caso de las empresas de energía y transporte, como ENDESA, IBERDROLA, UNIÓN FENOSA, IBERIA, ACS, ENAGAS, ABENGOA, OHL etc.);
- explotación de nuevos yacimientos energéticos en zonas ricas en biodiversidad (REPSOL)
- aumentar las ventas y no vender productos que puedan ser utilizados para vulnerar los derechos humanos (INDRA); o derecho básicos como el derecho a la salud (GRIFOLS), o proteger y promover los derechos laborales, de la mujer y de la infancia, y un objetivo de externalización de la producción a

proveedores en países donde dichos derechos no están garantizados (como es el caso de INDITEX o TELEFONICA);
- aumentar la cobertura de prestación de servicios básicos como el agua, la electricidad y la telefonía a poblaciones y zonas remotas, donde los costes son tales que generan rendimientos económicos negativos para la empresa (FCC, ACCIONA, TELEFÓNICA, UNIÓN FENOSA, ENDESA, IBERDROLA, etc.)
- concesión de créditos y financiación para actividades que provocan importantes impactos negativos sociales y medioambientales (todos los bancos)
- gestión del riesgo en la concesión de créditos y aportación a la recuperación económica de la sociedad incrementando la liquidez del sistema (todos los bancos)
- condiciones más duras en la contratación de seguros médicos, para perfiles vulnerables, (mujeres en edad fértil, ancianos, etc.) basados en criterios financieros (MAPFRE)
- emitir y producir programas de calidad, realizar un periodismo profesional y responsable y mantener un rendimiento económico (TELECINCO)
- inversiones con un alto nivel de riesgo y de expectativas de beneficio a corto plazo, manteniendo una actitud de responsabilidad con los activos de los accionistas (todas las empresas).

Por ejemplo, la información de RED ELECTRICA, presenta un bajo nivel de integración al no relacionar temas de valoración contradictoria, como la decidida apuesta por el crecimiento de la cifra de negocio, la cual se sostiene en una expectativa de mayor demanda energética los próximos años, con determinados resultados sociales y ambientales negativos como la mayor dependencia de hidrocarburos importados o el aumento de emisiones de CO_2 en términos absolutos.

Tampoco en el caso de UNION FENOSA se establecen interrelaciones sobre las actuaciones de la empresa en diversos aspectos, impidiendo tener una visión global de la gestión de la RSC. Esto lleva a la aparición de fricciones e incongruencias, como ocurre cuando se informa sobre la implementación de políticas activas destinadas a evitar la aplicación de condiciones laborales deficientes y prácticas poco éticas entre sus proveedores, a pesar de haberse manifestado que la empresa no considera necesario el establecimiento de procedimientos encaminados a evitar prácticas contrarias a los Derechos Humanos en el seno del grupo, incluido el trabajo forzoso e infantil.

En la información analizada de TELECINCO, no se evidencian sistemas y políticas en RSC que abarquen toda la actividad empresarial, ni la integración de las tres dimensiones de la responsabilidad (aspectos económicos, sociales y medioambientales) en las actividades de la empresa. Por ejemplo, no hay evidencia documentada de una política ética para los programas habituales de la emisora (Gran Hermano, Supervivientes, etc.), por mucho que en estos incluyan aspectos de los "contenidos responsables" de la campaña "12 meses, 12 causas" o de las colaboraciones con ONG.

5. Gestión de la cadena de valor

Este continúa siendo uno de los puntos especialmente débiles de la información sobre los sistemas de gestión de RSC de las empresas analizadas. En los últimos años la mayoría de las grandes empresas del IBEX35 se han visto abocadas, con más o menos resistencia, a la implantación de sistemas de gestión de la RSC, o al menos a introducir en sus estrategias de comunicación estos conceptos, dado que su presencia pública es muy alta y el contexto exigía algún paso en este sentido. Pero en realidad estamos hablando de un porcentaje mínimo dentro del sector empresarial español el que representan las empresas que están en camino de incluir en sus sistemas de gestión estos aspectos.

En la segunda línea, donde los focos de las cámaras ya no llegan tan directamente, de momento no ha surgido la necesidad de iniciar este proceso, ante la ausencia de una presión por el cambio, las organizaciones raramente se adentran en este camino. Normalmente las acciones de presión de las organizaciones de la sociedad civil se centran en las empresas más grandes, por dos motivos, uno es la notoriedad de la acción y otro porque los impactos producidos por éstas son mayores.

Pero realmente el impacto agregado de todas las empresas que no están en ese nivel de visibilidad es infinitamente mayor que el de las grandes por sí mismas. El valor potencial de promover el cambio en las líderes es su capacidad de arrastre de los sectores donde actúa. La responsabilidad que tienen hoy en día estas empresas va más allá de los impactos directos de sus operaciones, pues tienen un potencial de transformación en sus cadenas de suministro y distribución importantísimo. En la medida que estas empresas incluyan criterios responsables en sus relaciones con otras empresas y se aseguren de su cumplimiento, se producirá un verdadero salto cualitativo de la aportación de la responsabilidad social a la mejora de las condiciones de vida de las personas.

Ahora visto desde el punto de vista de generación de responsabilidad, ésta se transmite en el producto o servicio que la empresa compra de un proveedor, significando esto que los impactos negativos que ha generado la producción y distribución del producto se van sumando a lo largo de toda la cadena de valor. Hasta llegar al consumidor final, todos los actores que intervienen en ese proceso tienen una responsabilidad, independientemente de que el impacto no fuera producido directamente por ellos; pero en la medida que participan de la cadena, facilitan que se perpetúen esos impactos negativos.
En un entorno donde la realidad de la globalización evidencia que gran parte de la generación de valor se hace fuera de la empresa debido a subcontrataciones o externalizaciones de la producción, la cadena de suministro es una pieza clave para la gestión de la responsabilidad. En el caso de las empresas incluidas en el alcance de este estudio, se puede observar claramente que han desarrollado una estrategia de internacionalización en casi todos los casos. Esto ha llevado a que no sólo se implanten en otros países, sino a que haya deslocalizado una parte de sus actividades, mediante filiales, o a que hayan aumentado su número de compras y proveedores. Por cuestiones obvias relacionadas con la búsqueda de reducción de costes por parte de las empresas, dichos proveedores están ubicados en muchas ocasiones en países considerados de riesgo, por ser países empobrecidos donde los mecanismos del Estado no siempre garantizan el respeto de los derechos humanos y los derechos laborales.

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

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

Se puede encontrar dependiendo del sector, información sobre iniciativas relacionadas con aspectos medioambientales, como puede ser la exigencia a los proveedores de disponer de sistemas certificados de gestión medioambiental, cada vez son más el número de empresas que asumen tal iniciativa. Pero más allá de las exigencias legales a las que estén sometidas las actividades, en la mayoría de los casos se proporciona información descriptiva, como menciones a la inclusión de criterios de gestión medioambiental en la selección de proveedores, o realización de auditorías de evaluación, pero sin aportar cifras de resultados ni evoluciones temporales.

Es el caso del BANCO SABADELL, aunque se dice que se exige a los proveedores el respeto al medio ambiente y a los derechos humanos no hay evidencia en la información analizada, de existencia de políticas específicas (por ejemplo, de qué indicadores se usan para asegurar que este cumplimiento existe), ni análisis de riesgos, auditorías específicas u otros sistemas de gestión relacionados con RSC. Tampoco hay evidencias de procedimientos en caso de incumplimiento por parte de algún proveedor. De forma más específica, no hay ninguna política o procedimiento en relación a las fuerzas de seguridad.

En el caso de ACCIONA, la empresa manifiesta el compromiso de mejorar la gestión de la RSC derivada de su cadena de suministro, pero no se ha encontrado evidencia de que haya reforzado este compromiso mediante su adhesión a algún sistema de certificación de la cadena de suministro relacionado con RSC, ni que cuente con un código de conducta específico para proveedores. Por otro lado, informa que cuenta con procedimientos de identificación, clasificación y evaluación para la cadena de valor. Los criterios que se valoran son: *objetivos de entrega, calidad del suministro, cumplimiento de las obligaciones administrativas, cumplimiento de la normativa, criterios de sostenibilidad criterios de RSC e innovación, entre otros.* Se ponen algunos ejemplos y se aportan datos sobre algunas de las áreas de negocio de ACCIONA, como la de infraestructuras o inmobiliaria, pero no parece que la empresa cuente con un sistema unificado aplicable a todas sus filiales y empresas en todos los lugares donde opera. Asimismo, la empresa informa de la creciente incorporación en sus contratos con proveedores, de cláusulas que los comprometen a actuar de acuerdo con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los valores manifestados por ACCIONA en su Código de Conducta. No se especifica de qué

manera se controla el cumplimiento de estas cláusulas, ni se informa de casos de incumplimiento si los hubiere.

GAS NATURAL está en la misma línea, pues ha puesto en marcha unas políticas de gestión RSC en su cadena de valor, a través de la difusión de su Código ético, de normas de calidad y de seguridad. Fomenta la implicación de los proveedores en el uso racional de energía: "*transmiten los principios de su política ambiental y exigen el cumplimiento de los procedimientos y requisitos aplicables*". Sin embargo, al no existir ningún procedimiento claro en la selección de proveedores, el que tampoco se mencione procedimientos internos relacionados con el control de proveedores, ni se efectúen auditorías, ni controles, ni verificaciones de proveedores, hace que este compromiso tenga poco valor para la evaluación de su desempeño por parte de las partes interesadas.

La información analizada de TELEFONICA incorpora el proceso de evaluación de proveedores de productos considerados de riesgo, los que deben completar un cuestionario de autoevaluación *on line* que abarca cuestiones de RC, aspectos laborales y éticos, de seguridad y salud, y medio ambiente. Los proveedores clasificados de "riesgo" se identifican con determinados productos o servicios (baterías y terminales, equipos de telecomunicaciones, serv. de instalación y mantenimiento de redes, productos de merchandising, o activ. de telemarketing), siendo éstos unos 2453, pero se desconoce si la ubicación geográfica tiene alguna incidencia en esta clasificación. Se evaluaron a los principales proveedores en 24 países, y se practicaron 55 auditorías *in situ* en fábricas e instalaciones. El porcentaje de proveedores evaluados respecto del total de proveedores del Grupo resulta ser del 3,6%, se desconoce si se tiene previsto extender a toda la cadena de suministro el establecimiento de mecanismos de verificación que permitan evaluar sus procedimientos y políticas. Las acciones previstas a partir de la normativa de compras a proveedores contempla "la suspensión del expediente del proveedor sólo en el caso de que éste no cumplimente los cuestionarios, omita reiteradamente el envío de las evidencias eventualmente solicitadas, o no acredite en su caso la adopción de los correspondientes planes de mejora", nada se menciona acerca de los resultados de las auditorías en cuanto al mantenimiento de la relación con el proveedor; no se evidencia que estas actuaciones tengan repercusión alguna en la decisión de continuidad o no con los proveedores. Por otra parte, se observa que se da por cumplido el objetivo de "Implantación del Programa de Evaluación de la Cadena de Suministro bajo criterios de RC", cuando el porcentaje de proveedores evaluados ha sido mínimo respecto al total de adjudicatarios.

6. Resultados e impactos de las operaciones

Para la identificación y descripción de los impactos, es necesaria la involucración de las partes interesadas con el fin de entender cuáles son los impactos generados y que la información publicada se ajusta y está alineada a sus expectativas y necesidades, sin encontrarse evidencias en la información presentada por las empresas de que se esté llevando a cabo. Para ello, es necesario que previamente se haya hecho una adecuada y exhaustiva identificación de los grupos de interés que como ya se ha comentado, sigue siendo otro año más, un tema pendiente en las empresas analizadas.

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

Son escasas las empresas que describen sus impactos de forma ordenada atendiendo a sus diferentes actividades y países en los que actúan. Por otra parte, cuando sí se aportan algunos resultados e impacto de la actividad de la empresa, la presentación de éstos no es exhaustiva, ni incluye explicaciones sobre las consecuencias, posibilidades reales de reparación, dificultades y plan de la empresa para el futuro. Se muestra más bien un conjunto de acciones con impacto positivo, cuya eficacia es en muchos casos difícil de cuantificar y evaluar, con una infravaloración de los impactos negativos, con lo que se vulnera el principio de *Neutralidad* en la comunicación.

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

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

Dentro del sector de la construcción destaca este año la descripción de impactos brindada por ACS, ya que presenta una detallada lista de impactos negativos derivados de la actividad de la empresa. En este apartado se identifican impactos relevantes por área de negocio en un ejercicio de transparencia muy positivo. En este sentido, también cabría sugerir la inclusión de una declaración de asunción de responsabilidades por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades.

Por su parte, en la información publicada por UNION FENOSA tienden a analizarse detalladamente los aspectos relacionados con mejoras en el comportamiento social y ambiental, dándose un tratamiento residual (o inexistente) a las cuestiones con consecuencias potencialmente negativas para la reputación de la compañía. Una de las principales debilidades transversales detectadas a lo largo del reporte de UNION FENOSA es la práctica total ausencia de contenido descriptivo relativo a los impactos negativos ocasionados por la compañía en los diferentes ámbitos. Por ejemplo, se aporta una amplia batería estadística relativa al desempeño medioambiental (emisiones de gases de efecto invernadero, generación de residuos, vertidos al agua, etc.) y se detalla su evolución, pero no se acompaña de un análisis paralelo de las consecuencias ambientales de las actividades del grupo. En sintonía con la escasa atención brindada a aquellos aspectos con un potencial impacto negativo sobre la imagen de la compañía, UNION FENOSA apenas recoge información relativa a situaciones conflictivas que hayan afectado a la compañía durante el presente ejercicio.

Un caso de evidente falta de calidad en la información publicada es ACERINOX, que informa que se encuentra fuertemente comprometida con el desarrollo sostenible y

cuenta con una política medioambiental orientada en este sentido e integrada en su estructura de gestión. Sin embargo la escasez de información sobre indicadores medioambientales es claramente llamativa además no aporta ninguna información sobre impactos medioambientales, siendo una empresa que actúa en 25 países y cuya actividad principal es la fabricación, transformación y comercialización de productos de acero inoxidable y que ya en el pasado ha tenido episodios de contaminación radioactiva.

En el caso de las entidades bancarias, se evidencia una falta de información sobre los impactos derivados por sus operaciones de crédito e inversión. Por ejemplo, en la información analizada de BANESTO no se evidencia que reconozca e internalice en su gestión los impactos indirectos provenientes de su actividad de financiación, lo cual se refuerza con la declaración del Informe Anual: "*Dadas las actividades a las que se dedican las Sociedades del Grupo, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados...".* No hay evidencias que permitan afirmar que BANESTO cuenta con un sistema que permita gestionar, evaluar, mitigar o reducir los riesgos por los impactos sociales y ambientales de la actividad de financiación que realiza.

7. Comparabilidad

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

Resulta muy infrecuente encontrar en los informes una comparación sistemática entre objetivos fijados para el periodo y resultados obtenidos, con sus consiguientes comentarios y explicaciones sobre las desviaciones, bien sean éxitos o fracasos. Lo mismo puede decirse de valores externos de referencia que permita la comparación entre el desempeño de la empresa y referencias normativas, recomendaciones de instituciones internacionales, buenas prácticas, medias del sector, etc. Habitualmente se acude a ellas es para demostrar una buena práctica de la empresa, pero no se hace de manera sistemática.

En el caso de la información ofrecida por INDITEX, solamente en casos aislados se ofrece una comparación cuantitativa y cualitativa con los objetivos fijados (Cadena de producción Inditex), y la posibilidad de comparación con puntos de referencia externos se evidencia indirecta, por ejemplo en la metodología Tested To Wear basada en principios, convenciones e iniciativas internacionales. Sin embargo, no se han detectado comparativas con el resto del Sector Textil, más allá de los datos sobre el peso relativo de los empleados que trabajan para proveedores de INDITEX sobre el empleo total del sector en los principales clusters. Datos que indican la elevada influencia de INDITEX en estas economías locales, cuya industria textil supone una parte importante de su desarrollo.

GAS NATURAL ofrece este año una comparación interna sobre unos indicadores con los ejercicios anteriores y una previsión para 2009. Sin embargo, no facilitan resultados comparados con los "puntos calientes" detectados en ejercicios 2007. El uso como en 2007 de un índice de indicadores GRI facilita la comparabilidad de los datos entre los dos ejercicios. Hay comparaciones del desempeño económico, social, ambiental entre diferentes países y regiones. Sin embargo, muchos de los indicadores limitan la información a España, o al grupo, sin que quede explicado el criterio aplicado en cada caso. La comparabilidad geográfica tendrá que mejorarse al proporcionar los datos desglosados por países para todos los indicadores y revelar así las diferencias significativas en materia de RSC de las operaciones en España y en los otros países.

La presentación de los datos agregados por áreas geográficas o unidades de negocio es una práctica habitual en casi todas las empresas analizadas, ignorando la gran diversidad de entornos que contienen esas categorías e impidiendo todo tipo de análisis comparativo. Además, el hecho de ofrecer un menor nivel de desglose y cantidad de información cuantitativa sobre los resultados en terceros países presenta una dificultad adicional: impide establecer comparaciones en el desempeño social y medioambiental entre los diferentes países que faciliten información de gestión válida para fijar estándares comunes de actuación.

La información facilitada por FCC se basa en el modelo GRI (Global Reporting Initiative). Desde este punto de vista, existe continuidad en cuanto a los indicadores sobre los que se reporta, lo cual facilita la comparabilidad con ejercicios anteriores, pero no es posible dicha comparación entre productos y servicios, entre líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector y en el mercado.

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

8. Mejora continua

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

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

En la información analizada en el presente estudio hay evidencias de la implantación de algunos sistemas de gestión y de la elaboración de indicadores de medición, en las empresas más avanzadas, en cuanto a gestión de su RSC. Sin embargo, en muy pocos casos se presentan objetivos medibles para años venideros y todavía más rara es la información comparada entre los objetivos fijados en años anteriores con los resultados obtenidos en el periodo sobre el que se informa. Además, cuando se encuentran estos escasos ejemplos, tan básicos para valorar el desempeño de la empresa en un aspecto concreto, ocurre que los resultados han alcanzado o superado el objetivo fijado.

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

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

En el caso del BANCO SANTANDER, se aprecia que se hace bastante difícil medir los avances de la empresa debido a la falta de objetivos establecidos de forma cuantitativa. Objetivos como "*ampliar la cartera de productos socialmente responsables*" o "*integrar los Principios del Ecuador en los procesos de análisis de riesgos sociales y ambientales en Project Finance*" no presentan indicadores que auxilien el acompañamiento de dichos objetivos, como por ejemplo, porcentaje de nuevos productos sostenibles creados a cada año o metas para nuevos proyectos aprobados bajo los Principios del Ecuador. De igual manera, los resultados divulgados por la empresa en 2008 son cualitativos, no permitiendo evaluar la eficacia de las políticas y acciones implementadas. Ejemplos de resultados divulgados en 2008 son: "*Lanzamiento de nuevos productos para colectivos especiales y en riesgos de exclusión social o financiera"* o "*ampliación de la información de actividades en RSC a empleados, clientes y accionistas"*. De esa forma, no es posible afirmar que la empresa sigue un proceso de mejora continua en relación a la información publicada.

Otro ejemplo, la información que se aporta sobre el nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012, sigue sin mostrar cuáles son los objetivos cuantitativos concretos para cada uno de los aspectos que luego se tocan en la memoria. Todo queda en un tono narrativo que no permite evaluar hasta qué punto la empresa alcanza o no los objetivos fijados. Por ejemplo, a la conclusión del Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (2003-2007), ENDESA publicaba una tabla en la que listaba los 12 programas que integraban dicho plan, asignándoles un peso ponderado y un grado de cumplimiento. El resultado agregado es que el plan se había cumplido al 95%. No era posible conocer cómo se habían calculado esos porcentajes de cumplimiento, si estaban relacionados con objetivos cuantitativos concretos o se basaban en estimaciones de percepción, pues ENDESA no había publicado en ninguno de sus informes desde 2003 qué objetivos cuantitativos contenía ese plan. Esto mismo es lo que ocurre actualmente, ENDESA no publica los objetivos de su nuevo Plan, ni por año, ni hasta el 2012, por lo que de cara a las partes interesadas no hay compromiso alguno, nada más que frases y deseos como "motivación de la

plantilla y gestión al cambio", "mejora de la gestión integral del uso de embalses", "mejora de la eficiencia en generación", etc. Nada de ello es medible y sin embargo, sí fácilmente interpretable el que se ha alcanzado cierto grado de cumplimiento.

Algo similar ocurre en el caso de ABERTIS, donde los compromisos asumidos por la empresa en el Plan Estratégico deberían plasmarse en objetivos cuantificables, de manera que posteriormente se informase de los resultados obtenidos, explicación de las posibles desviaciones y establecimiento de nuevas acciones y objetivos para el siguiente periodo, de acuerdo a un sistema de mejora continua. Hay que destacar así, que este Plan Estratégico fue elaborado en el año 2003 y que pasados 5 años todavía no se ha hecho balance por la empresa de los logros alcanzados en relación al mismo.

Por su parte del análisis realizado en el BBVA es difícil extraer los resultados fruto de las políticas y los compromisos adoptados. En muchas ocasiones los datos expresados bajo un análisis comparado presentan una tendencia negativa (niveles de satisfacción, evolución de consumo de energía, agua, emisiones, número de reclamaciones, creación de empleo neto….), sin embargo no se encuentra explicación alguna en la información analizada que justifique este comportamiento negativo, que plantee modificaciones en el plan de acción o que provoque una revisión en las políticas implantadas. Además en términos generales la información analizada no responde a un proceso de rendición de cuentas a través del cual se puedan visualizar los riesgos, la gestión de impactos y los resultados obtenidos en un periodo de tiempo determinado. En la mayoría de las ocasiones los datos se presentan sin la identificación previa de objetivos concretos medibles y cuantificables, ni responsables asignados a su consecución, lo que dificulta la evaluación de la actuación de la entidad en base a resultados, ni establecer una relación de la eficiencia de las principales líneas de trabajo emprendidas durante el ejercicio.

9. Verificación de la información

COD.	VERIFICACIÓN	Nº Empresas	%
I.C.1	Auditoría o verificación externa de la información y del sistema de gestión completo de la RSC	24	**69%**

I.C. 1 define el número de empresas analizadas que aportan información completa sobre verificación externa de los contenidos relativos a aspectos de RSC y del sistema de gestión de la misma incluidos en la memoria. Debe haber sido realizada por un agente externo e independiente. La exigencia del indicador es que se audite el sistema de gestión de forma integral y no verificaciones parciales (principios de AA1000, SA 8000), y que se publique el informe de verificación en la memoria. Debe incluir las voces de los *stakeholders* mediante diálogo con los verificadores.

Viene apreciándose en los últimos años una homogenización de los términos recogidos en los informes de verificación realizados por terceros independientes sobre los contenidos de RSC de los informes anuales de las empresas del IBEX. Por un lado

en cuanto a la limitación del grado de incertidumbre de los procesos de verificación aplicados, suelen incluir frases de tipo: *"Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría".*

Por otro lado, los contenidos de la verificación también dejan mucho espacio a la mejora ya que por lo general se limitan a verificar *la fiabilidad de las fuentes de información, la adecuación en la presentación de información y la presencia de información significativa respecto al cumplimiento de los criterios de GRI3*. Sin embargo, no explica qué criterio aplica el verificador para concluir si cierta información es o no significativa. Dado que la información publicada se supone que pretende informar a las partes interesadas sobre diversos aspectos de la gestión de la compañía que les atañe, parece imprescindible que el verificador incluya en su análisis una comparación con lo que las partes interesadas esperan de esta información. O al menos valoren hasta qué punto la información presentada permite evaluar el desempeño de la empresa en los diversos aspectos que tocan los indicadores.

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

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

Hay que recalcar que a pesar del aumento en el número de empresas que están realizando verificaciones, no se encuentra la misma relación en cuanto a verificaciones completas del sistema de gestión de la RSC, que sí tendrían un grado de fiabilidad interesante para los grupos de interés.

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

Dada la gran homogeneidad de la información sobre este tipo de verificaciones no se ha reseñado ningún ejemplo concreto, las empresas que presentan verificación por terceros independientes de sus contenidos de RSC son: 24.

10. Comunicación y neutralidad

Las razones últimas seguramente serán diversas en cada empresa, pero el resultado es común, no hay avances en el enfoque de la comunicación sobre responsabilidad social. La rendición de cuentas sigue siendo una asignatura pendiente. Una causa podría ser que la elaboración de los documentos anuales viene siendo tradicionalmente responsabilidad de los departamentos de comunicación, y es en esas direcciones donde se sitúan los responsables de responsabilidad social de muchas de las empresas analizadas. Por ello, sigue siendo cuestionable el cumplimiento del principio de neutralidad en gran parte de la misma, al prevalecer el enfoque narrativo, con un tono positivo, en la descripción de los resultados e impacto generado, sobre una aproximación más objetiva de rendición de cuentas.

Evidentemente al lenguaje comercial no se le supone la neutralidad, se comprende que se resalten las virtudes, pero he ahí la diferencia, la información de RSC debería buscar la confianza de las partes interesadas en que se está trabajando para mejorar, no en que se es perfecto. Es precisamente el hecho de que la sociedad conoce de los impactos de las actividades de las empresas, lo que hace que despierte su interés por este tipo de información, si cuando acuden a ella encuentran un panorama idílico, donde no hay apenas impactos, los grados de satisfacción son siempre notables y crecientes, las sumas destinadas a proteger el medioambiente meteóricas, etc. entiende que no es el tipo de información que busca, pues no refleja la realidad de lo que conoce por su propia experiencia. Y por ello, no confía en las acciones y esfuerzos realmente desplegados por la organización y que seguramente, presentados de una manera más neutral sí valorase positivamente.

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

Actualmente, la información que se incluye en todas las memorias analizadas muestra una imagen únicamente exitosa de la gestión de la responsabilidad social de las empresas. Curiosamente este tono triunfalista es más acusado en aquellas empresas que apenas informan de sus iniciativas en RSC. Así ocurre con la información de BOLSAS Y MERCADOS que se centra en destacar los beneficios de sus actuaciones sin considerar ni los posibles impactos negativos, ni la inclusión de asuntos que pudiesen resultar controvertidos para algún grupo de interés, y qué estrategia adopta por tanto, para abordarlos.

Un síntoma de madurez en el proceso de reporting es el pasar de un lenguaje comercial narrativo y con escasa información cuantitativa, a uno más técnico de rendición de cuentas, donde se argumenta sobre datos objetivos y en el que la

empresa, aún mostrando su punto de vista, da espacio a otras partes interesadas para que expresen sus opiniones.

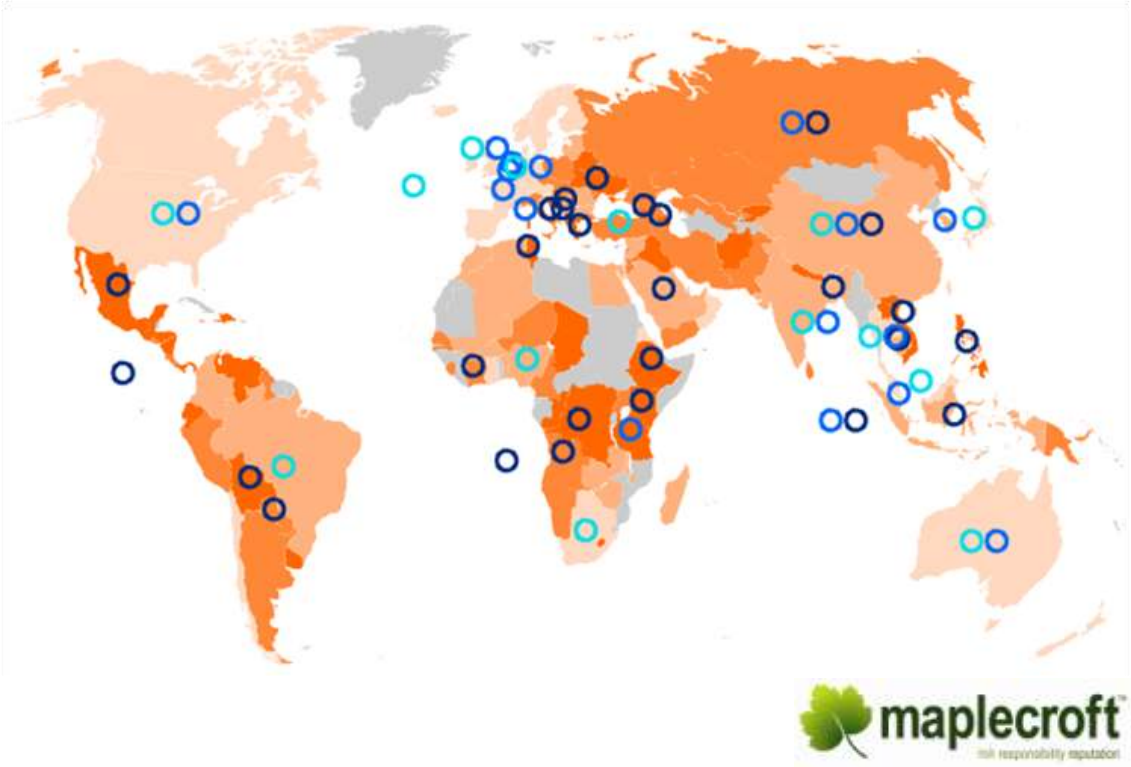
Algunos ejemplos de esta falta de neutralidad en la presentación de la información pueden encontrarse cuando las empresas informan sobre las medidas e importes desembolsados en medidas correctoras de impactos medioambientales o sociales de sus operaciones, pero apenas aportan información sobre cuáles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

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

En otros casos realizan una clara minimización de los riesgos que comportan sus actividades, por ejemplo en el caso de IBERDROLA RENOVABLES, donde prima la utilización de un tono positivo, reforzado por la práctica total ausencia de valoraciones relativas a impactos negativos. En este sentido, el análisis del impacto económico indirecto hace hincapié en los aspectos positivos sin identificar potenciales riesgos. Igualmente, la descripción de los impactos ambientales relata los efectos beneficiosos derivados de las reducciones obtenidas en las emisiones de gases efecto invernadero y contempla la aplicación de medidas orientadas a evitar perjuicios para la biodiversidad (a pesar de que no se explican los peligros asociados).

3.2.3 Conclusiones del eje de Gobierno Corporativo

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



Riesgo en Gobierno Corporativo

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

Ejemplos de intentos de empresas, gobiernos u organismos reguladores de mejorar los estándares de Gobierno Corporativo.

Ejemplos de serios incidentes por malas prácticas de Gobierno Corporativo.

Países donde los bajos estándares de Gobierno Corporativo son especialmente significativos.

Año: 2007.
Este mapa ha sido elaborado por Maplecroft ((http://www.maplecroft.com), obteniéndose de su página Web pública, estando sujeto a derechos de propiedad intelectual.
Las leyendas del mapa han sido traducidas por Sustentia.

Los resultados del estudio muestran que la calidad de la información relacionada con Gobierno Corporativo que facilitan las empresas del IBEX 35 en 2008 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 2008 es de 2,10 con un ascenso de 14 centésimas respecto a 2007.

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

Hay que destacar que en el 2007, se produjo un incremento positivo conseguido en gran parte por el esfuerzo que realizaron las empresas para cumplir con lo recomendado en el Código Unificado de Buen Gobierno. Este año se sigue evidenciando el mismo avance.

Es necesario recalcar que el Código Unificado de Buen Gobierno recoge una serie de recomendaciones encaminadas a la transparencia y buen gobierno de las empresas, pero que en ningún caso se trata de una norma de obligado cumplimiento. Se basa en el principio de cumplir o explicar, en el que las empresas informan sobre el grado de cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno, o en su caso, la explicación por la falta de seguimiento de dichas recomendaciones.

Sobre lo que sí existe una obligación para todas las empresas que cotizan en mercados de valores en España, es a informar según el formato oficial de la CNMV establecido en el Modelo de Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas, que incluye un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado.

RESULTADOS GOB. CORPORATIVO	2008		2007		2006	2005	2004	2003
	Punt.	Posición	Punt.	Posición	Punt.	Punt.	Punt.	Punt.
TELECINCO	2,77	1	2,43	4	2,34	1,65	0,00	0,00
BCO POPULAR	2,72	2	2,66	1	1,74	1,44	2,11	2,11
REC	2,61	3	2,42	5	2,18	1,99	2,58	2,48
INDITEX	2,50	4	2,38	7	2,08	1,83	2,50	2,46
INDRA	2,46	5	2,44	3	2,14	1,91	2,08	2,44
IBERDROLA RENOVA	2,44	6	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
ACCIONA	2,43	7	2,41	6	1,56	1,57	2,22	1,43
SCH	2,42	8	2,48	2	2,32	1,79	2,16	2,79
TELEFONICA	2,37	9	2,36	8	1,84	1,84	2,21	2,50
IBERDROLA	2,37	10	2,12	15	1,51	1,51	2,54	2,23
BANKINTER	2,36	11	2,19	14	2,05	1,99	2,22	2,87
CINTRA	2,33	12	2,21	11	2,04	1,30	0,00	0,00
REPSOL YPF	2,27	13	2,27	9	1,96	1,99	2,99	3,03
FERROVIAL	2,22	14	2,21	12	1,99	1,99	2,36	2,43
FCC	2,22	15	2,20	13	1,55	1,57	2,17	1,51
BBVA	2,21	16	2,22	10	1,97	1,97	2,31	2,14
BANESTO	2,19	17	2,00	18	1,64	0,00	1,98	2,09
ENAGAS	2,13	18	2,07	17	1,68	1,58	2,19	2,74
BOLSAS Y MERCADO	2,11	19	1,82	23	0,00	0,00	0,00	0,00
MAPFRE	2,02	20	1,49	26	1,20	0,00	2,25	0,79
GAMESA	2,02	21	2,09	16	1,82	1,80	2,29	1,20
GAS NATURAL	1,98	22	1,96	19	1,73	1,70	2,16	2,29
UNION FENOSA	1,94	23	1,76	25	1,78	1,77	2,25	2,53
SACYR VALL.	1,93	24	1,92	20	1,58	1,49	0,00	0,00
ENDESA	1,93	25	1,86	21	1,93	1,83	2,59	2,55
GRIFOLS	1,92	26	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
ACS	1,86	27	1,22	28	1,22	1,14	2,13	2,14
ABENGOA	1,83	28	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
ABERTIS	1,82	29	1,82	22	1,75	1,74	2,44	2,34
IBERIA	1,80	30	1,80	24	1,72	1,73	2,11	2,21
OHL	1,56	31	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
CRITERIA	1,55	32	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
BCO SABADELL	1,39	33	1,38	27	1,04	1,24	2,12	1,27
ACERINOX	1,39	34	1,15	29	0,82	0,78	1,90	1,74
TECNICAS REUNIDAS	1,31	35	0,00	-	0,00	0,00	0,00	0,00
MEDIA IBEX 35	2,10		1,96		1,71	1,63	2,25	2,09

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

No se ha tenido en cuenta en la herramienta de análisis los cambios introducidos por el Real Decreto 1362/2007 del 17 de Octubre, en relación las participaciones significativas, al no constatar tal cambio por parte de la CNMV a través de su web, en la documentación relativa al Código Unificado de Buen Gobierno así como en los apéndices al Código.

El Real Decreto 1362/2007, establece que las participaciones significativas son aquellas superiores al 3 % del capital social, sin embargo se ha mantenido como porcentaje el 5% como se recogía en el anterior Real Decreto 277/1991.

COD.	GOBIERNO CORPORATIVO	Nº Empresas	%
I.C. 20	Se informa sobre las medidas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo que existen en la organización	1	**3%**
I.C. 21	Remuneración individual (por persona) de los miembros del Consejo	13	**37%**
I.C. 21 (bis)	El Consejo elabora un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros y lo somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día.	7	**20%**
I.C. 22	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos no financieros	1	**3%**
I.C. 23	Mayoría de independientes y externos dominicales en el Consejo de Administración.	34	**97%**
I.C. 24	Establecimiento de canal de denuncias (confidencial) para empleados	20	**57%**
I.C. 24 (bis)	Establecimiento de canal anónimo para que todas las partes interesadas puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos	2	**6%**
I.C. 25	Los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.	13	**37%**
I.C. 26	Se explica que se pretende un número adecuado de mujeres en el consejo	7	**20%**
I.C. 27	Los Presidentes de las Comisiones de Auditoría y Nombramientos y retribuciones son Consejeros independientes	26	**74%**

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

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

I.C. 21 (bis) define el número de empresas analizadas que aportan información sobre la elaboración por parte del Consejo de un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros y lo somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día.

I.C. 22 define el número de empresas analizadas que aportan información sobre políticas de remuneración directiva que incorporan objetivos no exclusivamente financieros, sino también relacionados con aspectos ambientales y sociales o de otra

índole. La exigencia del indicador es la mención explícita con descripción del tipo de objetivos: sociales, ambientales, etc.

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

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

I.C. 24 (bis) define el número de empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre el establecimiento de un canal de denuncias anónimo para que todas las partes interesadas puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos

I.C. 25 define el número de empresas analizadas que aportan información en su documentación, acerca de la prohibición a los consejeros independientes de permanecer como tales por un periodo superior a 12 años, como garantía para preservar su independencia.

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

I.C. 27 define el número de empresas analizadas que incorporan a consejeros independientes como presidentes de las Comisiones de Auditoría y Nombramientos del Consejo de Administración. La exigencia del indicador es que se cumpla el requisito en ambas comisiones.

Este es uno de los aspectos de la responsabilidad social en el que mayor supervisión, cuenta por parte de los legisladores. Si en el panorama nacional, el debate legislativo se centra sobre la obligatoriedad o no de los informes de sostenibilidad, en los aspectos del gobierno de las empresas, los órganos reguladores han establecido, por un formato oficial de comunicación que marca la circular 4/2007 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que incluye el grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, también conocido como Código Conthe.

Este ejercicio de transparencia, cuya finalidad es que los accionistas, inversores o el mercado puedan valorar las prácticas de las empresas con respecto a un gobierno responsable, no significa siempre un criterio de objetividad. La herramienta del código unificado, se basa en un auto diagnóstico en el que son las empresas mismas las que valoran su grado de cumplimiento sobre las recomendaciones contenidas en el código, por lo que la interpretación no es homogénea, ya que depende de la que cada empresa quiera hacer sobre el aspecto en cuestión, y la afirmación que hace la empresa sobre su cumplimiento es en muchos casos discutible o cuánto menos matizable. Además es una práctica relativamente frecuente que cuando la compañía afirma cumplir una recomendación, no aporte más información que la de “cumple” sin que se vea apoyada dicha afirmación con datos u otro tipo de referencias que permitan comprobar dicho cumplimiento o evidenciar la información concreta como se exige en la recomendación.

Uno de los conceptos inspiradores del Código Conthe es el principio de transparencia, que se materializa a través de los diversos aspectos del gobierno de las organizaciones. Uno de estos aspectos es la plena transparencia de las retribuciones del Consejo como medida eficaz frente al riesgo de remuneraciones excesivas.

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo aconsejan que la política de retribuciones sea informada a la Junta y sometida a votación con carácter consultivo y como punto separado del orden del día, **(IC 21 bis)** con el objetivo de que los y las accionistas puedan conocer y opinar sobre lo que cobran los gestores de su capital.

Este indicador se contabiliza por primera vez como cualitativo en el presente estudio y pone de manifiesto que sólo el 20% de las empresas analizadas cumplen con dicha recomendación. Aunque el voto consultivo no afecta a la validez de los compromisos retributivos de la sociedad, puede suponer en definitiva, un voto de confianza o censura a la gestión de los administradores. Así lo han recogido ABENGOA, BANCO POPULAR, ENAGAS, MAPFRE, OHL, REC Y SACYR VALLEHERMOSO.

Del 80% restante, hay diversos grados de incumplimiento, ya que el indicador incluye varios requisitos. A modo de ejemplo: GAMESA no informa a la Junta sobre una política de retribuciones. Por su parte, UNION FENOSA, ACCIONA y TELEFONICA: presenta a la Junta General, la Política de Retribuciones como documento independiente pero no requiere de su aprobación por parte de los accionistas y propietarios.

En definitiva, resulta preocupante que las empresas no aporten información sobre la política de retribuciones que sirva a los propietarios para poder determinar el nivel de responsabilidad de sus dirigentes, ni ponga en conocimiento la posibilidad del pago de indemnizaciones millonarias a sus gestores. El ejercicio de responsabilidad pasa porque los propietarios y accionistas tengan acceso y derecho a saber cuáles son las retribuciones y medidas de garantía de los consejeros y sirva para crear un vínculo mayor entre las remuneraciones y los resultados.

Las políticas de remuneración además de garantizar que los resultados se vean compensados, debe estimular a los consejeros para que aseguren la sostenibilidad de la empresa a medio y largo plazo.

En ningún caso se ha evidenciado que las empresas tengan en cuenta las recomendaciones realizadas por la Comisión Europea para facilitar al accionariado la evaluación de la política de retribuciones. La declaración relativa a las remuneraciones debe ser clara, fácilmente comprensible y más accesible a los accionistas y en particular, los institucionales que deben ser animados a asistir a las asambleas generales y ejercer su voto.

En el ejercicio de tal política, la recomendación de transparencia del código de Buen Gobierno, debe alcanzar a todos los componentes y conceptos retributivos, incluidas las indemnizaciones pactadas para el caso de cese. Tal ejercicio se refiere no sólo a las retribuciones agregadas de los consejeros, sino también a las percibidas de forma individual por cada miembro del Consejo, retribuciones en especie, como a las vicisitudes de las acciones y opciones entregadas en ése u otros ejercicios. El Código recomienda que, además de establecer la transparencia retributiva por todos los conceptos, la compañía incluya en las cuentas anuales un apartado sobre la relación de las retribuciones percibidas por los ejecutivos.

En este sentido GRIFOLS, a pesar de contar con la política retributiva, el Consejo de Administración decide no someterlo a votación de la Junta General de Accionistas, ya que *considera que la revelación de los salarios que perciben sus consejeros ejecutivos por el desarrollo de su trabajo afecta a su privacidad*. Por lo que se deduce que la empresa prefiere garantizar una supuesta protección de datos, por encima del derecho de los propietarios a conocer cómo se gestiona su capital, ya que se puede aportar tal información sin quebrantar la LOPD.

Solo el 37 % de las empresas ofrecen información acerca de la remuneración individual y el desglose por concepto retributivo percibido por los Consejeros (**I.C.21**). Este indicador pone de manifiesto que la mayoría de las empresas, se limita a informar de manera general de la retribución agregada o por tipología de consejero. Es ésta una de las debilidades en la calidad de la información de las empresas cotizadas, ya que este año muestra un retroceso con respecto al año anterior, en el que informaban el 43% de ellas.

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

BBVA presenta información sobre las retribuciones de los miembros del consejo desglosada por categoría de independiente, externo, dominical. Para futuras ediciones supondría una mejora la presentación de lo percibido en concepto de retribución (fija, variable, aportaciones a plan de pensiones, dietas, otros) por consejero. La presentación de datos por categoría dificulta el análisis. De acuerdo con la información facilitada por la entidad a través de su informe de gobierno corporativo, el total de retribuciones percibidas por los miembros del Consejo en concepto de fijo y variable ha ascendido a la cantidad de 16.197.000 euros, lo que supone un incremento de un 10,59% con respecto al ejercicio 2007, y supera en más de siete veces la tasa de inflación en 2008 (1,5%). Las aportaciones acumuladas a planes de pensiones de los miembros del Consejo ascienden a la cantidad de 133.752 millones de euros lo que supone un 15,87% más que en el ejercicio anterior. Las aportaciones en materia de previsión al presidente de la entidad durante el 2008 han ascendido a la cantidad de 11.228.000.- euros en el caso del consejero delegado a 6.059.000 euros y en el del secretario general a 996.000 euros.

Es interesante comprobar cómo mientras en los foros de diálogo social los empresarios acordaron con los sindicatos una subida salarial media en 2008 entre un 2,5 y un 2,7%, ellos aplicaron a la parte fija de sus retribuciones un incremento del 4,4%, según los datos de la CNMV[28]. Además los empresarios están tratando de incluir cláusulas compensatorias en los convenios colectivos de manera que si el IPC queda por debajo de la subida acordada, los empleados devuelvan parte de la misma[29]. No se ha encontrado sin embargo, información sobre este tipo de cláusulas referidas a las retribuciones de los consejeros, al menos en lo que concierne a la parte fija, que no depende del resultado obtenido por su trabajo.

[28] http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC2008IBEX.PDF
[29] http://www.abc.es/20090202/economia-economia/empresarios-defienden-subidas-salariales-20090202.html

En el actual panorama de crisis económica un accionista, empleado o cualquier parte interesada puede cuestionarse el ejercicio de la responsabilidad de los gestores de estas sociedades al asignarse este nivel de retribuciones. Con el objeto de generar confianza en las partes interesadas, principalmente accionistas y empleados, sería muy oportuno que las empresas justificasen las remuneraciones del consejo y de la alta dirección, acudiendo a comisiones independientes, que evaluasen la aportación real de los ejecutivos a la evolución de la compañía, tanto por los buenos como por los malos resultados. Y además sería necesario que sea la Junta General de Accionistas, como órgano soberano, quien se pronuncie anualmente sobre la política de retribuciones de sus gestores económicos.

Sigue resultando casi inexistente, otro año más, el número de empresas que informan de la relación entre la remuneración y la consecución de objetivos no financieros (**I.C.22**), el 94% de las empresas no informan al respecto. Sólo se ha evidenciado información por parte de IBERDROLA que a pesar de contar con objetivos sociales y medioambientales, no se aporta detalle de los mismos, y sin embargo, IBERDROLA RENOVABLES, empresa del grupo sólo recoge la creación de valor como objetivo no financiero.

El nivel de detalle por parte de las empresas es inexistente, TELEFONICA informa que la retribución variable estará sujeta al cumplimiento de determinados objetivos, pero no se da detalle de los mismos, desconociéndose, por tanto si se vincula o no a objetivos sociales y ambientales o si tales objetivos guardan relación con el desempeño de la compañía.

Del análisis de la información se desprende que de forma general las empresas informan de las medidas proteccionistas para los miembros de sus órganos ejecutivos y de administración tanto si las utilizan como si no (debido a las recomendaciones del Código Unificado). Hay que señalar positivamente que sólo 8 empresas no han establecido medidas de blindaje en el año 2008, al contrario del 77% de las empresas cotizadas.

El indicador cualitativo utilizado el presente estudio, contempla la información sobre existencia de las cláusulas de garantía y el detalle de los beneficiarios de las mismas, se exige además que se informe del órgano responsable de su aprobación y si la información se presenta a la Junta General de Accionistas **IC.20.** Resulta significativo que sólo el GRUPO SANTANDER cumpla con tales requisitos de información.

A pesar de no aportar información sobre los beneficiarios de tales medidas, hay que destacar de manera sobresaliente, el ejercicio de transparencia que lleva a cabo INDRA con sus accionistas y grupos de interés, ya que somete a votación del máximo órgano soberano, la Junta General de Accionistas, la aprobación de las medidas de blindaje para sus representantes de la alta dirección y consejeros ejecutivos, evidenciándose como la única empresa de las cotizadas del Ibex35, que lleva a cabo este ejercicio de responsabilidad corporativa.

Tal ejemplo de claridad y transparencia debería seguirse por las 27 empresas que cuentan con medidas de blindaje, ya que es una práctica común que la información ofrecida sea incompleta. De manera generalizada no se aporta información relativa a los beneficiarios de las cláusulas y mucho menos sobre el contenido de las mismas. Respecto al órgano de aprobación, la responsabilidad recae sobre el Consejo de Administración, sin que las empresas informen si tal aprobación en las reuniones del

Consejo, responde a la propuesta de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones o a propuesta del presidente.

A pesar de que 17 empresas presentan la información a la Junta General de accionistas, no se establece con claridad si tal información es presentada en el acto de la Asamblea o se pone a disposición de los accionistas como información previa a la Junta.

Hay que hacer una llamada de atención sobre el número de beneficiarios que cuentan con tales cláusulas de blindaje o garantía en las empresas del IBEX35. En el ranking por número de beneficiarios, destacan con diferencia ENDESA con un total de 33 y el GRUPO SANTANDER con 29 beneficiarios.

Sigue en la lista BBVA con 15, REPSOL y BANCO SABADELL (14), UNION FENOSA e INDRA (13), GAS NATURAL (11).

Con 10 beneficiarios están ACS, ACERINOX Y MAPFRE. Con 9, GAMESA, IBERIA, ENAGAS, IBERDROLA, INDITEX y TELEFONICA.

Con 7 beneficiarios ACCIONA, BANESTO, TELECINCO, GRIFOLS y FCC. (6). Y continúa la lista con IBERDROLA RENOVABLES (5), SACYR VALLEHERMOSO y ABERTIS (4), CRITERIA, y REC (3)

Es necesario reflexionar, sobre la necesidad de que en la situación de crisis como la actual, la transparencia sobre los beneficiarios, el alcance y contenido de las cláusulas de blindaje de altos directivos y consejeros se plantea como una cuestión imprescindible para generar confianza en la sociedad.

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

Así por ejemplo, se pueden dar situaciones tan incomprensibles como lo ocurrido este año 2009, cuando se ha materializado la salida del cargo de presidente de José Manuel Entrecanales, que recibió una indemnización de 9,6 millones de euros por 18 meses al frente de ENDESA. Es difícil de comprender porqué una decisión empresarial, por la que ACCIONA vende su participación, recibiendo a cambio cuantiosas plusvalías y teniendo en cuenta que al frente de ACCIONA está el propio Sr. Entrecanales, tiene que generar ningún tipo de indemnización laboral, y desde luego menos de esta cantidad. Supuestamente una indemnización tiene su razón en el reconocimiento por parte de la empresa que le ha ocasionado al trabajador un perjuicio por la decisión de prescindir de sus servicios, y le indemniza con una cantidad para facilitarle una situación desahogada mientras encuentra otro empleo. Desde luego, en este caso no se cumple ninguna de las circunstancias antes descritas.

Quizás sea necesario que a la hora de establecer las indemnizaciones por despido las empresas, tengan en cuenta ciertos límites cuantificados o la adecuación del pago cuando la gestión del consejero no haya sido diligente. O incluso mecanismos para establecer la posibilidad de reclamar el reembolso de los componentes variables de la retribución recibida en caso de que se demuestre la actuación del consejero no diligente o fraudulenta.

Respecto a los canales de comunicación con los que cuentan las empresas, para que los empleados puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos **(IC.24**) el 57% de las empresas, informan sobre su contenido. Aumenta el número de empresas que informan sobre ellos, una más que el año pasado, de un total de 19, en gran medida como reflejo de la incorporación de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, en los sistemas de gestión de las organizaciones.

El indicador cualitativo, no sólo se refiere a la existencia del canal, cuyo resultado evidenciaría un porcentaje mayor de empresas, sino que además éste cuente con garantías necesarias relacionadas con la gestión y la protección. El ejercicio de buen gobierno debería asegurar además de la existencia del canal, que este garantice por un lado la confidencialidad y por otro, el anonimato, para evitar las posibles represalias. Además la supervisión y control de dicho canal debe estar garantizado en la alta dirección a través de la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración.

El criterio de interpretación realizado por la empresa es diverso con respecto al contenido y funcionamiento de tales mecanismos que en muchos casos resulta inadecuado para su verificación. Sin embargo, se deprende como característica común que la información aportada es incompleta, ya que son bastante frecuentes las debilidades informativas por parte de las empresas a la hora de aportar datos relacionado con la gestión del canal, como número de denuncias, temas, resolución de las mismas, etc.

Por ejemplo, ACERINOX recoge como una de las competencias del Comité de Auditoría la de establecer un procedimiento de comunicación confidencial para los empleados, aunque en la información analizada no haya evidencia de que se haya implementado. Ya en 2007 informaba que se encontraba en proceso de estudio y en 2008 vuelve a hacer una declaración en el mismo sentido.

Hay que señalar la variedad de la casuística entre las empresas respecto al cumplimiento de los requisitos de este indicador cualitativo. Desde las empresas que no se aseguran la confidencialidad y el anonimato, a otras que estableciendo el cauce de comunicación, sólo está dirigido a empleados, o que no informan sobre quién tiene la responsabilidad de su supervisión y control, ni reportan sobre datos de gestión del canal, como número etc.

Un ejemplo de ello es GRIFOLS que cuenta con el llamado canal de comunicación, dirigido a sus empleados, que tiene como función ser una herramienta para denuncias, quejas o reclamaciones de algún incumplimiento o duda referente al Código de Conducta. Aunque no informa de ningún mecanismo de acompañamiento referente a dicho canal, la empresa lo presenta como principal herramienta de comunicación de los empleados, pero con el análisis de la información se verifica que las quejas son hechas directamente al superior inmediato y, en algunos casos, al Departamento de Auditoría Interna, pero siempre especificando nombre, lugar de trabajo y compañía del grupo dónde presta servicios, lo que no asegura el anonimato, ni permite evidenciar mecanismos para la prevención de represalias.

Resulta positivo que casi todas las empresas que cuentan con canal anónimo de denuncias, están supervisados por la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración. Por ejemplo, FCC sigue un procedimiento específico, a través de un comité especializado que sirve de filtro y resuelve los casos leves y establece la gestión y supervisión de la Comisión de Auditoría para el resto de los casos.

Se analiza por primera vez y de manera independiente el indicador **cualitativo I.C 24 bis**, en el que se recoge a las empresas que cuentan con dicho mecanismo de denuncias para, proveedores, accionistas, organismos o cualquier persona interesada pueda denunciar de manera anónima el comportamiento irregular o poco ético de la empresa. Solo ENDESA, y REC, informan sobre dicho mecanismo.

Conviene destacar positivamente a ENDESA que cuenta con un Canal Ético, en donde se reciben las denuncias de incumplimientos de dicho código y abierto a todas las partes interesada. Se ofrece información sobre la tipología de las denuncias presentadas, países dónde se han producido y naturaleza de las mismas.

Con el fin de salvaguardar el principio de supervisión, el Código de Buen Gobierno, recomienda respetar la proporción entre consejeros ejecutivos y los externos, cuya intención última es la representación de todos los intereses del capital social y evitar que los consejeros ejecutivos de la organización sean los que decidan el rumbo de la empresa sin tomar en consideración los intereses de los socios no representados en el Consejo.

La proporcionalidad de las categorías representadas en el Consejo debe asegurar la debida interacción y convergencia en las actuaciones de sus miembros como búsqueda común del interés social. La cohesión y la unidad de actuación del Consejo son factores decisivos para lograr un adecuado gobierno de la empresa.

Del análisis de los resultados se desprende que casi todas las empresas (97%) cuentan con mayoría de consejeros externos (dominicales, independientes y otros externos) con respecto a los ejecutivos (**I.C.23**) a excepción de GAMESA.

De acuerdo con el principio de proporcionalidad la relación entre los consejeros dominicales y consejeros independientes debe reflejar la relación entre el porcentaje del capital de los accionistas significativos y el capital flotante (pequeños accionistas). La recomendación de buen gobierno permite asegurar que los consejeros independientes tengan el peso suficiente y que ningún accionista significativo ejerza en el Consejo una influencia desproporcionada respecto a su participación en el capital.

Apenas se aporta información en los casos en los que la representación del Consejo no coincide con los porcentajes de participación en el capital social. La aportación de tal información por parte de las empresas, sería relevante para conocer y entender cómo se estructura el capital en el máximo órgano de representación, pues puede deberse a inversores institucionales que renuncian deliberadamente a la presencia en el Consejo u otras causas que quedan sin aclaración.

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

Para asegurar la independencia de los consejeros, el Código Conthe recoge la recomendación de que los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años (**IC 25**). Aunque más del ochenta por ciento de las empresas dicen cumplir con dicho precepto a través del clásico, "cumple", tras el análisis de la información se evidencia que solo doce empresas cuentan en sus políticas normas de funcionamiento del Consejo la prohibición expresa o el contenido de dicha recomendación.

Resulta significativo argumentos como el que utiliza IBERDROLA; que no tiene establecido periodo máximo de permanencia para los consejeros independientes. El argumento se centra *en que ello implicaría poner en duda, por el mero transcurso del número de años fijado genéricamente, la independencia de unos consejeros, cuyo criterio, prestigio, experiencia y contribución avalan dicha calificación*. Sin embargo, no aporta información sobre los mecanismos con los que cuenta la compañía para asegurar tal independencia con el transcurso de los años.

En el mismo sentido ACCIONA recoge en el Reglamento del Consejo de Administración, que los Consejeros serán elegidos por períodos de cinco años, pudiendo ser reelegidos por un número indefinido de veces. ACCIONA considera que el paso del tiempo no es motivo de pérdida de independencia y por lo tanto, no existen limitaciones especificas al respecto.

Al respecto, BANCO POPULAR menciona que si superan los 12 años, el Consejo apreciará si es necesario cambiar de categoría al consejero en cuestión o si conserva su calidad de independiente.

El GRUPO SANTANDER no considera adecuado limitar el mandato máximo de 12 años para los consejeros independientes. Justifica que cumplir con la recomendación conduciría a tener que prescindir de consejeros cuya permanencia en el consejo sea de interés social por su cualificación, contribución y experiencia.

Si bien es verdad, que una larga permanencia puede proporcionar al consejero una gran experiencia y un profundo conocimiento de la compañía, también puede implicar el desarrollo de lazos afines con otros consejeros, especialmente ejecutivos, o el nacimiento de intereses particulares que puedan hacer peligrar, tal independencia. Por tanto, el Código Unificado y la Comisión Europea han establecido como plazo prudente, un total de dos mandatos del máximo plazo reconocido (6 años) en la Ley de Sociedades Anónimas (art. 126.2)

Hay que destacar el aumento de las empresas que cuentan como presidentes de las comisiones de Auditoría y Nombramientos y Retribuciones a consejeros independientes. **(I.C 27)** Casi el 75% de las empresas analizadas cuentan en ambas comisiones con presidentes que son consejeros independientes, aspecto que hay que destacar de manera muy positiva, dando cumplimiento al Código de Buen Gobierno.

Finalmente, aunque el código de buen gobierno incluye recomendaciones sobre la implantación de medidas que favorezcan la presencia de mujeres en los consejos de administración, se ha convertido en uno de los requisitos de mayor incumplimiento por parte de las empresas que cotizan en el IBEX35.

Llama la atención que en algunos casos, las organizaciones informen que cuentan con políticas y planes de igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación en la

gestión de sus recursos humanos y que a su vez tengan una presencia mínima o nula de mujeres en el Consejo.

Solo 7 empresas aportan algún tipo de información sobre las medidas adoptadas tendentes a incrementar el número de mujeres en el Consejo, (**I.C.26**).

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

La mera información sobre la omisión de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras en los procedimientos de selección no es suficiente. Tampoco lo es, la referencia a la búsqueda deliberada de mujeres que reúnan el perfil profesional buscado. Porque en definitiva no ponen de manifiesto ni implica que se estén llevando a cabo políticas activas en promoción de la igualdad en el Consejo. Sin embargo, este es el nivel de información que se evidencia en la mayoría de los informes de gobierno corporativo analizados.

Respecto a los argumentos utilizados por las empresas sobre las medidas de igualdad destaca la información aportada por el GRUPO SANTANDER: en el que forman parte del consejo dos mujeres, es decir, el correspondiente a 11% del total de consejeros. El grupo afirma no tratarse de discriminación sexual ni ser necesario medidas de corrección, ya que no considera ni escaso ni nulo el número de consejeras, además de considerar el número bastante favorable comparado con otras sociedades cotizadas españolas. A partir de esta justificación, la empresa parece no considerar las políticas de no discriminación mencionadas anteriormente en su reporte de RSC.

Así hay que destacar a FCC que en los procesos de selección de Consejeros, informa sobre las políticas activas para potenciar la inclusión de mujeres y para evitar la discriminación.

Para tener una idea del nivel al que se encuentran las empresas del IBEX35 analizadas, sólo hay que destacar cuáles son las dos mejores en este aspecto: FCC 5 mujeres sobre 21 miembros del Consejo e INDRA 3 sobre 15, pues lo más habitual entre las empresas analizadas es que cuenten con una presencia femenina anecdótica donde sólo participen una o dos como es el caso de MAPFRE, GAMESA entre otras.

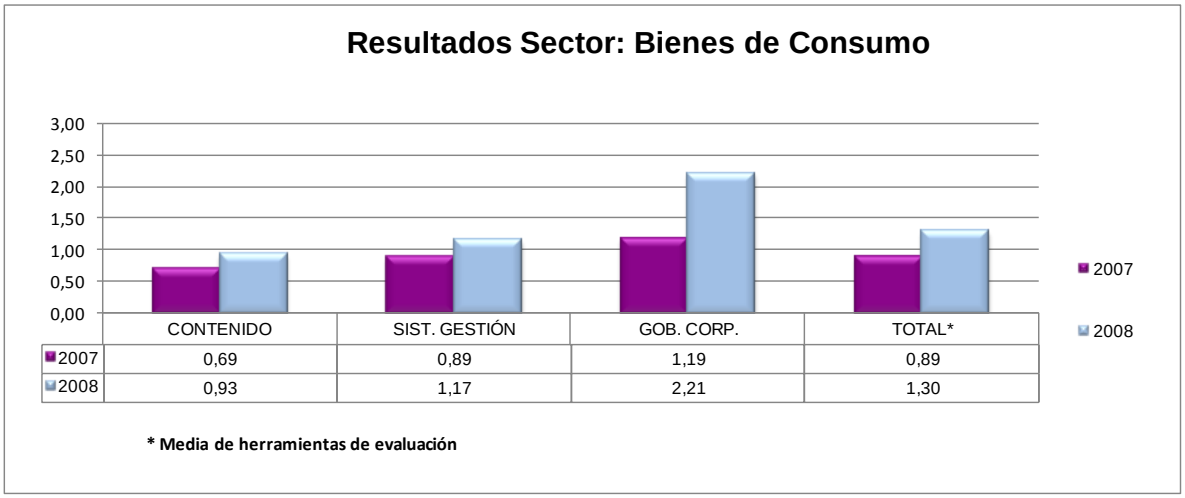
Pero más significativo resulta, aquellas empresa que a estas alturas no cuentan con presencia de mujeres en el órgano de gobierno, como es el caso de ABERTIS y CINTRA, o ACS donde no hay ninguna mujer en el Consejo, ni existen medidas específicas destinadas a potenciar la presencia de las mujeres, ya que según dicen el nombramiento de sus consejeros no se hace en razón del sexo masculino o femenino, a pesar de respetar en sus políticas de gestión el principio de no discriminación.

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

3.3 Resultados por empresa

3.3.1 Empresas del sector Bienes de Consumo:

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



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2007	0,69	0,89	1,19	0,89
2008	0,93	1,17	2,21	1,30

*** Media de herramientas de evaluación**

GRIFOLS S.A.
(Grifols)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

GRIFOLS ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Investigación, desarrollo, producción y comercialización de plasma.
- Desarrollo de instrumentos y reactivo para análisis in-vitro.
- Productos farmacéuticos y dispositivos médicos destinados a la farmacia hospitalaria, cirugía, nutrición clínica y *fluidoterapia*.

Alcance geográfico

GRIFOLS operaba o tenía presencia en los siguientes países en el 2008:

- Estados Unidos, México, Chile, Argentina, Brasil, Italia, Portugal, España, Francia, Reino Unido, Alemania, República Checa, Polonia, Eslovaquia, Japón, Tailandia, Singapur, Malasia.

El siguiente país es considerado como paraíso fiscal según la legislación española:

- Singapur

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, GRIFOLS no informa que cotice en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable, aunque forma parte del FTSE4GoodIBEX, como informó en anteriores memorias.

Normativa Internacional

GRIFOLS no informa sobre su compromiso en relación al cumplimiento de Normativa Internacional.

Estándares voluntarios

GRIFOLS no informa que se haya adherido voluntariamente a ningún de los estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC.

Documentos incluidos en el análisis

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

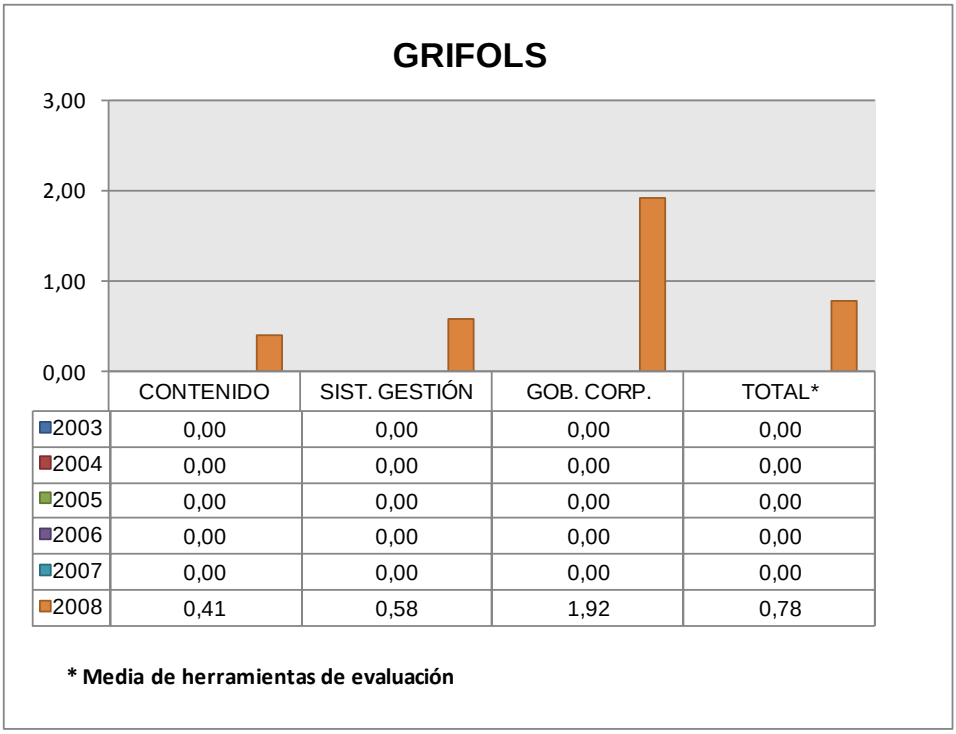
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	
pagina web: www.grifols.es	pg Información para Accionistas e Inversores
Memoria de Gestión Ambiental 2008	
Memoria 2008 -Fundación Victor Grifols i Lucas	
Código de Conducta Grifols	aprobado 9 de diciembre 2008
Reglamento del Consejo de Administración	celebrada 5 abril 2006
Reglamento de la Junta General de Accionistas	celebrada 5 abril 2006
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**0,63**
Indice&Perfil GRI	0,99
GRI Indicadores	0,53
Principios GRI	0,35
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,92**
ONU	**0,28**
AA1000	**0,20**
AA1000 Indicadores	0,08
AA1000 Principios	0,31
NEF	**0,88**
TOTAL	0,78

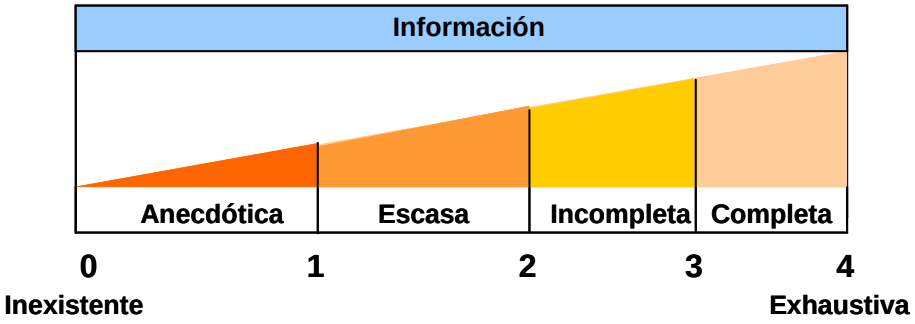
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,00	0,00	0,00	0,00
2007	0,00	0,00	0,00	0,00
2008	0,41	0,58	1,92	0,78

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,78**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,41**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,58**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

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

GRIFOLS ha publicado los resultados del ejercicio de 2008 en diferentes documentos: el Informe Anual, en versión impresa y electrónica (CD), donde presenta sus resultados económicos y financieros; la Memoria de Gestión Ambiental 2008, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y la Memoria 2008 de la Fundación Víctor Grifols i Lucas. Aunque todas las publicaciones pueden ser encontradas también en la página web de la empresa, www.grifols.es, resulta evidente que cada publicación se dirige a un público específico de la compañía. Existe también otra información complementaria, como la relación de la empresa con sus trabajadores e informes de auditoría, que se encuentra únicamente en la página web de la empresa.

La empresa mantiene la periodicidad en relación a la divulgación de sus resultados, dado que este es el sexto año de la publicación de su Informe Anual, el quinto año de publicación de la Memoria de Gestión Ambiental y el tercer año de la publicación del Informe de Gobierno Corporativo. Sin embargo, no presenta grandes avances en relación a estructura, pues para elaboración de sus informes no ha seguido ningún estándar de gestión, como puede ser el Global Reporting Initiative (GRI) o AA1000. La cantidad y calidad de la información divulgada presenta carencias importantes, llegando en algunos casos a ser anecdótica, o incluso inexistente, como es lo referido a aspectos de derechos humanos o la relación de la empresa con sus partes interesadas. Por tanto la primera conclusión general es que la información contenida resulta insuficiente para valorar el impacto económico, social y medioambiental de las actividades que desarrolla en los países donde opera.

La información más completa es la referente al Gobierno Corporativo, ya que GRIFOLS sigue las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe para divulgación de sus resultados. Este es el único compromiso que la empresa asume formalmente, así que no presenta ningún otro estándar nacional o internacional de contenido o gestión de adhesión voluntaria, como la Declaración Universal de DDHH, Global Compact o Convenios OIT, por citar algunos ejemplos.

b. CONTENIDOS RSC

GRIFOLS no presenta un informe específico sobre Responsabilidad Social Corporativa o bien un apartado en su Informe Anual 2008. Como fue mencionado anteriormente, presenta una Memoria de Gestión Ambiental y una Memoria de la Fundación Víctor Grifols i Lucas publicadas de forma separada y que no muestran relación con la visión, misión o estrategia de la empresa. La empresa no hace mención a un compromiso con la Responsabilidad Social de forma integrada, comprometiéndose solamente a *fabricar productos utilizando los últimos avances tecnológicos, optimizar los beneficios económicos para rentabilizar la inversión de los accionistas, respetar el entorno natural en el desarrollo de las actividades del grupo y formar y promover profesionalmente los empleados*[30].

[30] Informe Anual 2008; pagina 14.

La empresa presenta como contribución a la sociedad su Fundación Victor Grifols i Lucas, que tiene como finalidad promover el estudio y desarrollo de la bioética en el mundo de la salud humana y de la industria farmacéutica. Para cumplir con este objetivo informa que concede becas y premios a estudios de investigación, organiza conferencias y seminarios, y elabora publicaciones. En su memoria divulga las actividades de la fundación en 2008, incluyendo la agenda para 2009, pero sin presentar indicadores de resultados cualitativos o cifras en inversión. Tampoco presenta la relación de la empresa con su entorno social o iniciativas para garantizar el acceso a sus productos y servicios por parte de la población menos favorecida en aquellos países donde actúa.

En relación a su desempeño económico, GRIFOLS divulga la información de negocio, no sólo en el Informe Anual 2008 sino también, y de manera mucho más completa, en su página web. La empresa presenta sus cuentas anuales y resultados financieros de una manera un poco más detallada que los demás indicadores y en algunos casos desglosado por divisiones de negocios y comparados con el año anterior, pero aún así sin desglose por países. Hay muchos países donde la compañía está presente y sobre los que no aporta información relevante en el informe, como por ejemplo, Singapur, país considerado paraíso fiscal y sobre el cual la empresa no aporta alguna información relevante en sus informes, excepto citarlo como su sucursal de Asia Pacífico, en la sección *Corporate Addresess* de las cuentas anuales. GRIFOLS opera en diversos países con realidades socio-económicas muy distintas y en los que los impactos de sus actividades tienen, así mismo, muy diferentes efectos. Por ese motivo, sorprende que pese a estar presente en 18 países, la empresa no presente información esencial, como la suma total de impuestos pagados desglosados por país, o subsidios exoneraciones fiscales recibidas y ayudas financieras, principalmente las recibidas de gobiernos, se hace muy difícil analizar en qué medida la empresa está aportando al desarrollo del país, a través de su contribución a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos son países en desarrollo, con problemas de pobreza y cohesión social importantes, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

Para comunicar sobre su actuación medioambiental, la empresa divulgó, por el quinto año consecutivo, su Memoria de Gestión Ambiental. En la memoria GRIFOLS presenta sus políticas medioambientales, algunos indicadores sobre consumo, residuos y emisiones, así como objetivos 2008-2010. Los principales impactos ambientales de la empresa están en las fábricas, estas están ubicadas en los dos países que representan los mayores ingresos: España y EEUU. Solamente para las plantas en España, la empresa informa que *tienen certificado su Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14.001*[31]*.*

La empresa aporta información detallada de algunos indicadores medioambientales, como consumo de materias primas desglosada por tipos y por divisiones, consumo de energía eléctrica detallado por división y contrastado con el aumento de la producción, la generación de residuos desglosada por divisiones y también comparada con la producción y el destino de los residuos (eliminación, venta como subproducto y almacenaje). Publica adicionalmente la información comparada con el año anterior, lo que permite analizar los avances y los puntos débiles de la compañía.

[31] Memoria de Gestión Ambiental 2008; pagina 20.

Sin embargo, la Memoria carece de información básica para conocer su desempeño en materia medioambiental. La empresa no recoge la gestión de riesgos ambientales dentro de su política de riesgos (gestionada por el Comité de Auditoría, bajo el Consejo de Administración) y tampoco se compromete explícitamente con los principios de precaución y prevención medioambiental, más allá de lo que se puede interpretar de las afirmaciones genéricas en su código de conducta. Esta ausencia de compromisos explícitos y ausencia de datos podría entenderse como que la empresa no implementa realmente estrategias con enfoque preventivo y respetando el principio de precaución en su gestión. Tampoco incluye información sobre multas y sanciones relativas a incumplimientos asociados al medio ambiente, la gestión de la empresa en relación a la actuación de sus proveedores y los impactos relacionados con la biodiversidad y ecosistemas de los países donde actúa.

Otro punto débil de la memoria son los objetivos 2008-2010. Estos no son presentados cuantitativamente, es decir, con indicadores de acompañamiento y además no establecen fechas para su cumplimiento. El capítulo se destina básicamente a divulgar mejoras en el período de 2008, citando de manera genérica los desafíos futuros.

La información aportada por la empresa en relación a los derechos laborales de sus trabajadores se encuentra incompleta y resulta superficial. Es divulgada a través del CD adjunto al Informe Anual (en la versión impresa) o en la página web, en el link "*Minisite* Cuentas Anuales". La versión no permite descargar uno archivo en formato PDF, por ejemplo, haciendo que la información sólo pueda ser consultada electrónicamente. Además, no presenta los resultados de los años anteriores para acompañamiento de la trayectoria de la empresa.

La empresa divulga todos los datos referentes a su personal de manera global, sin desglose y/o clasificación por países. Datos como número de trabajadores en la plantilla, edad, sexo, antigüedad, representación sindical, gastos salariales y otros datos no son desglosados ni en España, ni en EEUU, y menos aún en los demás países donde actúa la empresa.

En su Código de Conducta, GRIFOLS garantiza que *mantiene un ambiente laboral libre de discriminación y acoso por motivos de raza, creencias religiosas, nacionalidad, género, discapacidad, orientación sexual, edad o por cualquier otra razón*[32], pero en ningún momento hace mención a políticas, procedimientos o mecanismos que garanticen estos derechos. La empresa menciona, en su Informe Anual, que *mantiene la tradicional política de diálogo y concertación social, dentro del marco de las relaciones humanas preservando, en todo momento, el respeto a la libertad de asociación*[33], pero no hace mención a si dicha política es respetada en todos los países donde está presente. Además divulga solamente un número global de empleados representados por sindicatos sin desglosar la información por países. Esta ausencia de información es especialmente preocupante para países donde existe un riesgo alto sobre el ejercicio de los derechos laborales, como es Malasia[34].

[32] Código de Conducta Grifols; pagina 3.

[33] Informe Anual 2008 – Versión Electrónica; http://inversores.grifols.com/esp/informeanual2008/index.html

[34] ITUC, CSI, IGB (2009): Informe sobre violaciones a derechos sindicales en el mundo, http://survey09.ituc-csi.org/

Con respecto a la información sobre capacitación y desarrollo del personal, GRIFOLS también presenta datos genéricos y sin resultados precisos, aunque garantice en su Código de Conducta *la igualdad de oportunidades para todos sus empleados en lo que se refiere a contratación, formación, remuneración, promoción y desarrollo profesional, de acuerdo con sus conocimientos y habilidades*[35]. Todos estos datos evidencian que la empresa, aunque presente políticas o códigos que dicen respetar los derechos de los trabajadores, no posee procedimientos o mecanismos para ponerlos en práctica, sin garantizar así el cumplimiento de dichos compromisos.

Referente a salud y seguridad laboral, la empresa no aporta información sobre accidentes laborales, absentismo y capacitación o aspectos relacionados con la seguridad o higiene a los empleados.

Con relación a los Derechos Humanos, no se ha evidenciando en la información ningún compromiso por parte de la empresa relacionado con la Declaración Universal de los DDHH o los Objetivos del Milenio. GRIFOLS no menciona que respete compromisos como la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio y la no utilización de trabajo infantil. La empresa tampoco informa sobre cómo hace seguimiento de su cadena de suministros y proveedores, su actuación en relación a la salud y derechos laborales. Cabe recordar que la empresa actúa en regiones consideradas de alto riesgo en cuanto a violación de derechos humanos, como Latinoamérica y Asia y ni siquiera menciona la palabra derechos humanos en sus documentos[36].

Desde el punto de vista social, la empresa no hace mención a los impactos en las comunidades en las cuales participa, ni divulga si mantiene relación con ONG o representantes de dichas comunidades. GRIFOLS asume su compromiso social a través de la Fundación, cuyo principal público beneficiado son médicos y profesionales de la salud interesados en el tema de la bioética. La compañía no asume ningún compromiso explicito en sus responsabilidad social frente a su impactos en derechos básicos como es el derechos a la salud. En este sentido no aporta ninguna información, sobre aspectos de RSC relevantes para el sector farmacéutico, como es el derecho a propiedad intelectual y patentes frente al derecho de acceso a la salud mediante el acceso a medicamentos eficaces de los países o poblaciones sin recursos; o la investigación en enfermedades y medicamentos prevalentes en países y personas pobres; o en enfermedades raras, por ejemplo.

Para temas referentes a corrupción, la empresa incluye en su Código de Conducta cláusulas específicas anticorrupción y relacionadas a conflictos de interés. Un punto positivo que llama la atención en el Código de Conducta de la empresa es el hecho de hacer mención explícita a la *prohibición de ofrecer pagos u otras ventajas económicas a funcionarios públicos, políticos o partidos políticos, ni directa ni indirectamente, con la finalidad de influir en las decisiones de la Administración Pública*[37]. Dicha claúsula es importante en el sector farmacéutico, debido al gran volumen de licitaciones y venta de medicina al sistema público de salud, que puede ser muy susceptible a sobornos y en general, acciones corruptas, principalmente en países donde los gobiernos no cuentan con garantías de absoluta transparencia. Sin embargo, la empresa informa de pocos mecanismos para garantizar el cumplimiento de dicho código, presentando solamente el llamado “Canal de Comunicación” como herramienta de consulta, queja o denuncias. Dicho canal es dirigido solamente a empleados y orienta que, para asuntos

[35] Código de Conducta Grifols; pagina 3.
[36] Informe 2009 Amnistía Internacional; http://thereport.amnesty.org/es
[37] Código de Conducta Grifols; pagina 5.

relacionados al Código de Conducta, el empleado deberá *dirigirse a su superior inmediato o deberá dirigirse al Departamento de Auditoría Interna, en la dirección de correo electrónico codigo.conducta@grifols.com, indicando su nombre, lugar de trabajo y compañía del Grupo en la que presta sus servicios*[38], sin garantizar, de este modo, el anonimato o confidencialidad, así como la protección de la persona que presenta la denuncia. Además, la empresa no dispone de ese u otro mecanismo de queja para el uso de las demás partes interesadas, como proveedores, clientes, prescriptores, funcionarios o consumidores, entre otros. Por otro lado no informa sobre qué tipo de medidas, controles ha realizado en el ejercicio 2008 para asegurarse de que se respeta esta prohibición entre sus fuerzas comerciales, y qué hallazgos han detectado.

En su Código de Conducta y en los demás documentos disponibles la empresa no menciona cláusulas relacionadas con la lucha contra el tráfico de influencias y el blanqueo de dinero en su esfera de actividad.

GRIFOLS hace mucho énfasis en la calidad y la seguridad de los productos, además de informa que invierte cada año más en investigación y desarrollo de nuevos productos. La empresa posee un sistema de control de reclamaciones y *farmacovigilancia* para detección de problemas de calidad, eficacia o seguridad y adopción de medidas correctoras. Dicho sistema, aliado a un sistema de trazabilidad de producto, permite una retirada rápida del mercado de cualquier lote de producción.

A pesar de considerarse vigilante de la salud de los consumidores, GRIFOLS no presenta indicadores referentes a la *farmacovigilancia*, es decir, no divulga información sobre las medidas tomadas, indicadores de control realizados, los resultados de los mismos, o sobre alguna situación que haya provocado la retirada de productos del mercado y la existencia de compensaciones a aquellos consumidores afectados, si los hubiera habido en el 2008. Tampoco divulga si ha hecho alguna encuesta para detectar la satisfacción de los clientes, ni tampoco aporta información sobre reclamaciones que incluyese indicadores tales como número, causa o tratamiento dado a quejas o reclamaciones de los mismos.

GRIFOLS no hace mención a compromisos y normativas, nacionales o internacionales, sobre protección de los derechos de los consumidores en los países donde opera. Tampoco detalla si ha habido o no incumplimientos o reclamaciones y cómo se resolvieron. Finalmente, no se explica qué mecanismos existen en todos los países donde actúa para garantizar la confidencialidad y privacidad de los clientes. Tampoco hay evidencias de su renuncia explícita a la utilización de prácticas contractuales abusivas como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de financiación, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor. Es importante resaltar que, en un sector con regulaciones estrictas, relacionadas con investigación, calidad e incluso publicidad de productos, la empresa no divulga información acerca de algún tipo de incumplimiento de normativas, multas o sanciones de alguna administración pública relacionadas con la salud y seguridad de los clientes.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

[38] Código de Conducta Grifols; pagina 10.

El resultado del análisis de la información relativa a los procesos y sistemas de gestión implantados en materia de RSC por GRIFOLS pone de manifiesto que la información divulgada por la empresa es anecdótica. Como se ha comentado, la compañía no se compromete con estándares y herramientas internacionales como GRI, AA1000 o NEF. Esto demuestra que, aunque se aporta información para algunos aspectos de RSC, incluyendo referencias y compromisos, la empresa aún se encuentra en una fase inicial de sistematización de la RSC en su sistema de gestión, lejos de estar integrada con las operaciones de la empresa.

El alcance de la información es limitado pues no refleja, de manera desagregada por país, la información económica, social y medioambiental. La mayoría de los resultados son presentados de forma global, haciendo mucho énfasis en datos de España y EEUU, los dos países responsables de los mayores ingresos de la compañía. Gran parte de los países donde actúa la empresa no son citados en el informe y tampoco se presenta información como productos comercializados, datos relacionados con RRHH (como número de empleados, beneficios o gastos con personal), impactos relacionados con medioambiente o a la sociedad, y relación con proveedores o grupos de interés locales. El enfoque del que informa la empresa está definido de acuerdo a criterios económicos, y no basado en una integración de los aspectos, resultados e impactos sociales, económicos y medioambientales de su actuación. Por tanto no recoge un enfoque de gestión de aspectos, riesgos e impactos, o de rendición de cuentas a sus partes interesadas.

La ausencia de información relevante sobre la gestión de la relación con las partes interesadas es otro punto débil del informe. Una ausencia significativa de información relevante sobre relación con las partes interesadas de la empresa denota una gran incoherencia con los principios de gestión de la RSC. En su informe, la empresa se limita a mencionar un listado de grupos de interés genérico, así como sobre las respectivas formas de comunicación con cada uno de ellos. De la información publicada no se puede evidenciar la existencia de un proceso para identificación de todas las distintas partes interesadas, ni información sobre las expectativas o necesidades detectadas. Los grupos de interés son presentados de forma genérica (profesionales de la salud, clientes, pacientes, proveedores, accionistas, etc.), sin identificar los representantes más significativos, ni detallar la importancia de cada uno en los diversos contextos de los distintos países donde actúa.

En la documentación analizada, la empresa informa sobre los canales de comunicación con cada grupo, pero no describe como son los procesos de diálogo ni los resultados con cada uno de ellos. No se menciona ningún tipo de compromiso asumido con sus grupos de interés derivado de los procesos de diálogo, o avances en el sistema de gestión o políticas, resultados de la participación de dichos grupos. Tampoco se informa si existe colaboración para evaluar o auditar la información económica, social y medioambiental aportada por la empresa. GRIFOLS tampoco menciona la existencia de denuncias, reclamaciones, sanciones o conflictos con sus *stakeholders*.

La empresa presenta distintos niveles de políticas y compromisos relacionados con sus grupos de interés presentados en el informe. Mientras que en temas como Gobierno Corporativo o asuntos económico y financieros, por ejemplo, la empresa presenta políticas y objetivos claramente establecidos, con indicadores cuantitativos y planes de implementación estructurados, para otros temas, como medio ambiente, la empresa presenta alguna información sobre políticas y objetivos, pero sin una

definición clara de planes de implementación, resultados o planes de mejora. Llama la atención también la total ausencia de compromisos, políticas, objetivos y procedimientos para temas como derechos laborales, derechos humanos o actuación social.

A pesar de una falta de alineación y coherencia entre acciones consideradas por la empresa como RSC y las estrategias de negocios, hay que resaltar que, para algunos resultados de medio ambiente, la empresa ya presenta señales de integración y transversalidad entre ambos aspectos. Hay un esfuerzo por parte de GRIFOLS para presentar los resultados de consumo de energía eléctrica, agua y emisiones de residuos, contrastados con el desempeño da la producción. La empresa presenta los resultados tanto positivos, es decir, cuando logran bajar el consumo o emisión a pesar del aumento de la producción, como los resultados negativos y sus justificaciones, además de compararlos con el año anterior. A pesar de dichos avances, la empresa sigue reportando sus datos de manera global, no desglosado por países, lo que dificulta el análisis de sus principales impactos ambientales en cada uno de los países donde opera.

Esta debilidad de la empresa en su sistema de gestión de su RSC no le permite establecer procesos o planes de mejora continua, ya que no hay medición, análisis de datos e información, planes de implementación y evaluación de objetivos que permitan trazar metas y planes futuros. Dichas debilidades pueden ser ejemplificadas con los objetivos 2008-2010 divulgados en la Memoria de Gestión Ambiental, donde no hay presentación de objetivos detallados, ni cuantitativos, ni fechas de cumplimiento para cada uno de ellos. El hecho de no involucrar a los grupos de interés en el momento de establecer y definir los procesos y objetivos, no permite avances significativos a la empresa en cuanto a mecanismos de gestión y comunicación de sus resultados.

La empresa no asume compromisos formales relacionados a los derechos de sus empleados, los derechos humanos o los impactos sociales relacionados con sus actividades. Tampoco lo hace en su relación con proveedores y en la gestión de su cadena de valor. A pesar de presentar un Código de Conducta, este no hace mención de cláusula alguna que garantice buenas prácticas de sus proveedores. La empresa tampoco cita la existencia de algún código de compras, ni capítulos que demuestren que GRIFOLS hace algún tipo de evaluación, acompañamiento o selección de proveedores basado en criterios sociales, ambientales o laborales. En su Informe Anual, la empresa comunica que *obtiene el plasma humano a través de su red de centros de donación en Estados Unidos. Todos cuentan con la certificación FDA y cumplen los rigurosos procedimientos establecidos con el objetivo de garantizar la seguridad y calidad del plasma para fraccionamiento*[39]. En ningún momento la empresa hace mención a evaluación de dichos centros de donación en relación a aspectos sociales, laborales o de derechos humanos, por ejemplo. Tampoco presenta ningún sistema de certificación más allá del de calidad.

El análisis realizado pone de relieve que el enfoque de rendición de cuentas de GRIFOLS, no está basado en principios de *receptividad* hacia las demandas de las partes interesadas. El hecho de no presentar información significativa sobre todos sus impactos económicos, sociales y medioambientales generados, además de no presentar gestión de denuncias, conflictos, multas, sanciones y otros problemas derivados de sus actividades, también vulnera otro importante principio considerado a la hora de rendir cuentas, el de la *transparencia*. Sumado a eso, el hecho que la

[39] Informe Anual 2008; pagina 23.

empresa haga mucho énfasis en los aspectos positivos, como por ejemplo los logros económicos por haber sido poco afectada por la crisis mundial en 2008, y no presentar información de fuentes externas, hace que la empresa parezca poco neutral en su forma de comunicar, utilizando siempre un tono descriptivo y positivo en sus documentos.

Uno punto positivo que presenta la empresa en sus informes es la comparación de los datos con relación al año anterior. Aunque la empresa presente pocos datos cuantitativos, como se ha dicho anteriormente, y en muchos casos los indicadores estén presentados de forma global, el hecho de la empresa hacer la comparación con el año anterior ayuda en la interpretación del dato y permite analizar el contexto y la trayectoria sobre la que se produce el resultado.

No se expresan claramente los procesos de recolección, tratamiento y análisis de la información presentada, la empresa no brinda información o declaración de otras partes que garantice la confianza de los datos prestados. Para finalizar, GRIFOLS en su Informe Anual 2008 no hace referencia a procesos de auditoría interna, ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información reportada por GRIFOLS respecto a su Gobierno Corporativo es la que mayor puntuación ha conseguido en el análisis. A pesar de que el nivel de información pueda considerarse *escaso*, alcanza mejor calificación que la información anecdótica presentada en los ejes de análisis anteriores. La razón fundamental es que la empresa sigue, desde el año 2006, las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de CNMV, o Código Conthe. Además de presentar un Informe Anual de Gobierno Corporativo del ejercicio de 2008, divulga más información en la página web de la compañía, en una parte específica para accionistas e inversores. Presenta también documentos como Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento de la Junta General de Accionistas, aparte del ya mencionado Código de Conducta.

Para cumplir con lo establecido en sus Reglamentos y Códigos de Conducta, la compañía mantiene el llamado Canal de Comunicación, dirigido a sus empleados, que tiene como función ser una herramienta para denuncias, quejas o reclamaciones de algún incumplimiento o duda referente al Código de Conducta. Sin embargo, GRIFOLS no informa sobre algún mecanismo de seguimiento referente a dichas denuncias, y tampoco presenta indicadores de resolución de las mismas. La empresa divulga el Canal de Comunicación como principal herramienta de denuncia de los empleados sorbe irregularidades en la gestión. Analizando dicho canal se observa que las quejas son hechas directamente al superior inmediato, y en algunos casos al Departamento de Auditoría Interna. Por otro lado se requiere especificar el nombre, lugar de trabajo y compañía del grupo dónde presta servicios. Estas dos características hacen que se entienda que el procedimiento de denuncias definido no es adecuado para el objetivo definido, pues no asegura el anonimato, ni parece eficaz para evitar represalias sobre los denunciantes. La empresa no informa si dispone de estos u otros canales de denuncia orientados a otras partes interesadas, como prescriptores, clientes, funcionarios, proveedores, entre otras.

GRIFOLS informa sobre un sistema de gestión de riesgos fundamentalmente enfocado hacia los riesgos económicos, financieros, operativos y regulatorios de la compañía. El sistema también cubre riesgos de calidad y seguridad para el cliente, bajo el concepto de *farmacovigilancia*, pero no menciona la gestión de otros riesgos, como los medioambientales, sociales o de derechos humanos.

En el Reglamento del Consejo y el Reglamento de la Junta de Accionistas, GRIFOLS comunica su relación con los consejeros y los accionistas, informando sobre aspectos de Buen Gobierno como: medidas para garantizar el fraccionamiento del voto con el fin de legitimar los intermediarios financieros que representen accionistas y que actúen por cuenta de clientes distintos, la presentación de sus cuentas sin salvedades, así como los mecanismos que garantizan el acceso y divulgación de la información a los accionistas antes de las reuniones de la Junta General.

Sin embargo, en muchos temas importantes, la empresa se limita a aportar, justificaciones discutibles, bajo los principios de buen gobierno de las empresas cotizadas, así como informaciones poco claras o, en algunos casos, ni menciona el asunto en sus informes.

En este sentido no informa que la aprobación de la política de remuneraciones del Consejo se haga por parte de la Junta, como punto separado del orden del día. El hecho que la política de retribuciones sea aprobada por la Junta General hace que los accionistas puedan conocer y opinar sobre la remuneración de los gestores de su capital, pero GRIFOLS justifica la no aprobación pues *el Consejo considera que la revelación de los salarios que perciben sus consejeros ejecutivos por el desarrollo de su trabajo afecta a su privacidad*[40]. En este sentido, el no someter a votación, para su aprobación por la Junta General de Accionistas, la política de retribuciones de los altos ejecutivos de una empresa cotizada, como es GRIFOLS, puede resultar aún más incomprensible e inadecuado en un contexto de crisis internacional, caracterizada por retribuciones desproporcionadas que han actuado como incentivos negativos en la gestión, y puede además ser un riesgo para la sostenibilidad de la empresa, como para los legítimos derechos e intereses de los accionistas, auténticos propietarios de la empresa.

Sobre la relación entre la remuneración de la directiva y la consecución de objetivos no financieros, la empresa no hace mención alguna en su Informe Anual de Gobierno Corporativo u otros documentos analizados.

Para la formación de su Consejo de Administración, GRIFOLS sigue las recomendaciones de buen gobierno en lo que se refiere al número de independientes y mecanismos para seleccionar y evaluar periódicamente cada consejero.
Sin embargo, para aquellas recomendaciones de Código Unificado de Buen Gobierno que no son seguidas, presenta argumentos y justificaciones fácilmente discutibles y que no siguen las mejores prácticas de buen gobierno de las empresas.
Ejemplo de esto es el número de mujeres consejeras presente en el consejo. Teniendo en cuenta que sólo cuentan con una consejera, la empresa se justifica diciendo que *el Consejo fundamenta sus propuestas de nombramiento de consejeros estrictamente en criterios de cualificación profesional (competencia, conocimientos y experiencia)*[41]. Sorprende esta afirmación al ser obvio que esta composición actual es desproporcionada frente a la realidad de las sociedades donde opera una empresa

[40] Informe de Gobierno Corporativo 2008; pagina 56.
[41] Informe de Gobierno Corporativo 2008; pagina 27.

global, asumiendo la igualdad de capacidades de gestión y gobierno de las personas, con independencia del sexo. A partir de esta justificación, la empresa parecería no considerar incluir criterios y medidas que eviten sesgos en la selección de nuevos consejeros, para así evitar la discriminación de sexo no deseada en la composición resultante del consejo. En esta línea, GRIFOLS tampoco presenta iniciativas adoptadas o futuras que aseguren los principios de igualdad en el Consejo.

Para citar otro ejemplo, en su Reglamento del Consejo de Administración se menciona que *la Sociedad procurará que los consejeros independientes no permanezcan como tales durante un periodo continuado superior a doce (12) años*, añadiendo en el Informe de Gobierno Corporativo que, *si bien no se prevé como obligación categórica, ninguno de los consejeros independientes lleva más de 12 años en el cargo*[42]. Obviamente estas afirmaciones no pueden valorase como mecanismos eficaces para asegurar el papel realmente independiente, de los consejeros independientes, cuya función diferencial es la velar por los intereses de los accionistas minoritarios, a través de los intereses generales y de largo plazo de la empresa.

Respecto a las retribuciones de los consejeros, como se ha comentado, GRIFOLS no presenta la información de las retribuciones individuales, presentando una cifra agregada de retribuciones fijas y otra total de retribuciones variables. No informar de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente en estos momentos de crisis.

Tampoco desglosa las cantidades retribuidas a los consejeros por concepto de remuneración, como salarios en metálico, especies, opciones sobre acciones, bonos, fondos de pensiones o provisiones sobre indemnizaciones, por ejemplo.

Además, la empresa no informa si la remuneración que perciben los directivos conserva relación con la consecución de objetivos no financieros. La información sobre retribuciones es muy básica, o prácticamente nula, no informando sobre si los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables se circunscriben sólo a los consejeros ejecutivos; ni sobre si las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad toman en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo; ni sobre si éstas guardan relación únicamente con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos, como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía.

Para concluir, GRIFOLS presenta dos comisiones bajo su Consejo de Administración: el Comité de Auditoría y la Comisión de Nombramiento y Retribuciones. Ambos presidentes están representados por consejeros externos e independientes, aunque el Reglamento del Consejo de Administración recoja que no es condición necesaria. Sin embargo, la empresa no presenta una Comisión Ejecutiva, o Delegada, ni tampoco una Comisión de Estrategia, ni aporta justificación que explique la ausencia de dichas comisiones, ni especifica quién o qué comités realizan sus funciones. La empresa se limita a divulgar que, además de las funciones básicas de las comisiones, estas tienen un ámbito competencial propio y también son responsables de la descentralización de las funciones del presidente del Consejo, que en el caso de GRIFOLS, adquiere

[42] Reglamento de funcionamiento interno del Consejo de Administración, pagina 7; Informe de Gobierno Corporativo, pagina 54.

también las funciones de primer ejecutivo. La empresa afirma que en este caso, se delegarán las competencias al presidente del Consejo en conformidad con lo prevenido en la Ley, los estatutos y el reglamento, de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración en los ámbitos de sus respectivas competencias.

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

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

INDITEX ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Diseño, fabricación, distribución y venta de artículos de moda, esencialmente ropa, calzado, complementos y productos textiles para el hogar a través de ocho formatos comerciales: Zara, Pull and Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home y Üterque (formato puesto en el mercado durante el ejercicio 2008).

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

Alcance geográfico

A cierre del ejercicio 2008, INDITEX tiene presencia en 73 países (5 más que en el ejercicio precedente) de Europa, Asia, Oriente Medio, África, América y Oceanía.

Con un total de 4.264 tiendas, INDITEX opera en Alemania, Andorra, Arabia Saudí, Argentina, Australia (sin actividad a 31/1/9), Austria, Bahrein, Bélgica, Brasil, Canadá,Chequia, Chile, China, Chipre, Colombia, Corea,Costa Rica, Croacia, Dinamarca, EAU, Egipto, El Salvador, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estados Unidos, Estonia, Filipinas, Finlandia, Francia, Grecia ,Guatemala, Holanda, Hungría, Indonesia, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Jordania, Kuwait, Letonia, Líbano, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, Marruecos, México, Mónaco,Montenegro, Noruega, Omán, Panamá, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Qatar, Reino Unido, Rep.Dominicana, Rumanía, Rusia, Serbia, Singapur, Suecia, Suiza, Tailandia, Túnez, Turquía,Ucrania, Uruguay, Venezuela

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, INDITEX informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

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

Normativa Internacional

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

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

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas, y Asociación Española del Pacto Mundial.
- Ethical Trading Initiative (ETI).
- Directrices OCDE para Empresas Multinacionales.

Documentos incluidos en el análisis

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

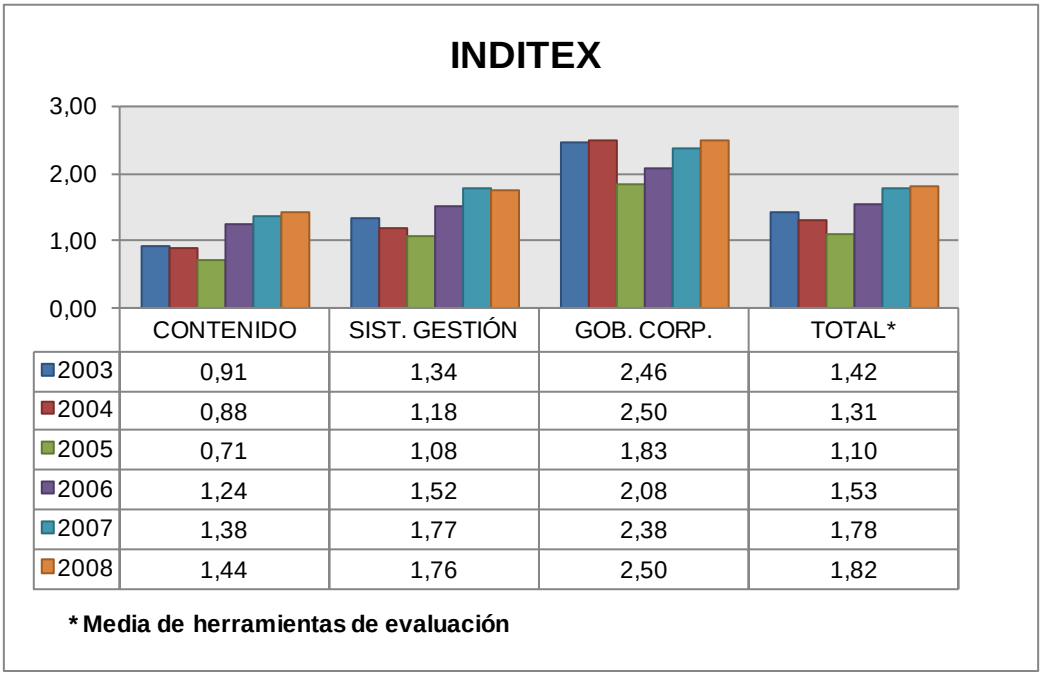
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria Anual 2008	Incluye la información relacionada con el desempeño en materia de Responsabilidad Social Corporativa, y otra documentación legal: informe económico- financiero, informe de Gobierno Corporativo, informes de actividades del Comité de Auditoría y Control e informe de actividades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Formato electrónico accesible en internet.
Código de Ético de Conducta	Incluye Código de Conducta Interno, Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos; y Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo Inditex. Accesible en internet
Plan Estratégico Medioambiental 2007-2010	Accesible en internet
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Accesible en internet
Reglamento del Consejo de Administración	Accesible en internet

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,75**
Indice&Perfil GRI	1,91
GRI Indicadores	1,41
Principios GRI	1,94
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,50**
ONU	**1,48**
AA1000	**1,85**
AA1000 Indicadores	1,85
AA1000 Principios	1,86
NEF	**1,50**
TOTAL	1,82

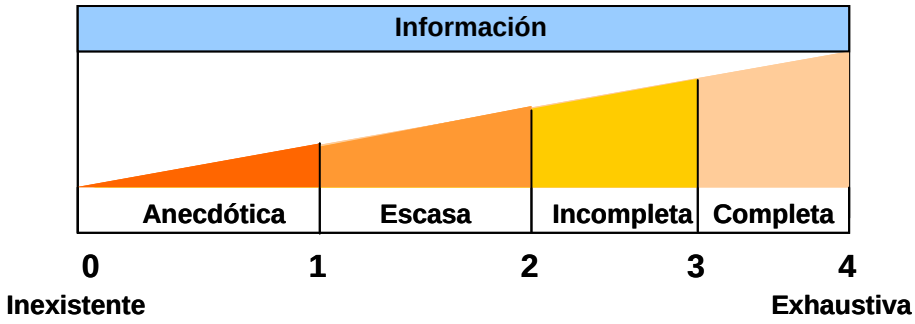
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,91	1,34	2,46	1,42
2004	0,88	1,18	2,50	1,31
2005	0,71	1,08	1,83	1,10
2006	1,24	1,52	2,08	1,53
2007	1,38	1,77	2,38	1,78
2008	1,44	1,76	2,50	1,82

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,82**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,44**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,76**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,50**.

La principal novedad detectada en el análisis de la Memoria 2008 del Grupo INDITEX es la incorporación de una prueba piloto de los indicadores específicos del sector de confección y calzado. Aún en fase de análisis, la empresa participa desde 2005 en el desarrollo de una guía GRI específica del sector, junto al resto de representantes (empresas, organizaciones sociales, sindicatos e inversores) que conforman la mesa de trabajo creada a tal fin.

Sin embargo, y tal y como se expone a lo largo de este análisis, la información contenida en dichos indicadores es anecdótica o remite a la misma información incluida en otros de carácter principal y genérico. Se detecta, además, cierto grado de incoherencia en aquellos especialmente vinculados a la cadena de suministros, indicando en muchos de ellos la *no aplicabilidad* del indicador.

Como se aprecia en las puntuaciones obtenidas, el contenido de la Memoria relacionado con el desempeño social y medioambiental sigue siendo escaso, y su estructura adolece de falta de claridad con respecto a los capítulos que conforman el *Compromiso Inditex*: *Clientes, Responsabilidad Social Corporativa* (que incluye, a su

vez, proveedores, clientes, instituciones y sociedad) *Recursos Humanos, Dimensión Medioambiental, Gobierno Corporativo y accionistas, y Sociedad.*

Auto declarada con un nivel de aplicación GRI A+ (máximo posible), la Memoria ha sido verificada desde hace tres años por la firma externa SGS, la cual considera que la misma ha sido elaborada de conformidad con las exigencias de la Guía, resultando adecuado el nivel de aplicación informado.

b. CONTENIDOS RSC

El análisis del contenido de la información de la Memoria de sostenibilidad 2008 del desempeño económico, social y medioambiental de INDITEX no ha detectado una mejora significativa que dé cuenta de la progresiva expansión comercial llevada a cabo por el grupo en los últimos años.
Presente en más de setenta países, en el ejercicio analizado INDITEX ha hecho efectiva su entrada en cinco nuevos mercados (cuya naturaleza no queda explicada), emplea a casi noventa mil personas y ha comercializado casi setecientos millones de prendas a través de más de cuatro mil tiendas.

El impacto que tal desempeño genera en las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas donde desarrollan sus actividades queda escasamente reflejado en la información publicada y sintetizada en la tabla del Cash Flow Social de la página 159. El efectivo de las ventas que el grupo distribuye se presenta agregado, desglosado por segmento comercial y regiones geográficas, con la única excepción a nivel de países de España, donde las ventas han alcanzado un tercio del total.

Los pagos realizados por compra de materias primas, mercaderías y de todos los servicios contratados se presenta, al igual que todos los impuestos pagados, agregado y sin desglose geográfico, lo que impide valorar la contribución de empresa a las economías locales, nacionales y regionales donde opera. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en 73 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Egipto, El Salvador, Filipinas, Guatemala, Jordania, Marruecos, México, Rep.Dominicana, Túnez, Turquía, son países en desarrollo, con problemas de pobreza y cohesión social importantes, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

En cuanto a estos proveedores de los que INDITEX se abastece, se informa de su distribución cuantitativa por región, pudiendo comparar su evolución en los dos últimos ejercicios. La memoria no recoge los contratos pagados en conformidad con los términos acordados, aunque si se ofrece el dato de los 175 fabricantes y talleres que han sido abandonados durante el 2008 por razones comerciales y/o incumplimientos[43] (no se especifica si los incumplimientos se refieren al Código de Conducta de Fabricantes y talleres Externos, cuya aceptación es condición indispensable para su contratación).

[43] Ver página 85 de la Memoria Inditex 2008

Tal y como se adelantaba en la introducción, el índice GRI de la memoria de INDITEX contiene indicadores específicos del sector de confección y textil. En la dimensión que nos ocupa, los indicadores incluidos están relacionados casi en su totalidad con el cumplimiento del mencionado código por parte de la cadena de suministros de la compañía, por lo que el análisis de su información se ha vinculado al desempeño de los derechos humanos que más adelante se ofrece.

Al igual que otros indicadores GRI G3, se informa que la información de las ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos no es de aplicabilidad, y no se adjunta explicación al respecto, siendo muy cuestionable técnicamente esta afirmación. Sin embargo, en la página 244 del informe se indica el dato total que han supuesto los beneficios fiscales vigentes en la normativa fiscal de cada país a los que se han podido acoger las sociedades que integran el grupo, aunque sin desglose alguno[44].

La información sobre los costes salariales se recoge agregada, sin desglose geográfico y solamente diferenciado en los conceptos de sueldos fijos y variables y contribuciones de INDITEX a los sistemas de seguridad social, sin más detalle sobre el pago por tipo de prestación social o las indemnizaciones desembolsadas (salvo las referidas a los directivos y consejeros ejecutivos)[45].

El esfuerzo financiero relazado en concepto de inversión social se trata con mayor grado de detalle informativo, abarcando un número considerable de páginas[46]. Se ofrece información sobre cada uno de los proyectos de cooperación internacional vinculados al desarrollo comunitario, refugiados y emergencias, y ejecutados por organizaciones no gubernamentales, pero sin relación directa con las actividades de INDITEX. Dado que la Memoria sigue – al igual que en informes anteriores- sin recoger la ubicación geográfica de los proveedores a nivel nacional y local, no es posible conocer si éstos guardan relación con los territorios donde se financian proyectos sociales, y no es posible valorar objetivamente la contribución de la empresa en las comunidades donde opera.

Si bien no se ha detectado información sobre procedimientos para la contratación local, se muestra la relación que existe entre los empleados indirectos (aquellos empleados de los proveedores que conforman la cadena de suministros de INDITEX) y el total de empleados del sector textil en los clusters del grupo, es decir, en los países/ localidades en donde se concentra el mayor número de fabricantes: Tánger (Marruecos), Estambul (Turquía), Dhaka (Bangladesh), Delhi (India), Guimaraes /Porto (Portugal), Galicia (España) y Phnom Penh (Camboya).

La presencia de INDITEX en territorios denominados paraísos fiscales según el RD 1080/1991 de 5 de Julio se evidencia en el Anexo I sobre la composición del grupo y ésta se refiere a las sociedades ubicadas en Hong Kong y Macao -China-, Montecarlo-Mónaco, y Luxemburgo. Las actividades que desarrolla INDITEX en estos países, a través de empresas participadas en un 100%, son las de venta al público, central de compras e inmobiliaria. Sería muy aconsejable que se aportase información significativa para entender las actividades y criterios de operación que desarrollan la central de compras y la inmobiliaria, con el fin de aclarar que no se está buscando una

[44] "Las sociedades que integran el Grupo consolidado se han acogido a los beneficios fiscales previstos en la normativa fiscal en vigor de cada país por importe de 65.916 miles de euros (65.673 miles de euros a 31 de enero de 2008). Estas deducciones y bonificaciones derivan, fundamentalmente, de la realización de inversiones y, en menor medida, de bonificaciones"
[45] Ver comentario detallado en el análisis de la información de Gobierno Corporativo.
[46] Páginas 114 a 147 de la Memoria Inditex 2008

elusión de impuestos mediante la técnica de precios de transferencia entre filiales asentadas en paraísos fiscales. También conviene que se aporte información sobre las operaciones de la sociedad inmobiliaria. Por lo tanto con la información suministrada no queda claro si las empresas allí asentadas responden a una actividad operativa normal del negocio o a una estrategia de ingeniería fiscal con el fin eludir o evadir responsabilidades fiscales y jurídicas. La falta de información al respecto de las operaciones realizadas en estos territorios, así como la baja calidad de la información de los impuestos pagados por país, cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, e un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades. Por ello sería necesario que se informase con la máxima transparencia sobre las actividades que desarrollan estas filiales y se explicase si existe una política de retirada de estos territorios.

El compromiso adoptado por INDITEX con el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable en sus actividades implica el establecimiento de planes, proyectos y medidas para prevenir la contaminación y minimizar el impacto ambiental que genera. Así, el Plan Estratégico Medioambiental 2007-2010 ha empezado a reportar algunos resultados alcanzados en los cinco proyectos que lo componen, destacando la Tienda Ecoeficiente que ha sido inaugurada en el ejercicio analizado.

La información que contienen las páginas 188 a 197 da cuenta de la remodelación y adaptación de un antiguo edificio bajo criterios de eficiencia energética y reducción de las emisiones. Asimismo, el empleo de madera certificada, otros materiales respetuosos con el medioambiente y actividades de sensibilización al personal empleado evidencian un esfuerzo por contribuir a reducir el impacto de la organización en los ecosistemas, aunque los datos cuantitativos siguen siendo escasos. La falta de una relación clara sobre las consecuencias directas e indirectas que la fabricación y distribución de prendas textiles tiene sobre el medioambiente impide evaluar la información en el contexto más amplio de la sostenibilidad[47]

La industria textil está compuesta por un gran número de subsectores que cubren en conjunto todo el ciclo productivo, desde la producción de materias primas y productos intermedios, hasta la elaboración de productos finales. Según el Diagnóstico Medioambiental Simplificado Del Sector Textil En España[48], todos estos procesos generan un importante impacto ambiental en relación al conjunto de la Industria por sus emisiones a la atmósfera, la captación y vertidos de aguas, la generación de residuos, fundamentalmente de aquellos calificados como peligrosos, y la contaminación de los suelos.

Con respecto a los indicadores específicos del sector que incluye el índice GRI, éstos remiten a la información sobre los estándares de salud y seguridad del producto y a la información anecdótica que se ofrece en el mismo índice sobre los residuos y vertidos generados en la confección de prendas y calzado. Con respecto a los estándares, es

[47] El PEMA desarrolla el proyecto Huella Ambiental, consistente en el desarrollo de una metodología para analizar y definir las variables principales que influyen en el MA por la fabricación de las prendas y el calzado. La información aportada es anecdótica, e idéntica a la ofrecida en 2007 a pesar de que su finalización está prevista en 2009.

[48] Rosana López Arroyo, 2005 (FITEQA – CC.OO)

oportuno indicar una falta de explicación que relacione directamente esta actuación con la protección del medioambiente, más allá de la mención de las sustancias químicas cuya utilización está regulada. Además, esta información se ubica en el apartado del compromiso con los clientes, (páginas 104 a 107), induciendo a la confusión del lector.

El Sistema de Indicadores Medioambientales de INDITEX ofrece datos sobre los consumos eléctricos, las emisiones de CO_2, NOx y SO2, las emisiones de gases de efecto invernadero, la generación y gestión de residuos y el consumo de agua. Se expone la evolución de los mismos desde el año 2002, pero su alcance se limita a los veinticinco centros de la empresa en España[49]: la sede principal, las sedes principales de las cadenas y las fábricas propias.

Como novedad con respecto al 2007, la información se presenta en tres grandes bloques: diseño y fabricación, logística y transporte y tiendas. Sobre este punto es importante recalcar dos aspectos: la información sobre la fabricación de prendas textiles puede llevar a confusiones, ya que este proceso está prácticamente externalizado[50], y la información sobre tiendas, como se indica más arriba, se refiere a las tiendas que son propiedad del grupo y no al total de locales -más de 4000- donde se comercializan sus productos.

La única información que se evidencia en el documento con respecto a la actuación medioambiental de la cadena de suministros es aquella relacionada con las actividades de logística (el grupo no dispone de flota propia), a través del proyecto Pro-Kyoto, y el compromiso que recoge el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos sobre la obligación de éstos en el cumplimiento de la legislación en materia medioambiental.

Si bien es cierto que se sigue sin informar sobre aspectos relacionados con la sostenibilidad de los cultivos de fibras textiles, en la memoria se evidencian dos nuevas informaciones sobre actuaciones en relación a la biodiversidad: el empleo de algodón orgánico en algunas prendas textiles y la prohibición del uso de pieles de animales en los productos que INDITEX comercializa (en aplicación desde 2002).

Los costes en materia medioambiental no se incluyen en esta parte del desempeño, teniendo que acudir a la información financiera para recoger el dato agregado de "otros gastos de explotación" donde se incluyen. Por su parte, el indicador que refiere a los episodios de multas y sanciones indicando que no es de aplicabilidad, dando a entender que la empresa no ha sido objeto de infracciones en materia de legislación ambiental en ninguno de los 73 países donde opera. Aseveración que puede ser llamativa si no se la acompaña con alguna otra información más exhaustiva y datos que expliquen cómo se asegura.

Para finalizar el análisis de esta información, resta añadir que la memoria incluye una tabla donde se sintetizan las actividades realizadas en cada uno de los proyectos del PEMA, y los objetivos del 2009. Una información que un año más se considera escasa, sin reflejo cuantitativo y cuyo alcance es limitado.

La información contenida en la Memoria sobre el colectivo de trabajadores de INDITEX continúa siendo insuficiente y adolece de importantes carencias con respecto a su

[49] Ver documento PEMA 2007-2010 en www.inditex.com
[50] Entre las sociedades del grupo 31/1/9 (página 262 a 267),existen 13 dedicadas a la fabricación textil , todas ubicadas en territorio español, frente a un total de 1186 proveedores externos.

representación sindical y a la cobertura de sus derechos laborales por convenios de negociación colectiva. Así, el índice GRI indica N/A en todos los requerimientos de información acerca de las relaciones entre empresa y trabajadores (porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo, periodos mínimos de preaviso a cambios organizativos o porcentaje de lugares de trabajo en los que hay uno o más sindicatos independientes), siendo la única evidencia informativa la firma de pactos de empresa en España entre INDITEX y "la representación social" de los trabajadores de tres centros logísticos.

Los datos cuantitativos hacen referencia al número de empleados –directos- y su distribución tanto por regiones como por país. Otras informaciones sin desglose geográfico dan cuenta de su distribución por actividad (casi un 90% de los empleados del grupo están en tiendas), por sexo, por tipo de contratación y jornada laboral.

Es importante señalar que la Memoria INDITEX 2008 contiene información sobre la contratación indirecta de la primera línea de la cadena de suministros en los clusters (países con una elevada concentración de proveedores) y su relación con el total de empleados en el sector textil, información relevante que tímidamente nos amplía el alcance de la empresa en materia laboral y en su contribución al sector textil de estos territorios[51].

Los gastos salariales totales se dividen en sueldos fijos y variables, y contribuciones a los sistemas de seguridad social. Teniendo en cuenta que la política retributiva del grupo está basada en la consecución de objetivos de ventas y productividad, no se detecta información detallada, desglosada por países, ni desagregada por sexos, de las remuneraciones monetarias y del peso relativo que la parte variable tiene en los ingresos de los trabajadores. Igualmente no queda claro si esta política queda condicionada por el número de horas trabajadas, lo que resultaría importante para valorar de forma objetiva el dato que se ofrece en la página 168 sobre un porcentaje de contratos a tiempo parcial mayor al de jornada completa.

Si bien es cierto que los Códigos de Conducta Interna, de Fabricantes y Talleres Externos, y en la Directriz Interna de Prácticas Responsables[52] recogen la obligación de garantizar a los empleados el desarrollo de sus actividades en lugares seguros y saludables, el análisis no ha detectado un proceso de mejora en cuanto a la información publicada en materia de prevención de riesgos laborales. Sólo se ofrecen datos agregados de la reducción de las tasas de absentismo laboral y temporalidad, y de las distintas iniciativas llevadas a cabo durante el 2008 en centros logísticos, sedes y tiendas, destacando la inversión en formación, la creación de procedimientos de auditoría interna para la medición de la adecuación a la normativa en los centros logísticos, y la realización de estudios en el campo de la ergonomía, actuaciones que le han valido la obtención de dos reconocimientos. Sin embargo, se sigue evidenciando la falta de datos completos que alcancen tanto a empleados directos como a la cadena de subcontratación sobre los accidentes laborales, enfermedades profesionales y métodos de registro y notificación.

Esta falta de información completa y detallada sobre prácticas laborales no implica la ausencia del reconocimiento de los derechos básicos de los trabajadores. Los códigos internos mencionados recogen, tanto para los empleados del grupo como para los subcontratados, los derechos básicos de libertad de asociación, sindicación y

[51] Ver páginas 95 a 101 de la Memoria de Inditex 2008
[52] Documentos disponibles en www.inditex.com, tal y como se señala en la página 295.

negociación colectiva, la protección ante cualquier tipo de acoso o abuso físico, sexual, psicológico y verbal, y una remuneración acorde con el desempeño y respetuosa con los convenios de cada sector[53] y con los mínimos establecidos en cada legislación laboral de los países donde opera. Sin embargo, no se ofrece información sobre los salarios que los proveedores de INDITEX pagan a sus empleados, principalmente en aquellos países con elevado riesgo de incumplimiento de los mínimos establecidos por la legislación nacional y con estructuras democráticas débiles o inexistentes, limitando el contexto de sostenibilidad de la información publicada.

Especial trascendencia tiene la información relativa a la firma del Acuerdo Marco Internacional entre la Federación Internacional de Trabajadores del Textil, Vestimenta y Cuero (ITGLWF en sus siglas en inglés), ya reportado en la memoria del ejercicio 2007, de cara a garantizar el cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos y como compromiso de la empresa con los derechos de los trabajadores en países donde no se respeta la libertad de asociación sindical y negociación colectiva.

Ejemplos de intervenciones conjuntas en el marco de este acuerdo son los casos resueltos de conflictos en tres fábricas contratadas por INDITEX expuestos en la página 90 del informe. No obstante, se considera anecdótica la información ofrecida de este valioso instrumento - fruto de un diálogo participativo entre sindicatos y empresa-, en relación a su implantación real y la existencia de procedimientos que constaten un funcionamiento regular y vigilante de toda la cadena de producción más allá de su empleo en la resolución de conflictos puntuales y de potencial trascendencia mediática, tal y como denuncian algunas organizaciones de la sociedad civil.[54]

El control de los proveedores en aspectos relacionados con los derechos humanos se evidencia en la información sobre el Programa de Cumplimiento y acompañamiento que la empresa viene desarrollando desde que su Consejo de Administración aprobara en 2002 el primer Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos. Este documento ha ido incorporando paulatinamente mejoras en relación a los Convenios de la OIT reconocidos, y en su última versión se recogen los compromisos de INDITEX en relación a la prohibición de trabajo forzado, infantil, de discriminación, de abuso o trato inhumano; el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, la seguridad e higiene en el trabajo, el pago de salario, las horas de trabajo no excesivas, el compromiso medioambiental y la promoción del trabajo regular. Además, recoge como novedad en relación lo informado en el 2007, un apartado donde se indican los deberes y obligaciones de los proveedores en cuanto a la implantación del Código, aspecto que se apuntará en el análisis de la información sobre Sistemas de Gestión de RSC.

Sin embargo, el análisis de la tabla presentada en la página 85 sobre el rating comparado de 2007 y 2008 de proveedores que integran la cadena de producción de INDITEX, arroja conclusiones de especial trascendencia teniendo en cuenta que el grupo opera en países donde los derechos humanos y laborales (como China,

[53] Los convenios colectivos que afectan a la actividad de Inditex no se mencionan en la Memoria ni en el Código Interno. Éstos son, al menos, el Convenio Colectivo General de Trabajo de La Industria Textil y de La Confección 2008-2010 y los convenios colectivos del comercio textil de ámbito provincial.
[54] http://www.ropalimpia.org/noticia.php?idc=19&idn=170&idi=es

Bangladesh o Camboya) son constantemente vulnerados[55]. El número total de talleres asociados incumplimientos (de menor a mayor gravedad, los calificados con el rating B, C y D) se ha incrementado en el último ejercicio y se han reducidos aquellos que cumplen con el estándar Tested to Wear aplicado (rating A). Además, el porcentaje de talleres que incumplen varios aspectos relevantes del estándar (rating D) asciende a 152, lo que supone más de 12% del total de proveedores que INDITEX tenía contratados a fecha 31/1/2009. Aspectos que, por otro lado, la memoria no da cuenta expresa y detalladamente, limitándose a incluir una enumeración general de las condiciones que se consideran necesarias, y aquellas excluyentes.

Cabe señalar que la Memoria no incluye referencias a las medidas concretas adoptadas por la empresa tras la detección de incumplimientos,- como el empleo de mano de obra infantil detectado en Portugal[56] - y en consecuencia, el efecto de las acciones correctivas o el abandono del proveedor afectado en las sociedades donde opera. El desempeño que INDITEX hace público sobre su compromiso con los sistemas sociales donde opera se informa a través de los proyectos de cooperación con refugiados y emergencias, de desarrollo comunitario y del patrocinio y mecenazgo que ejerce. El análisis reitera de nuevo la confusa información sobre lo que se considera por parte de la empresa acción social y responsabilidad social corporativa, pues la información sobre las prioridades de la estrategia de inversión en las comunidades (indicador específico del sector AF33) no queda claramente vinculada a las actividades de la organización empresarial. La tabla de inversión social consolidada por año y proyecto (p.158) no incluye en este desglose las cifras correspondientes de los proyectos de inserción social que la compañía viene desarrollando desde hace algunos años en Orense y Barcelona, España.

El análisis hace patente un año más la ausencia de información sobre mecanismos de vigilancia y evaluación- a excepción de la existencia del Comité de Ética como órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Directriz, y las auditorías internas y externas de las Cuentas Anuales, de obligado cumplimiento- que evidencien su compromiso público con la lucha contra la corrupción, el soborno, la presión política, el registro de operaciones (no se ofrece el dato, por ejemplo, de las organizaciones que tienen instalados adecuados sistemas de registros contables), el trato con proveedores y clientes, las relaciones con las administraciones públicas y el tráfico de influencias, y de aquella información relativa a la implantación en todas la áreas de actividad y países donde opera. En este aspecto, del análisis se podría concluir que el proceso no ha logrado una mejora en el desarrollo de estos mecanismos con respecto a ejercicios anteriores.

En último término, la información sobre responsabilidad del producto se focaliza en el desarrollo e inicio de su implementación de los estándares propios Clear to Wear y Safe to Wear sobre salud y seguridad del producto, *desarrollados de conformidad con la legislación más exigente en materia de salud de producto,* aunque ésta no se especifica en su totalidad. El alcance de su implementación incluye a todos los fabricantes y talleres externos, aunque según muestra el resumen detallado de las actividades desarrolladas en 2008 (pp.152 y 153) ésta sigue en fase inicial, de formación y sensibilización fundamentalmente, por lo que el análisis de esta

[55] El estado de los DDHH en el Mundo. Amnistía Internacional 2009. Ver http://thereport.amnesty.org/es/regions/asia-pacific y http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES

[56] Ver documento disponible en http://www.fitega.ccoo.es/index2.html, "Acuerdo Empresarial – Sindical – Inditex para garantizar el pleno respeto de los Derechos del Trabajo en las cadenas de producción de INDITEX en PORTUGAL", de 13 de agosto de 2008.

información constata la lenta evolución en este proceso.

Los indicadores relativos a la publicidad y el etiquetado no refieren a información alguna sobre la renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas, o la certificación de sus productos con alguna de las etiquetas reconocidas como la Made in Green, que aúna en una sola etiqueta diversos aspectos sociales y medioambientale*s*[57]

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A través de la exposición de la evolución del modelo de gestión de la RSC reflejada en las páginas 74 y 75 de la Memoria, INDITEX hace un breve repaso sobre el desarrollo de la gestión de su desempeño social, económico y medioambiental, especificando en las páginas siguientes las actuaciones llevadas a cabo en el último ejercicio. No obstante, este apartado del análisis ha concluido que la información sigue siendo escasa en relación al volumen de negocio, presencia internacional y relevancia en el sector textil de la empresa INDITEX.

Si bien en el informe se indican los países donde el grupo desarrolla las actividades de comercialización de sus productos, y las regiones donde se ubican sus proveedores externos, el alcance de la información es limitado. Antes de argumentar esta afirmación, es necesario señalar la falta de exhaustividad en la información que explica el modelo de negocio (a excepción de la relación de empresas del grupo, propias y participadas que se detalla en el Anexo I del documento), incluyendo contenidos que pueden resultar contradictorios. El ejemplo más claro se ha detectado en la página 27, donde se cita: "La rapidez del proceso se mantiene en la fase de producción gracias a que una parte importante de la fabricación se lleva a cabo en factorías pertenecientes al Grupo…", para a continuación indicar que la empresa mantiene relaciones laborales con casi 1200 proveedores externos.

Tal y como se señala en el apartado de contenidos, existen aspectos de las relaciones con sus stakeholders donde la información se considera muy escasa -como los datos sobre los empleados, la sostenibilidad de los cultivos y materias primas, los impactos en las comunidades donde opera, la publicidad y etiquetado-, o actividades desarrolladas por sus empresas que no han sido incluidas, como la actividad financiera, de cartera, explotación de marcas, actividad aseguradora, o construcción e inmobiliaria.

Asimismo, el alcance geográfico de la información se circunscribe a los centros propios de la compañía en el caso del desempeño medioambiental, y las actividades realizadas en los clusters en relación al cumplimiento de código no abarcan toda la cadena de suministros. En relación a esta información, las actuaciones mencionadas llevadas a cabo en los clusters (actividades de cumplimiento del código, de salud y seguridad de producto y/o de normalización de la cadena de producción), la formación y capacitación impartida en materia de fortalecimiento institucional de las estructuras sindicales locales, y las áreas de trabajo conjunto con la ITGLWF no respetan los

[57] Ver Diagnóstico Medioambiental Simplificado Del Sector Textil En España, Rosana López Arroyo, 2005 (FITEQA – CC.OO), página 38: *"Made in Green" acredita que los productos textiles con su etiqueta no contienen sustancias nocivas para la salud, han sido fabricados respetando el medio ambiente, y han sido fabricados respetando los derechos laborales en los centros de producción.* Ver empresas certificadas http://www.madeingreen.com/es/ser.html

límites temporales de la memoria al no indicarse las fechas de inicio o finalización[58].

Uno de los aspectos que se consideran relevantes y que la Memoria no recoge son los motivos de los incumplimientos del Código. Los resultados difundidos de las auditorías sociales que realiza INDITEX junto a consultores externos dan como resultado la aplicación de un rating en función de la observancia de los derechos humanos y laborales. Como ejemplo para ilustrar esta reflexión acerca de la exclusión de información es la detección de trabajo infantil en Portugal[59], origen de una iniciativa de trabajo conjunto entre la empresa, la organización empresarial textil portuguesa ANIVEC/APIV, la organización sindical FETESE, ITGLWF y la Universidad de Northumbria, que ha dado como resultado el Portugal Standar para el fomento del respeto de los derechos humanos y laborales en este país (página 93 de la Memoria).

La relación de grupos de interés que INDITEX ha incluido para la elaboración de la memoria de sostenibilidad se limita a la mención genérica recogida en la página 71 *trabajadores, representantes sindicales, gerentes de las fábricas, representantes de asociaciones empresariales, universidades y actores sociales*, sin incluir una clasificación de las mismas según su relación con la empresa (internos o externos), o según otros criterios como el geográfico (nacionales, internacionales). A la hora de informar sobre la base para su identificación, la memoria remite al propio índice general de la Memoria donde se señalan los subcapítulos que engloban el *Compromiso Inditex*: Clientes, Responsabilidad Social Corporativa, Recursos humanos, Dimensión medioambiental, Gobierno Corporativo y accionistas, y Sociedad.

A diferencia con el informe del 2007, la presente edición no incluye un esquema que identifique de forma clara los compromisos ligados a cada uno de sus stakeholders: clientes-respuesta a su demanda, consumidores-seguridad y salud del producto, accionistas-valor de la empresa, medioambiente-desempeño sostenible, sindicatos-cumplimiento de las normas fundamentales del trabajo, cadena de suministro-reconocimiento y respeto de los derechos humanos.

El análisis del contenido de la información sobre la involucración de las partes interesadas en el proceso de rendición de cuentas evidencia la falta de implicación de éstas en la determinación de la materialidad de la información recogida. Del análisis de la información publicada no se evidencia la existencia de estudios u otras formas participativas (encuestas, talleres, mesas de diálogo), que hayan contribuido a la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. En esta nueva edición de la Memoria no se recogen valoraciones de las partes, ni se evidencia su participación en la evaluación de la actuación ética y social de la empresa o en la definición y revisión de objetivos y valores. No obstante, el análisis sí considera que los aspectos incluidos son significativos, particularmente aquellos relacionados con la cadena de producción, donde se tiene certeza de un proceso de diálogo con las partes (sindicatos, organizaciones empresariales, plataformas locales y trabajadores).

En relación al sistema de gestión de esta cadena, el compromiso de la compañía queda materializado en la existencia del Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos y en el Programa de Cumplimiento del mismo. Basado en una

[58] Ver páginas 89, 91 y 95 a 101 de la Memoria Inditex 2008

[59] Ver documentos disponibles en http://www.fitega.ccoo.es/index2.html, "Acuerdo Empresarial – Sindical – Inditex para garantizar el pleno respeto de los Derechos del Trabajo en las cadenas de producción de INDITEX en PORTUGAL", de 13 de agosto de 2008 y nota de prensa de 18 de Octubre de 2008 Puesta en marcha del "Standard Portugal" para garantizar el pleno respeto de los Derechos del Trabajo en los proveedores portugueses de marcas y empresas multinacionales, partiendo de los de INDITEX

metodología propia, Tested to Wear, éste se compone de distintas fases que van desde la sensibilización e identificación de potenciales proveedores a través de un sistema de indicadores específicos para cumplir con las exigencias del código, la realización de auditorías sociales en colaboración con consultores externos acreditados por SA 8000, la valoración del grado de cumplimiento –reflejada en la tabla del rating de proveedores y en consonancia con la metodología de reporte de ETI (Ethical Trade Initiative)-, la racionalización de la cadena (abandonos de proveedores contratados por incumplimientos y/o razones comerciales) y los planes de acción correctivos. Estos planes comprenden auditorías de seguimiento y programas para la erradicación del trabajo infantil, de control de horas extras, de verificación de salario mínimo legal y de prevención de riesgos laborales. Sin embargo, estos programas mencionados no quedan explicados, ni se informa sobre las acciones concretas, los plazos para la corrección de incumplimientos detectados y la fecha de realización de una segunda auditoría, que de forma consensuada acuerdan llevar a cabo la empresa y la gerencia de los talleres auditados.

Uno de los avances significativos que INDITEX ya recogió en su memoria anterior con respecto a este sistema de gestión es la firma del Acuerdo Marco Internacional (AMI) entre la empresa y la ITGLWF en 2007. Este instrumento, clave para la estrategia de implantación del código, apenas ha arrojado resultados más allá de los tres casos mencionados de intervención (uno de ellos en el 2007) o éstos no han sido informados. Así mismo, en el análisis no se ha obtenido información, ni en la Memoria ni en fuentes externas, del funcionamiento de la Comisión de Seguimiento del AMI o de los motivos de la no participación de la ITGLWF – a través de sus federaciones asociadas- en las propias auditorías sociales.

Además de las áreas de trabajo conjunto con la federación internacional del textil, que incluyen los planes de acción correctivos y la formación a gerentes en materia de derechos humanos y laborales, la memoria informa de otros instrumentos que se han desarrollado para la implantación del acuerdo marco, como la Cátedra Inditex de Moda Ética, en colaboración con la Universidad de Northumbria, la iniciativa Fibre Citoyenne (ya reportada en el ejercicio anterior) y el Portugal Standar mencionado anteriormente.

No obstante, la información contenida respecto a la cadena de suministros no es suficiente para poder identificar la actuación de la empresa con un compromiso de respecto de los derechos humanos y laborales que alcance a toda la cadena. A pesar de reflejar los datos del número de auditorías sociales realizadas, la información plantea muchos interrogantes al lector. Así, no queda claro los criterios para llevar a cabo las auditorias, las cuales han afectado en el 2008 a poco más del 50% de los proveedores, el grado de incumplimiento que hay detrás de cada rating (esta información resulta de difícil interpretación, ya que sólo se citan de forma genérica las condiciones que se consideran excluyentes y las necesarias y su vaga asociación a cada nivel del rating, páginas 72 y 73), los indicadores empleados en la metodología Tested to Wear, los motivos de los abandonos, el coste del programa de cumplimiento por países y/o regiones, o la coherencia entre la dimensión del modelo de negocio y la estrategia de implantación de este sistema de gestión, lo que vulnera los principios de integración y transversalidad de la información.

Otros sistemas de gestión que se han identificado en el análisis se corresponden con la gestión de los impactos de las operaciones en el medio ambiente y en la seguridad y salud del producto. El primero es el Sistema de Gestión Medioambiental, certificado con la norma ISO 14001 y de alcance limitado, pues los indicadores que emplean para la medición de los consumos, emisiones a la atmósfera, reciclaje de sus residuos

vertidos de aguas residuales sólo hacen referencia a los centros propios del grupo INDITEX, ubicados en España. Por su parte, los estándares de creación propia Clear to Wear y Safe to Wear, responden al compromiso de la empresa con los consumidores finales de sus productos, pero la información contenida en la memoria sigue sin reportar del horizonte temporal de su completa implementación, de la propia metodología empleada (sistema de indicadores) o de los resultados de su aplicación.

A pesar de que se recogen procedimientos y sistemas de gestión para controlar y mitigar impactos (auditorías internas, estándares de seguridad y salud, proyectos medioambientales, planes correctivos), en la Memoria no se exponen claramente los impactos de naturaleza económica, social y medioambiental derivados de su actividad enmarcados en el más amplio contexto de sostenibilidad (cómo contribuye o pretende contribuir al desarrollo económico o a la protección del medioambiente en todos los territorios donde opera). En cualquier caso, se puede afirmar que la información recoge aquellos impactos directos más significativos relacionados con su cadena de suministros y el medioambiente. Pero de nuevo surgen aspectos que no se han reflejado y que se consideran relevantes, como los que están directamente ligados a los efectos indirectos en las condiciones de los empleados logísticos, en las condiciones laborales en la subcontratación y en el medioambiente, de unos plazos de entrega muy ajustados y una oferta en constante renovación. En consecuencia, este modelo comercial basado en atender las supuestas necesidades de cambio en las modas de los clientes no responde al compromiso manifestado por INDITEX con el Desarrollo Sostenible.

INDITEX informa que través de los canales de comunicación que la empresa tiene implantados (atención al cliente y el mecanismo a través del cual los empleados pueden comunicar incumplimientos en el código) el Comité de Ética detecta y mitiga los riesgos de derivados de posibles conflictos y prácticas contrarias a las recogidas en la Directriz Interna de Prácticas Responsables. No obstante la Memoria sólo informa de manera anecdótica sobre las reclamaciones registradas de clientes, y de la oportuna resolución de los conflictos comunicados[60] sin aportar información que lo evidencie. La comparación de la actuación de la empresa con periodos anteriores se permite gracias a la descripción de la continuada expansión internacional y datos comparativos para algunos indicadores, sobre todo en el informe medioambiental, y sobre el nº de auditorías sociales.

Sin embargo, no mencionan uno de los cambios detectados en cuanto al contenido del Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos (CCFTE) que el análisis considera relevante: la inclusión del apartado de “Implantación del código “. En este punto, el CCFTE señala, por ejemplo, cómo deben proceder sus proveedores en el proceso de subcontratación (segunda línea de la cadena), el sistema de gestión de la aplicación y cumplimiento del Código, su supervisión y verificación, el compromiso ético o la publicación del documento.

Solamente en casos aislados se ofrece una comparación cuantitativa y cualitativa con los objetivos fijados (Cadena de producción Inditex, p. 152-153), y la posibilidad de comparación con puntos de referencia externos se evidencia indirecta, por ejemplo en la metodología Tested To Wear basada en principios, convenciones e iniciativas

[60] Página 111: “En 2008, todas las comunicaciones presentadas por empleados de Inditex al Comité de Ética fueron oportunamente resueltas”

internacionales. Sin embargo, no se han detectado comparativas con el resto del Sector Textil, más allá de los datos sobre el peso relativo de los empleados que trabajan para proveedores de INDITEX sobre el empleo total del sector en los principales clusters (pp.95 y siguientes). Datos que indican la elevada influencia de INDITEX en estas economías locales, cuya industria textil supone una parte importante de su desarrollo.

Inditex no informa de métodos, procesos o supuestos implicados en la elaboración de la memoria, más allá del asesoramiento recibido por determinados profesionales en "la exposición de la actividades de Inditex en materia de responsabilidad social corporativa" (p.71). Se indica su elaboración en base a GRI G3, y la verificación de la misma por tercera parte externa. En el informe de conclusiones, la firma contratada identifica la responsabilidad del departamento de RSC en su elaboración y en la definición de los contenidos, y a diferencia de años anteriores, no incluye áreas de mejora.

El alcance de esta verificación, tal y como se expone en el último punto del informe, "es sustancialmente inferior al de una Auditoría", además *INDITEX* en su Memoria Anual 2008 no hace referencia a procesos de auditoría interna, ni de auditoría externa, para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

Para finalizar este análisis sobre el proceso de rendición de cuentas, cuya transparencia y receptividad hacia las demandas de las partes interesadas no está suficientemente soportada, resta añadir las conclusiones sobre la accesibilidad del Informe. De periodicidad anual, la Memoria 2008 ha sido redactada, con un lenguaje correcto aunque con una falta sistemática de interpretación de los datos cuantitativos. Contiene un glosario donde completar información, aunque en algunos aspectos ésta debiera incluirse en la exposición principal. De acceso universal a través de la página web corporativa (www.inditex.com), en esta edición se ha identificado que el documento está disponible en español y en inglés, aunque esta mejora no evita que el proceso de comunicación siga considerándose limitado hacia la partes interesadas, sobre todo teniendo en cuenta que la empresa emplea a personas de 140 nacionalidades distintas.

Asimismo, cabe resaltar la falta de explicaciones en aquellos indicadores donde se indica la no aplicabilidad de los mismos, y en concreto la incoherencia detectada con aquellos específicos que afectan a los incumplimientos de la cadena de suministros. Los indicadores del índice GRI denominados AF y numerados del 9 al 15, requieren información acerca de la vulneración de los derechos humanos y laborales y en todos ellos se indica N/A, lo que contradice la existencia de prácticas correctivas puestas en marcha ante la detección de incumplimientos (indicador AF16).

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Sin alcanzar el grado de completa, la información contenida en el informe de Gobierno Corporativo 2008 y su estructura se ajustan al modelo establecido por la Circular 4/2007, de 27 de Diciembre de la CNMV.

Al igual que lo hiciera en 2007, INDITEX publica, junto a la información de su gobierno, los informes de actividades correspondientes al Comité de Auditoría y Control y a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, especialmente relevantes en un

ejercicio marcado por una profunda crisis económica y financiera de alcance internacional.

Con una política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración basada en "la moderación en función de las exigencias del mercado"[61], la remuneración agregada de los miembros del máximo órgano de gobierno ha representado el 0,41% - frente al 0,36% de 2007- de los beneficios, los cuales han experimentado un crecimiento del 0,24% respecto al ejercicio anterior[62].

La composición de gobierno de la sociedad sigue siendo de nueve miembros con idéntica naturaleza que en 2007, cumpliendo así con la mayoría de representación externa (1 dominical, y 4 independientes), y salvaguardando los derechos de los accionistas minoritarios. Una composición que tampoco ha sufrido variaciones con respecto a la presencia de mujeres, la cual se mantiene en una relación claramente desequilibrada y muy alejada del compromiso manifestado por INDITEX con la igualdad *tanto vertical como horizontal* con la presencia de dos mujeres entre los nueve miembros del Consejo, una de forma directa y otra en representación de la sociedad GARTLER, S.L.

Sin embargo, las normas que regulan el funcionamiento del Consejo no recogen medidas concretas ni se informa de iniciativas llevadas a cabo durante el año para corregir tal situación, más allá de velar porque se garantice la inexistencia de discriminación en los nuevos nombramientos.

Una política de lucha contra la discriminación que se recoge en la Directriz Interna de Prácticas Responsables de INDITEX, norma que establece también la existencia de un canal confidencial, y si se considera apropiado anónimo, donde los empleados pueden comunicar irregularidades de potencial trascendencia. Dependiente del Comité de Auditoría y Control, el Comité de Ética es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Directriz, que junto al Código de Conducta Interno y el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos conforman el marco normativo donde quedan reflejados los valores de la empresa.

El incumplimiento de los principios éticos y sociales que recogen estos documentos forman parte de los riesgos que la compañía controla bajo un sistema de gestión que contempla, junto a los mencionados riesgos reputacionales, otros de carácter externo (entorno de negocio y regulación) y de naturaleza interna (recursos humanos, operacionales, financieros, información para la toma de decisiones, tecnología y sistemas de información y gobierno y dirección).

Tal y como se informa al final de la exposición de la política de riesgos, durante el ejercicio 2008 no se han materializado de manera significativa ninguno de ellos. Sin embargo, y según los datos proporcionados en la misma memoria sobre la racionalización de la cadena de producción (página 85), un 13% de los proveedores han sido abandonados en 2008 por motivos comerciales y/o incumplimientos del código, y 152 fabricantes contratados por el grupo incumplen varios aspectos relevantes relacionados con los derechos humanos y laborales. El análisis de estas informaciones cruzadas indica que, en contra de lo que expone la empresa, sí se han materializado de manera significativa al menos dos de los riesgos enumerados: de regulación y de imagen y reputación.

[61] Artículo 28 del reglamento del Consejo de Administración.
[62] Ver páginas 309 de la Memoria Inditex 2008 y 302 de la Memoria 2007.Los beneficios atribuibles a la Sociedad Dominante han crecido de 1250 en 2007 a 1253 millones de euros en el ejercicio analizado.

La revisión de este sistema de gestión de riesgos corresponde, entre otras funciones, al Comité de Auditoría y Control, una de las tres Comisiones del Consejo junto a la Comisión Ejecutiva o Delegada - compuesta por siete miembros-, y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. A falta de una comisión de estrategia, es el Consejo en pleno quien se reserva aprobar las principales políticas y estrategias de la compañía, incluida la de Responsabilidad Social Corporativa, cuya ejecución y desarrollo corresponde al Consejo Social. Este órgano, creado en el año 2002, se constituye como el *instrumento para impulsar, proponer y arbitrar propuestas de los grupos de interés involucrados en su negocio*. Asimismo, es el encargado de transmitir al máximo órgano de gobierno los intereses y aspiraciones de la sociedad civil (particularmente de los colectivos más vulnerables) y de asegurar que éstos formen parte de la agenda del Consejo de Administración. No se evidencia ni se remite a información sobre las actividades concretas que este órgano ha ejecutado durante el año 2008.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está compuesta exclusivamente por consejeros independientes y entre sus funciones se encuentra la de *proponer al Consejo la política de retribuciones de los consejeros y altos directivos, así como velar por la observancia de la política retributiva establecida por la Sociedad.* Con relación a este punto, la información publicada sobre las remuneraciones de los consejeros es la siguiente:

- la remuneración agregada total, desglosada por concepto retributivo (fijo, variables y otros)
- la remuneración agregada por la pertenencia a otros consejos y/o a la alta dirección de las sociedades del grupo y,
- la remuneración agregada por la tipología de consejero.
- las cuantías fijas anuales establecidas en la última Junta General de Accionistas de 15 de Julio de 2008.

Por tanto, sólo es posible conocer las cuantías fijas que recibe cada administrador a pesar de que, según expresa el informe, se puede calcular la retribución individualizada en cuanto a consejero (incluido el Presidente) y la remuneración agregada de los ejecutivos por funciones de alta dirección[63].

Por todo lo cual, el informe de Gobierno Corporativo no ofrece información individualizada sobre las remuneraciones percibidas por los administradores de la empresa al no incluir datos desagregados de todos y cada uno de los conceptos retributivos.

Del desempeño profesional y las condiciones del mercado depende la cuantía de las remuneraciones variables que perciben los consejeros, y las condiciones de las cláusulas de blindaje son igualmente aprobadas por el Consejo de Administración. Con respecto a éstas últimas, la memoria recoge el número de miembros de la alta dirección, incluidos los consejeros ejecutivos, que las perciben. También proporcionan el dato correspondiente a la remuneración agregada de los altos directivos que no son

[63] Ver explicación al cumplimiento parcial de la Recomendación de Gobierno Corporativo nº 41, página 355.

consejeros, y de las indemnizaciones pagadas en 2008, más de cuatro veces la cantidad pagada por este concepto en el ejercicio precedente[64]

La aprobación del sistema y parte de la cuantía de las retribuciones de los consejeros corresponde a la Junta General de Accionistas según el artículo 33 de los Estatutos[65]. Ésta consiste en una cuantía fija establecida para cada ejercicio, dietas por asistencia a sus correspondientes consejos y comisiones y sistemas de remuneración referenciados al valor de la cotización de las acciones, remuneraciones compatibles e independientes con otras recibidas por sus funciones ejecutivas dentro de la sociedad. Sin embargo, corresponde al Consejo en pleno aprobar la decisión sobre *la retribución de los consejeros, así como, en el caso de los ejecutivos, la retribución adicional por sus funciones ejecutivas y demás condiciones que deban respetar sus contratos (p.312)*

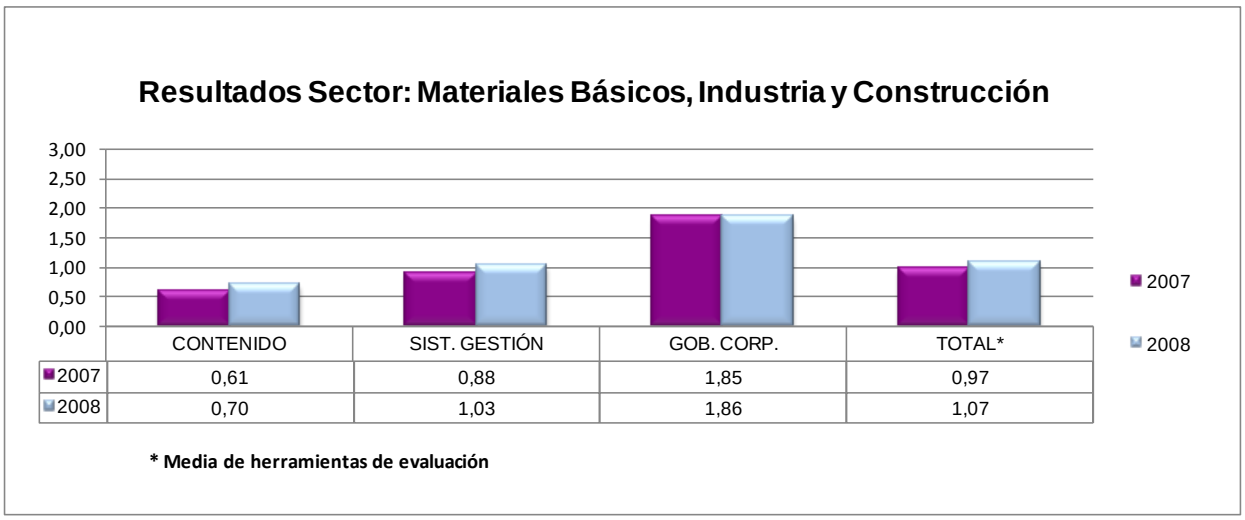
Asimismo, el Consejo aprobará anualmente un informe sobre la política de retribuciones, que será publicado en la web corporativa y se pondrá a disposición de los accionistas en la siguiente Junta. Según se explica en relación al cumplimiento parcial de la recomendación 40, no se considera necesario someter a una votación consultiva *un acuerdo cuyo contenido, en su mayor parte*, ha sido fijado por la JGA.

El derecho de información y asistencia de los accionistas, así como el fraccionamiento del voto (derecho de los representantes de los accionistas que actúen por cuenta de varios clientes a fraccionar el voto con el fin de emitir éste conforme a las instrucciones de sus clientes) quedan recogidos en el Reglamento de la JGA, que al igual que el resto de documentación legal se encuentra publicado en el espacio web de la compañía (www.inditex.es).

[64] Ver página 251 de la Memoria Inditex 2008. En 2007, se pagaron por este concepto, 560.000 € frente a 2.933.000 € desembolsado en 2008.
[65] Páginas 310 a 312 de la Memoria Inditex 2008

3.3.2 Empresas del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción:

- ***GRUPO ABENGOA, S.A. (ABENGOA)***
- ***ACCIONA, S.A.***
- ***ACERINOX, S.A.***
- ***ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS, SA. (GRUPO ACS)***
- ***FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A. (FCC)***
- ***GRUPO FERROVIAL, S.A.***
- ***OBRASCÓN HUARTE LAIN, S.A.***
- ***SACYR VALLERMOSO, S.A.***
- ***TÉCNICAS REUNIDAS S.A.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2007	0,61	0,88	1,85	0,97
2008	0,70	1,03	1,86	1,07

*** Media de herramientas de evaluación**

GRUPO ABENGOA SA
(ABENGOA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

ABENGOA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Producción de energía solar;
- Producción y desarrollo de biocarburantes, bioetanol y biodiesel;
- Gestión de residuos industriales;
- Gestión y generación de agua;
- Desarrollo de servicios y tecnologías de la información;
- Ingeniería y construcción industrial.

Alcance geográfico

ABENGOA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- **América**: Puerto Rico, Perú, México, Brasil, Argentina, Uruguay, Chile, Bolivia, Cuba, Ecuador, República Dominicana, Costa Rica, Venezuela, Guatemala, Colombia, Nicaragua, Islas Vírgenes Británicas, Panamá, USA y Canadá.
- **Europa**: España, Reino Unido, Francia, Alemania, Suecia, Italia, Austria, Bélgica, Turquía, Irlanda, Portugal, Suiza, Rumanía, Islandia, Luxemburgo, Grecia, República Checa, Holanda, Dinamarca, Noruega, Polonia, Yugoslavia, Eslovaquia, Hungría, Georgia.
- **África**: Marruecos, Argelia, Qatar, Ghana, Angola, Sudáfrica, Namibia, Libia, Mozambique, Egipto, Túnez, Camerún, Nigeria.
- **Asia**: Indonesia, Tailandia, India, Bahrein, Malasia, Israel, China, Irán, Vietnam, Emiratos Árabes Unidos, Taiwán, Omán, Líbano, Rusia, Japón, Singapur, Arabia Saudí, Jordania, Kuwait, Corea del Sur, Pakistán.
- **Oceanía**: Australia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, ABENGOA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good IBEX

Normativa Internacional

ABENGOA informa que se ha adherido voluntariamente a las siguientes Normativas Internacionales:

- Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas;
- Convenios y tratados ONU;
- Convenios OIT sobre los derechos sociales (Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer);
- Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT;
- Sabarnes Oxely Law (USA)

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Liderazgo Empresarial de Naciones Unidas;
- Principios para las Empresas Multinacionales de la OCDE;
- Global Reporting Initiative (GRI), versión 3
- AA1000 Assurance Standard
- SA 8000
- Iniciativa “Caring for Climate”, de las Naciones Unidas

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008	
Informe de Actividades 2008	
Código de Conducta	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de Funcionamiento de la Junta General de Accionistas	
Página web	www.abengoa.es

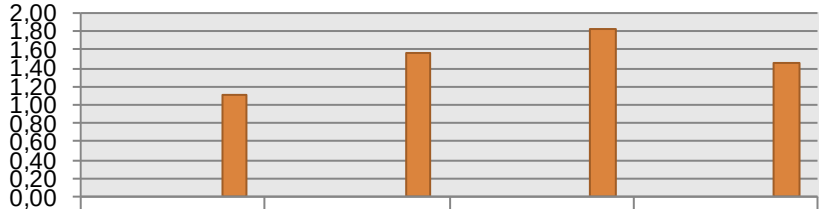
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	1,60
Indice&Perfil GRI	1,92
GRI Indicadores	1,27
Principios GRI	1,63
GOBIERNO CORPORATIVO	1,83
ONU	0,94
AA1000	1,56
AA1000 Indicadores	1,68
AA1000 Principios	1,44
NEF	1,38
TOTAL	1,46

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

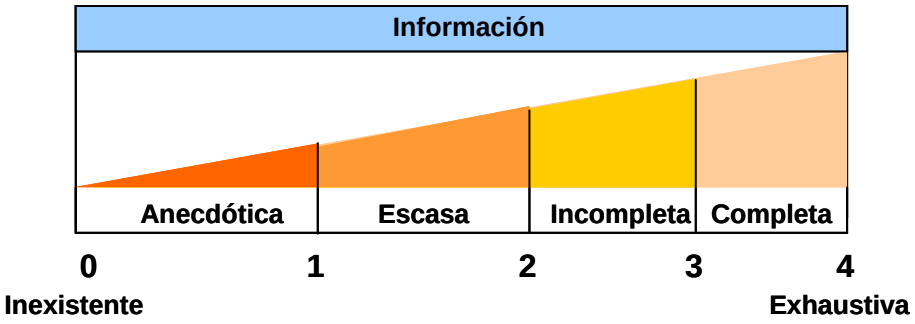
ABENGOA



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,00	0,00	0,00	0,00
2007	0,00	0,00	0,00	0,00
2008	1,11	1,57	1,83	1,46

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,46**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,11**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,57**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo también alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,83**.

El grupo ABENGOA publica los resultados del ejercicio de 2008 a través del Informe de Actividades 2008 e Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, ambos disponibles en la página web de la compañía: www.abengoa.es. Para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, la empresa siguió los criterios y directrices de *Global Reporting Initiative* (GRI), que desde 2007 sigue la versión 3, y lo sometió a un proceso de verificación externa por una empresa independiente y basado en la norma AA1000 Assurance Standard.

La empresa afirma estar comprometida con el desarrollo sostenible y la búsqueda de soluciones innovadoras para producción de energía a través de recursos renovables. Está adherida a diferentes normativas y estándares internacionales voluntarios, como el Pacto Mundial y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ambos de la

Organización de las Naciones Unidas; a las iniciativas medioambientales "Caring for Climate" y el proyecto mundial "Carbon Disclosure Project", que recogen a nivel mundial las medición y publicación de emisiones de gases del efecto invernadero (GEI), y también los Convenios de la OIT sobre los derechos sociales y los Principios para las empresas Multinacionales de la OCDE.

Entre los asuntos tratados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, vale la pena destacar la puesta en marcha, por parte de la empresa, de un inventario de sus gases de efecto invernadero, que servirá para tener un conocimiento exhaustivo de las emisiones, directas e indirectas, de cada actividad de la compañía. Otro punto es la presencia del Informe de Conclusiones del Comité Independiente de Expertos, que emitió su opinión, sobre si el Informe de Responsabilidad Social Corporativa contiene información suficiente y adecuada, en relación a los asuntos que sus miembros consideran de mayor relevancia para los grupos de interés. Aunque el citado informe expone algunas cuestiones de contenido y no supone un análisis exhaustivo de la memoria, y se indican en cierta medida algunas deficiencias expuestas en el presente análisis. De todas formas no puede este ejercicio pretender pasar por un ejercicio de verificación de partes interesadas de ABENGOA, ni por su procedimiento, ni por la composición de dicho comité.

La información relativa al Gobierno Corporativa de la compañía indica que sigue las orientaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, o Código Conthe, y es la que se presenta de manera más completa, obteniendo la puntuación más elevada.

b. CONTENIDOS RSC

ABENGOA publica su Informe de Responsabilidad Social Corporativa utilizando como modelo la guía Global Reporting Initiative en su versión 3. En el Informe, busca posicionar las estrategias de sostenibilidad de la empresa en el contexto mundial, presentando para eso definiciones de conceptos, términos académicos, políticos y empresariales. La empresa, en todos los capítulos, busca posicionarse como empresa innovadora y sostenible, afirmando mantener un modelo de negocios *basado en el desarrollo sostenible, en torno al cual giran sus actividades y estrategias, y donde su visión, misión y valores reflejan su firme compromiso con el progreso económico y social*[66]. Sin embargo, en muchos casos la iniciativa se mantiene a un nivel de compromiso formal, pero sin poseer indicadores y resultados cuantitativos sobre el ejercicio 2008 para demostrar en la práctica la actuación socialmente responsable de la compañía.

En relación a su desempeño económico, ABENGOA divulga los resultados no sólo en su Informe de Responsabilidad Social Corporativo sino también en el Informe de Actividades 2008. La empresa presenta la mayoría de la información económica agregada de forma global, es decir, los resultados de todo el grupo ABENGOA. Solamente en algunos casos, los resultados son divulgados divididos entre los grupos de actividades (Solar, Bioenergía, Servicios Medioambientales, Tecnologías de la Información e Ingeniería y Construcción). Ejemplo de eso es referente a la información de subsidios, subvenciones y ayudas percibidas por parte de organismos e instituciones públicas: ABENGOA solamente divulga sus resultados de forma global, divididos en subvenciones de capital y subvenciones de explotación, sin un desglose por países o regiones. A pesar de que la empresa divulga el resultado comparado con

[66] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008; pagina 17.

el año anterior, dicha información resulta bastante incompleta, aún más si se considera el escenario, donde hay cada vez más debate sobre las subvenciones y ayudas de instituciones públicas a las empresas de biocombustibles.[67]

Otro punto que llama la atención es el hecho de la compañía está presente en diversos países considerados paraísos fiscales, según la legislación española, y no hace ninguna mención sobre las actividades y razones de su presencia en ellos en el informe. Son los países: Islas Vírgenes Británicas, Panamá, Luxemburgo, Bahréin, Emiratos Árabes Unidos, Omán y Singapur.

Pocos son los casos en que la empresa presenta los datos desglosados por países. Por esa razón, merecen atención los resultados referentes al total de impuestos pagados por la compañía en 2008, desglosado por los 27 principales países donde opera la compañía; el porcentaje y el volumen de compras efectuadas a proveedores locales, y la información referente a la diferencia entre el salario inicial estándar satisfecho por la empresa con respecto al salario mínimo local, teniendo en cuenta las diversas categorías profesionales y los países que tienen el número de empleados en mayores porcentajes. El hecho de presentar la información por países, a pesar de ser sólo los países de mayor participación por parte de la empresa (sea por los ingresos generados o por el número de empleados), puede ser considerado un punto positivo si se compara con los otros datos divulgados.

En relación a su desempeño medioambiental, ABENGOA afirma que contribuye a la sociedad y lucha contra el cambio climático ofreciendo energías limpias y renovables (energía eléctrica a partir del sol y biocarburantes y alimento animal a partir de la biomasa), y mecanismos de ahorros y eficiencia (producción de nuevos materiales reciclándolos a partir de residuos, depuración y desalación de agua, y construcción y operación de centrales eléctricas convencionales y renovables). Además comunica también que la consecución de sus productos y servicios se hace de forma sostenible, contribuyendo al progreso económico, la equidad social y la preservación del medio ambiente. Para eso, ABENGOA dice mantener una estructura organizativa basada en un Sistema de Gestión Ambiental que guía todas las empresas del grupo en estrategias y objetivos relacionados con el medioambiente. Además, la empresa posee, en el ámbito corporativo y con dependencia directa de la Presidencia de ABENGOA, una Secretaria General de Gestión de la Sostenibilidad, creada en enero de 2008, y una Dirección Corporativa para Organización, Calidad y Medio Ambiente.

La puesta en marcha, en 2008, de un sistema de *reporting* de emisiones de gases del efecto invernadero (GEI) muestra un esfuerzo de la empresa por conocer el impacto de sus actividades en el medioambiente. Dicho inventario, según la empresa, tiene como objetivo tener un conocimiento exhaustivo de las emisiones de GEI de cada actividad de la compañía (directa e indirecta), evaluar la situación e identificar opciones de mejora. La empresa empezó a implementar las diferentes etapas del inventario en el segundo semestre de 2008 y todavía no presentó los resultados, afirmando que las consolidaciones de las diferentes sociedades del grupo ABENGOA procederán durante el año de 2009. Además, para implementación de dicho inventario,

[67] "La FAO embiste contra los Biocombustibles"; http://greeneconomix.wordpress.com/2008/06/04/la-fao-embiste-contra-los-biocombustibles/ ;
"Industria financiará con 100 millones una central termosolar de Abengoa en Marruecos"; http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Industria-financiara-millones-central-termosolar-Abengoa-Marruecos/20090317cdscdiemp_15/cdsemp/ ;

la empresa afirma haber realizado sesiones de formación para aproximadamente 1000 empleados de primer y segundo nivel. De esa forma, no queda claro si dicho inventario está siendo implementado en todas las sociedades del grupo y en todos los países donde actúa, ya que el grupo posee más de 21 mil empleados en plantilla. La empresa posee un informe de la empresa *PriceWaterHouseCoopers* que afirma proporcionar un nivel de aseguramiento razonable para la revisión hecha en el proceso de elaboración del inventario de emisiones GEI, pero no está incluida la revisión de los datos fuente que alimentan los registros.

Además del inventario de emisiones, la empresa afirma acompañar, por medio de la Dirección Corporativa para Organización, Calidad y Medio Ambiente, diversos indicadores medioambientales, como emisión de olores, ruidos, vertidos, emisiones atmosféricas, consumo de agua, consumo de energía y otros indicadores. Algunos indicadores están desarrollados de forma bastante completa, como es el caso de consumos de materias primas, de energía y de agua, desglosado por las áreas del grupo y comparado con los dos años anteriores. Sin embargo, datos como impactos en la biodiversidad, impactos derivados de los transportes y datos relacionados con multas y sanciones ambientales son incompletos. Para los indicadores relacionados a incidentes ambientales, ABENGOA se limita a divulgar el valor total pagado por la empresa en 2008 y los países donde ocurrieron, pero sin comunicar las razones o motivos de tales incidentes, así como las acciones de mitigación y corrección.

En la relación de la empresa con sus proveedores, ABENGOA afirma que uno de los objetivos del inventario es valorar a sus proveedores en función de las emisiones de GEI. Mientras tanto, se limita a divulgar que los proveedores son evaluados por la Dirección de Organización, Calidad y Medio Ambiente, sin presentar datos de evaluaciones hechas o casos de exclusión de proveedores por motivos medioambientales. Ejemplo de eso es el indicador de consumo de agua divulgado por la empresa. ABENGOA dice hacer un estudio pormenorizado de las fuentes utilizadas, su destino, el estado de las mismas y las posibilidades de reciclaje. Sin embargo, al divulgar que la segunda mayor fuente del agua consumida por la empresa (13,6%) viene de “aguas suministradas por terceros”, no deja claro si el agua suministrada también pasa por el mismo estudio pormenorizado a que se refiere la empresa.

En relación a los aspectos laborales, ABENGOA presenta muchos compromisos y políticas que garantizan los derechos de los empleados: está suscrita, desde 2002, al Pacto Mundial de Naciones Unidas, manifiesta compromiso con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y los Principios para las Empresas Multinacionales de la OCDE, además de estar certificada con la norma SA 8000. Sin embargo, la empresa posee muy pocos datos cuantitativos para demostrar los resultados de sus políticas y acciones. Los datos cuantitativos presentados son divulgados de forma global y sin desglose por países, como es el caso, por ejemplo, de la información referente a naturaleza de la relación laboral de los empleados: están divididos entre Empleados y Operarios y para cada categoría, la empresa presente el porcentaje de empleados fijos y temporales, pero sin detalles de países o áreas del grupo. Lo mismo pasa para el indicador de empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenios colectivos. La empresa se limita a divulgar que *la totalidad de los trabajadores de ABENGOA está bajo del ámbito de aplicación de regulaciones laborales supra empresariales. Además del amparo legal en cada país, cobra especial importancia la cobertura normativa a través de los convenios colectivos del sector, territoriales o pactos propios de la empresa, firmados con los trabajadores o sus representantes unitarios o sindicatos, según el caso*. La empresa afirma también *respetar y apoyar la libre asociación de sus trabajadores,*

considerándola un derecho inalienable, además de decir que *el dialogo con los representantes de los trabajadores es permanente, manteniéndolos informados sobre todas las ares de su* interés.[68] Sin embargo, la compañía no hace mención al número o porcentaje de empleados afiliados a sindicatos, menos aún desglosados por países o áreas del grupo. Tampoco es especificado en el informe cómo se lleva a cabo el dialogo con los representantes sindicales (por ejemplo canales de comunicación utilizados, número de reuniones, etc.). Esta ausencia de datos en el informe no deja claro si los trabajadores están siendo amparados en cuanto a sus derechos en los diferentes países donde actúa la empresa, como Latinoamérica, por ejemplo.[69]

Para el tema de igualdad de trato y oportunidad entre hombres y mujeres, ABENGOA puso en marcha, en 2008, el llamado Plan Marco de Igualdad. Dicho plan, según la empresa, tiene como objetivo garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y evitar cualquier posible situación que implique discriminación laboral por razón de sexo. Además del plan, la empresa promueve Oficinas para la Igualdad de Trato y Oportunidades, y creó una Comisión Internacional para el seguimiento y desarrollo del tema en el grupo, que reúne, además de los responsables de ABENGOA, expertos en la materia, así como técnicos y profesionales de instituciones gubernamentales. Sin embargo, no expresa de forma clara en el Informe los resultados cuantitativos del plan, como las medidas y acciones tomadas, cuantas oficinas fueran realizadas en 2008 y cuantos empleados participaron. Para el tema de acoso sexual, la empresa no hace mención explícita a acciones relacionadas al tema, tampoco presenta datos de quejas o denuncias ni medidas tomadas en caso de confirmación de denuncias. La empresa ni siquiera divulga el número exacto de hombres y mujeres en la plantilla, comunicando solamente que *en cuanto a distribución entre hombres y mujeres, ABENGOA se sitúa en el 16,75% lo que significa 1,7 puntos más que en 2007 y una subida de 7%* y que, *en el apartado de empleados, el porcentaje de mujeres sobre el total de éstos se eleva al 27,59%, lo que representa 2,1 puntos más que al cierre del año anterior y un incremento del 4%*[70].

Para el tema de gastos salariales y compromiso con el carácter justo y razonable de la remuneración de los empleados, la empresa divulga que no existen diferencias entre los salario de hombres y mujeres para puestos de igual responsabilidad. Divulga los gastos salariales totales divididos entre sueldos y salarios, cargas sociales y plan de acciones, pero sin desglosar por países. Presenta también el porcentaje de la diferencia que existe entre el salario inicial estándar satisfecho por ABENGOA con respecto al salario mínimo local, teniendo en cuenta diversas categorías profesionales. Sin embargo, este indicador refleja solamente los cinco países que tienen el mayor número de empleados de la empresa, dejando de divulgar datos de países donde actúa que son bastante vulnerables en cuanto a los derechos de los trabajadores, como es el caso de India y China, por ejemplo[71]. Por otro lado no aporta ninguna información sobre los salarios pagados respecto a la cesta básica de las familias en los distintos países, información que permitiría evidenciar como la política salarial influye en el ejercicio de otros derechos.

---

[68] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, página 45.

[69] "Abengoa reduce en más de 2.200 empleados su división de bioenergía"; http://www.finanzas.com/noticias/empresas/2009-08-27/194453_abengoa-reduce-2200-empleados-division.html

"Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009"; Confederación Sindical Internacional; http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES

[70] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, pagina 34.

[71] "Informe 2009 Amnistía Internacional – Asia y Oceanía"; http://thereport.amnesty.org/es/regions/asia-pacific

En relación a la protección de los derechos humanos, ABENGOA tampoco presenta datos concretos de acompañamiento y evaluación, tanto en la empresa como en su esfera de actuación, del cumplimiento de los códigos y normativas de los cuales está comprometida. Declara de forma explícita el rechazo a toda forma de trabajo infantil de acuerdo con los términos previstos en los convenios de la OIT, además de comprometerse a promover una cultura, valores e identidad corporativa comunes que fomentan el máximo respeto a los Derechos Humanos en su entorno social y siendo plenamente exigible a las empresas que colaboran con ella. Sin embargo, no divulga datos que certifiquen que dichos compromisos son aplicados a la realidad de todo el grupo, en los diferentes países donde actúa. Tampoco hace mención a formación de los empleados en cuestiones de derechos humanos, y no deja claro si dispone de un canal de comunicación para los empleados que deseen poner quejas o denuncias de incumplimiento de dichos códigos. Para su cadena de suministros, se limita a divulgar que desde 2008 ABENGOA requiere a sus proveedores, incluidos los de materia prima, la firma de un Código de Responsabilidad Social, que contiene cláusulas de respeto a los derechos humanos, pero, una vez más, sin especificar mecanismos para evaluación y los respectivos resultados de dichos proveedores.

Llama la atención, en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de ABENGOA, la total ausencia de mención a los derechos de los pueblos y comunidades indígenas presentes en los países donde actúa la empresa. Considerándose que la empresa está presente en más de 70 países, entre ellos países o regiones con población indígena, como Latinoamérica, la falta de información no deja claro si la empresa posee políticas o mecanismos que garanticen la protección o el diálogo las comunidades en cuestión. Esta información tiene especial importancia desde el punto de vista de la gestión de la Responsabilidad Social, debido a que en muchas ocasiones la producción de las materias primas que se utilizan en la fabricación del biodiesel ejercen una gran presión sobre determinadas zonas geográficas del mundo en las que viven comunidades indígenas.

En su relación con la sociedad y las comunidades en las cuales está presente, además de afirmar que contribuye con éstas promoviendo energías limpias y renovables, ABENGOA gestiona su actuación social a través de la Fundación Focus-Abengoa. La Fundación actúa en tres ámbitos preferentes: la labor asistencial, el fomento al arte y el fomento al dialogo científico y social sobre energía y cambio climático. La empresa afirma que *la clave del éxito de su acción social se basa en el dialogo con los grupos de interés basada en la confianza y la colaboración entre la empresa y la sociedad. La Fundación diseña sus programas sociales con la participación de los miembros de las comunidades en las que está presente, y según un proceso de análisis y evaluación determinado por las normas internas definidas en el ámbito de la acción social. Realiza un análisis previo de las condiciones del área y lleva a cabo una evaluación posterior que determina la eficiencia de las acciones propuestas*[72]. A pesar de los compromisos divulgados, una vez más llama la atención la total ausencia de datos que cuantifiquen esa relación de la empresa con las comunidades, como por ejemplo, mecanismos de dialogo con las comunidades, resultados de los análisis y diagnósticos hechos previamente o resultados de las evaluaciones posteriores que miden la eficiencia de las acciones respecto a los objetivos desarrollo. La empresa presenta un listado exhaustivo de los programas de acción social llevados a cabo en 2008 por sociedad, país, fecha de comienzo y finalización, pero sin detallar resultados como número de beneficiados en cada caso,

[72] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, pagina 64.

valor invertido en cada uno de ellos o evaluaciones posteriores. La empresa divulga un valor total invertido en acción social dividido solamente por áreas (asistencial, cultural, educativa y de investigación y acción social para empleados). Divulga también un listado con la relación de proyectos de infraestructura de 2008 que aportan beneficio a la comunidad, especificando en algunos de ellos el número de personas beneficiadas. En este sentido no queda claro en qué medida estas intervenciones están orientadas y aportan resultados a las necesidades y objetivos de desarrollo identificados tanto por la sociedad, como por las políticas públicas u organismos internacionales.

Para los temas relacionados con la transparencia y corrupción, ABENGOA posee un Código de Conducta Profesional que, según la empresa, refleja la adhesión de la compañía a la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Bajo este código, la empresa exige los más altos estándares de honradez y conducta ética, exige el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos a todos los empleados de la compañía y para todos los públicos de interés, además de incluir procedimientos para tratar casos de conflictos de interés, comportamientos ilegales y situaciones que involucran regalos y ocio. Como mecanismos de control y acompañamiento del código, la empresa afirma realizar revisiones y análisis periódicos, a través de su Departamento de Auditoría Interna, y emitir informes de auditoría e informes jurídicos con los resultados, principalmente a los relacionados con riesgos de corrupción. Otra medida tomada que según la empresa disminuye los riesgos no solo financieros si no también los de corrupción, fue la implantación voluntaria, desde 2007 y en todo el grupo ABENGOA, de los requerimientos de control interno exigidos por la Ley *Sarbanes-Oxley* (SOX Act).

En 2008 ABENGOA emitió 552 informes de auditoría y 51 informes jurídicos resultados de los análisis de riesgos relacionados a corrupción de sus sociedades cualificadas como materiales, pero sin especificar en qué sociedades o cuales países fueron analizados. La ausencia de estos datos no deja claro si la empresa analiza de forma igual los riesgos de corrupción en todos los países donde actúa, principalmente aquellos considerados de alto o extremo riesgo de corrupción, como es el caso de Venezuela, Rusia, China, India y países del este europeo donde el grupo está presente[73]. La empresa afirma también poner a disposición de todos los empleados un Canal de Denuncias, donde pueden comunicar cualquier incidencia relacionada con la gestión financiera de la empresa o cualquier otra actuación fraudulenta. El canal consiste en presentar la denuncia a través de un sobre sellado, directamente al director de Auditoría Interna o al Secretario del Consejo de Administración. La compañía informa que no ha registrado en 2008 ningún incidente relacionado con la corrupción.

En su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, ABENGOA manifiesta explícitamente que todos los empleados tienen prohibido pagar, prometer, ofrecer o autorizar el pago de cualquier cosa de valor a cualquier responsable extranjero, partido político extranjero, responsable de partidos políticos extranjeros, candidatos a cargos políticos extranjeros o responsables de organizaciones públicas internacionales, al objeto de conseguir o mantener negocios. En este sentido se limita a afirmar genéricamente que no ha hecho contribuciones en el 2008, sin aportar otra información que la respalde. Por otro lado, con respecto a temas delicados como el blanqueo de capitales, la malversación de fondos privados o el tráfico de influencias,

[73] Informe Global de la Corrupción 2009 – Corrupción y Sector Privado; Transparencia Internacional; http://www.transparencia.org.es/INFORME%20GLOBAL%202009/Informe%20Global%20sobre%20la%20Corrupción%202009%20(completo).pdf

no se hace mención de ningún mecanismo o política que evite o prevenga un acto ilegal de esta índole.

Otro compromiso asumido por ABENGOA busca garantizar que todos los productos y servicios de la empresa estén siempre orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes. Para eso, afirma poseer 86% de sus sociedades certificadas bajo la norma ISO 14001; 91,04% certificadas bajo la norma de calidad ISO 9001 y 25,66% certificados bajo la especificación BS OHSAS 18001. Para garantizar la seguridad y salud de los clientes, la empresa afirma evaluar cada una de las fases del ciclo de vida de los productos y servicios, divulgando que en 2008 no hubo registro de incidentes derivados de incumplimientos de la regulación legal o de códigos voluntarios que tengan impacto sobre los clientes.

Para concluir, ABENGOA, a pesar de afirmar que mantiene sistemas que miden la satisfacción del cliente, sus necesidades y sus expectativas, no presenta indicadores que demuestren resultados para dichos sistemas. La empresa justifica solamente que dada la diversidad de actividades del grupo, de sus productos y servicios, y de los clientes a que va dirigido el estudio de satisfacción, este es planteado de forma individual por cada sociedad, existiendo en algunos casos uno consolidado por grupo de negocio.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El análisis de la información relativa a los procesos y sistemas de gestión implantados en materia de RSC por ABENGOA resultó en un nivel considerado escaso. Sin embargo, pueden ser considerados puntos positivos a destacar en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa el hecho de que la empresa presente un Informe de evaluación de la memoria elaborado por un Comité Independiente de Expertos; la presencia de políticas, procedimientos y áreas responsables para acompañar los principales indicadores económicos, sociales y medioambientales; y presentar informes de revisión y auditoria no sólo para los temas económicos, sino también para los temas sociales y medioambientales.

ABENGOA presenta en su Informe de Responsabilidad Social Empresarial las actividades desarrolladas por la empresa de acuerdo con sus áreas de negocio: solar, bioenergía, servicios medioambientales, tecnología de la información e ingeniería y construcción. Aunque presente datos comparables con años anteriores, la empresa, como se ha dicho anteriormente, divulga la mayoría de los datos de forma global, siendo pocas las veces con desglose por países. Eso hace que la empresa deje de especificar su actuación económica, social y medioambiental en muchos de los más de 70 países donde está presente. Como forma de comunicar el alcance de su Informe, ABENGOA divulga un listado de todas las sociedades del grupo con participación en los indicadores económicos, sociales y medioambientales de la publicación, además de presentar la relación de sociedades adquiridas en 2008 que están en período de integración a la cultura de responsabilidad social corporativa y que están en diferentes grados de desarrollo de dichas políticas de gestión. Sin embargo, al justificar el número de sociedades que representan cada uno de los aspectos (de las más de 570 sociedades presentes en el grupo, solamente cerca de 280 están representadas por los indicadores económicos, 144 por los indicadores de la sociedad y 152 por los indicadores medioambientales), la empresa afirma que *cada grupo de indicadores tiene un perímetro distinto motivado por el diferente grado de materialidad de cada uno*.

La empresa expresa continuamente el compromiso y diálogo con los grupos de interés a la hora de elaborar sus políticas, procedimientos y acciones. En su Informe de RSC, comunica que *además de ofrecer información continua, transparente y veraz a todos los grupos de interés, la Compañía trata de fomentar el diálogo con todos ellos a través de distintos canales de comunicación que se adaptan a las peculiares características de cada uno, a la vez que desarrolla otros nuevos como respuesta a lo que debe ser un proceso dinámico y enriquecedor para ambas partes*[74]. Llama la atención que, a pesar de la empresa comprometerse fuertemente con los grupos de interés, no presenta ningún dato cuantitativo que exprese o materialice dicho compromiso. La compañía afirma convocar reuniones informativas y de intercambio de opiniones respecto a las diferentes actuaciones de la compañía con el objetivo de facilitar que los sectores implicados sientan los proyectos como suyos, pero no presenta indicadores como el número de reuniones informativas realizadas en 2008, cuales grupos involucrados, los principales resultados percibidos a partir de las reuniones y, principalmente, las políticas y estrategias modificadas o elaboradas en la empresa a partir del dialogo de esta con sus grupos de interés. Con dichas informaciones divulgadas por la empresa, no queda clara la real participación de los grupos de interés en la formulación de las estrategias del grupo y si realmente son involucrados con la misma intensidad divulgada por la compañía. ABENGOA explica la ausencia de datos justificando que la consulta a los grupos de interés es parte de su plan director de impulso a la RSC iniciado en 2008 y que será finalizada solamente en 2009.

A pesar de la poca evidencia de participación de los grupos de interés en la elaboración de políticas y planes estratégicos de la empresa, ABENGOA presentó avances al publicar los resultados de la evaluación de su Informe de Responsabilidad Social Empresarial elaborado por el Comité Independiente de Expertos. Dicho informe tuvo como objetivo emitir una opinión externa sobre si la memoria contiene información suficiente y adecuada sobre los asuntos que sus miembros consideran de mayor relevancia para los grupos de interés y otros agentes sociales. El comité está formado por algunas ONG, con representantes de organizaciones como WWF, Banco Mundial, Fundación Economía y Desarrollo, Social Accountability International, Living Earth Foundation, Confederación Española de Consumidores y Usuarios y Transparencia Internacional España. En este sentido la empresa todavía carece de indicadores de participación de los grupos de interés en sus sistemas de gestión, el hecho de presentar un informe de evaluación de su memoria de responsabilidad social podría ser valorado positivamente, ya que, de acuerdo con el Comité Independiente de Expertos, la empresa se ha mostrado dispuesta a ser objeto de un examen detallado critico y con preguntas en muchos casos exigentes. No obstante el citado informe expone algunas cuestiones de contenido y no supone un análisis exhaustivo de la memoria, y se indican en cierta medida algunas deficiencias expuestas en el presente análisis. De todas formas no puede este ejercicio pretender pasar por un ejercicio de verificación de partes interesadas de ABENGOA, ni por su procedimiento, ni por la composición de dicho comité.

En relación a sus proveedores, ABENGOA afirma tener integración directa con cada uno de ellos, a fin de implementar las mejores soluciones propuestas, permitiendo minimizar riesgos y optimizar costes y plazos. Posee también, según la empresa, estricto control y verificación de sus proveedores basado en una política interna que vela por el acatamiento de las leyes y normas laborales de cada país en el que opera.

[74] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, pagina 22.

Sumados a eso, la empresa afirma que promueve entre sus proveedores la observancia y el cumplimiento del llamado Código para Proveedores y Subcontratistas, que contiene cláusulas de responsabilidad social como respeto a los derechos humanos, no utilización de mano de obra infantil u obligatoria y respeto al medio ambiente. A pesar de todas esas iniciativas, una vez más la empresa no presenta resultados de evaluaciones periódicas que garantizan el cumplimento de dichas cláusulas por parte de sus proveedores en el ejercicio 2008, o casos de proveedores que hayan sido excluidos por motivos de incumplimiento, menos aún desglosado por países, para que sea posible detectar con exactitud la actuación de sus socios de negocios en los países con diferentes realidades económicas, sociales y medioambientales. ABENGOA solamente divulga la relación de volumen de compras con proveedores locales en los principales países de actuación y el porcentaje en relación al total de compras efectuadas por el grupo en 2008, pero sin presentar comparación con el año anterior para que sea posible analizar si la empresa presenta avances o retrocesos en el tema.

Un punto positivo en la relación de ABENGOA con sus proveedores es la colaboración mantenida a aquellos pequeños proveedores de servicios o de zonas de más lento desarrollo, que consiste en ayudarles en la obtención de financiaciones, en la mejora de sus sistemas de seguridad y salud y en la formación orientada a la prevención de riesgos laborales. Sin embargo, otra vez la empresa deja de divulgar datos cuantitativos relacionados al programa de ayuda, como número de proveedores beneficiados y porcentaje en relación al número de proveedores totales, países de actuación de dichos proveedores o resultados obtenidos junto a los proveedores, lo que hace que sea difícil evidenciar los reales beneficios y resultados del proyecto.

Como se ha dicho anteriormente, ABENGOA afirma estar comprometida con el desarrollo sostenible, el progreso económico y social y la protección medioambiental, y tiene tales compromisos reflejados en su misión, visión y valores. La empresa también divulga que la responsabilidad social está perfectamente alineada con la estrategia de la organización y forma parte de ella. Sin embargo, de acuerdo con el Informe de Responsabilidad Social Corporativa, fue solamente en 2008 que la empresa elaboró el llamado Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa, que será implementado en 2009 e implicará todas las áreas de la compañía, integrando los cinco grupos de negocios. También en 2009 la empresa tiene como compromiso desarrollar un Sistema de Indicadores de Sostenibilidad Medioambiental. En el ejercicio de 2008, la empresa afirma haber implantado un *Sistema de Reporting* que consolidará los indicadores cuantitativos, posibilitando la trazabilidad, la exactitud y la exhaustividad de los datos. Pese a dicho sistema, los resultados divulgados por la empresa en su Informe de RSC son, todavía, de carácter cualitativo, sin presentar datos cuantitativos que hagan referencia al sistema de reporting implantado en 2008. Todos estos esfuerzos colaboran para evidenciar el compromiso de la empresa para materializar políticas y procesos, pero todavía no queda claro si dicho compromiso está siendo cumplido en la actualidad, ya que la empresa no presenta indicadores de resultados, acompañamiento o revisión en los planes, todos ellos propuestos como objetivos para 2009.

A pesar de ofrecer productos y servicios que proponen soluciones para las cuestiones del cambio climático y otros problemas medioambientales actuales, no llega a ser suficiente para aclarar la integración de la gestión de RSC en la estrategia de la empresa. No hay evidencias de la correlación entre las vertientes económicas, medioambientales y sociales a la hora de elaborar los objetivos de la empresa y presentar sus resultados. Por ejemplo, en el apartado de actuación en las

comunidades en las cuales está presente, ABENGOA comunica sus resultados de forma independiente, es decir, es divulgado el número de personas beneficiadas con los proyectos, pero sin estar relacionada con la actividad operativa y comercial de la compañía. Otro ejemplo que llama la atención son los resultados presentados en relación al consumo de energía en el grupo: a pesar de que la empresa ofrece como producto energías renovables, en su Informe divulga que casi 70% de la energía consumida en la empresa proviene de combustibles fósiles, donde el gas tiene mayor participación. La empresa no presenta una justificación para el elevado índice de energías fósiles consumidas, presentando solamente algunas iniciativas para reducción del consumo de energías en general, y aún así sin relacionar con objetivos a ser alcanzados con dichas iniciativas.

A lo largo de su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, la empresa mantiene el énfasis en los impactos positivos y su contribución al desarrollo sostenible. La compañía afirma mantener sistemas de control y prevención de impactos negativos, sin presentar, en la mayoría de los casos, datos que confirmen dicha actuación. Sumado a eso, la ausencia de datos que comprueben la involucración de las partes interesadas, ausencia de casos de denuncia, multas o conflictos generados por los impactos negativos o las medidas tomadas para prevenirlos, hace que el Informe deje de presentar un carácter neutral y transparente a la hora de comunicar los resultados del grupo. La empresa hace un esfuerzo para contextualizar su actuación económica, medioambiental y social en el escenario actual, presentando definiciones para términos académicos, políticos o empresariales, pero siempre resaltando la actuación positiva e innovadora de ABENGOA en ese contexto, quitando aún más el énfasis en los impactos negativos de la compañía. Otro aspecto importante a ser considerado en el Informe de ABENGOA es la ausencia de datos que permitan la comparabilidad entre los resultados. La poca presencia de indicadores cuantitativos en la memoria se suma al hecho de que la empresa no divulga, en muchos dos casos, los resultados de los años anteriores, dificultando así el análisis de la empresa en su actuación económica, social y medioambiental y su consecuente progreso o retroceso en cada uno de los aspectos. La empresa tampoco presenta su desempeño en relación a diferentes países donde actúa o a otras empresas competidoras.

El Informe del ejercicio de 2008 fue verificado externamente por la empresa KPMG basado en la norma AA1000 Assurance Standard y de la Guía de Global Reporting Initiative versión 3. La empresa declara, en su informe de verificación independiente, que el aseguramiento de la revisión es razonable, además de ser basado en la auto declaración de la compañía. Como conclusión, afirma que los indicadores pueden ser considerados fiables y representativos, además de no haber observado circunstancias que indiquen que los datos no hayan sido obtenidos de manera fiable, no habiendo desviaciones u omisiones significativas. Las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. Por otro lado como indica el propio verificador externo, su verificación tiene un alcance de Aseguramiento limitado. Siendo el alcance de dicha revisión muy inferior al de un trabajo de seguridad razonable, y por tanto el informe nunca podrá entenderse como de auditoría.

Sin embargo, el Informe de Conclusiones del Comité Independiente de Expertos publica tres niveles de adecuación de la información publicada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2008 y de la información analizada: respuestas con alto nivel de calidad, respuestas con un cierto nivel de insuficiencia y respuestas insuficientes, haciendo sugerencias y observaciones para los dos últimos niveles. De

esta forma, queda claro que la verificación hecha por KPMG es insuficiente para evaluar las necesidades y demandas de los expertos que conforman el grupo. Aunque el citado informe del grupo de expertos no puede este ejercicio pretender pasar por un ejercicio de verificación de partes interesadas de ABENGOA, ni por su procedimiento, ni por la composición de dicho comité.

Por último, conviene recordar, que no se informa si se han realizado auditorías al sistema de gestión de la responsabilidad social, más allá de la verificación limitada de la memoria, o auditorías de certificación (calidad, medioambiente) con alcance muy limitado.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información reportada por ABENGOA respecto a su Gobierno Corporativo fue la que recibió mejor calificación en el análisis. A pesar del nivel de información está dentro del área de *escasa* está muy cerca del área de *incompleta*, alcanzando mejor nivel en detalles de procedimientos y acciones que la información presentada en los ejes de análisis anteriores. Eso ocurre porque la empresa sigue, como base, las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de CNMV, o Código Conthe. ABENGOA presenta su Informe Anual de Gobierno Corporativo como anexo en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, además de divulgar información complementaria en su página web, en una sección especial para accionistas e inversores.

Para incrementar la transparencia del grupo, la empresa dispone de un Código de Conducta Profesional, que contiene cláusulas relacionadas con conflictos de interés, confidencialidad de la información por parte de empleados, uso de información privilegiada y orientación las prácticas de regalos y ocio, entre otras. Posee también los llamados Sistemas Comunes de Gestión, que tienen como objetivo identificar los riesgos potenciales y elaborar las actividades de control para mitigarlos. La empresa hace mucho énfasis en la prevención de los riesgos económicos, financieros y de corrupción, resaltando su acompañamiento por el Comité de Auditoría. Sin embargo, en dichos Sistemas Comunes de Gestión y en su Código de Conducta, la empresa no hace mención a otros riesgos no financieros, como los riesgos medioambientales, de calidad y seguridad o de derechos humanos, por ejemplo, también son considerados y evaluados. En cuanto a la formación y orientación de los empleados en temas como combate a corrupción y prevención de riesgos, la empresa se limita a divulgar que *se ha llevado a cabo cursos de formación sobre los Sistemas Comunes de Gestión en los que se han mostrado procedimientos específicos para la gestión de riesgos de corrupción y para el establecimiento de políticas anticorrupción en las sociedades*[75], sin presentar resultados como número de empleados formados o nivel jerárquico, además de no mencionar si dichas capacitaciones son aplicadas o intensificadas en aquellos países donde el riesgo de corrupción es más alto. El único dato divulgado por la empresa en relación a este asunto es el de que, en el año de 2008, la empresa no ha registrado, a través de sus canales de comunicación, ningún incidente relacionado con la corrupción en ABENGOA.

Los empleados disponen de un Canal de Denuncias para comunicar cualquier incidencia relacionada al área financiera o a alguna actuación fraudulenta. Dichas denuncias deben ser enviadas por escrito y en un sobre sellado al director de Auditoría Interna (del Grupo de Negocios o Corporativo) o al Secretario del Consejo de

[75] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008, pagina 27.

Administración, y pueden ser enviadas de forma anónima. Para otros grupos de interés, como proveedores y clientes, la empresa no hace mención a la existencia de canales de denuncias disponibles.

Como forma de regular el Consejo de Administración, especifica los derechos y obligaciones de los Consejeros así como el funcionamiento de la Junta General de Accionistas, la empresa dispone del Reglamento del Consejo y del Reglamento de Funcionamiento de las Juntas Generales de Accionistas. Para el funcionamiento de las Juntas Generales, el reglamento explica los mecanismos para que los propietarios puedan participar de las Juntas y sus condiciones, bien como la disponibilidad de la información con anterioridad y las propuestas de acuerdos e información a disposición del accionista durante el periodo de preparación de la Junta. En este documento también están garantizados los derechos de fraccionamiento del voto (para legitimación de los intermediarios financieros) y el derecho de obtención de las cuentas sin salvedades en el informe de auditoría.

La empresa cumple con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno al presentar el número de consejeros dominicales e independientes proporcionales a la estructura de la propiedad del grupo. El Consejo de Administración está formado por quince consejeros, donde siete son dominicales y cinco son independientes. También llama la atención el número de consejeras en el grupo: estas representan un 20% del total, llegando al número de tres mujeres en el Consejo. No obstante no se aporta información sobre si el procedimiento, de selección de nuevos miembros, establece medidas proactivas para corregir los posibles sesgos implícitos que pueden estar limitando la participación de consejeras, con el fin de promover una proporción más acorde a la realidad social.

A pesar de garantizar la representación de los pequeños accionistas y de aquellos con más de 5% del capital a través de sus consejeros independientes y dominicales, la empresa no establece limite algún a la edad de los consejeros, teniendo, inclusive, cuatro consejeros (entre ellos el presidente del consejo) ejerciendo sus actividades por más de doce años, tiempo máximo aconsejado por el Código Conthe.

El grupo ABENGOA tampoco establece un mandato limitado para los consejeros independientes, pudiendo quedarse por cuatro años y reelegirse por una o más veces. El Informe Anual de Gobierno Corporativo no hace mención a evaluaciones periódicas de los consejeros y del Presidente, para garantizar el cumplimiento de las funciones de los consejeros; se limita a divulgar solamente que no hubo ninguna reunión sin la asistencia de todos los miembros.

En cuanto a la remuneración de los consejeros, ABENGOA garantiza, a través de su Reglamento del Consejo de Administración, que las retribuciones de los consejeros guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios, sin derivar de otros asuntos externos. Sin embargo, la empresa no deja claro si la remuneración está relacionada también con la consecución de objetivos no financieros, como medioambientales o sociales, divulgando solamente que *el presidente del Consejo y de la Compañía asume en el Consejo de Administración las responsabilidades sobre los aspectos relativos al cambio climático y a la sostenibilidad*[76]. A pesar de eso, la empresa se destaca al divulgar la remuneración individual de los consejeros, desglosada por: asistencia y otras retribuciones como consejero, retribución como miembro de comisiones del consejo, retribución como consejero de otras empresas del

[76] Informe de Responsabilidad Socia Corporativa 2008, pagina 261.

grupo, retribución por funciones de alta dirección y, finalmente, las retribuciones totales por consejero, además de presentar el total de remuneración desglosado en retribución fija, variable y dietas. La política de retribución, que incluyen decisiones como los importes de los componentes fijos de los consejeros, conceptos retributivos de carácter variable, principales características de los sistemas de previsión y condiciones de respeto a los contratos de la alta dirección como consejeros ejecutivos, todos eses puntos pasan por aprobación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día. Por otro lado no se informa si existen medidas de blindaje y si estas han sido aprobadas por la Junta General de Accionistas.

Para cumplir con los códigos internos de conducta y las reglas de gobierno corporativo, ABENGOA dispone del Comité de Auditoría y de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones, con ambos presidentes representados por consejeros independientes. No posee una Comisión Ejecutiva, pero presenta un Comité de Estrategia integrado por los principales ejecutivos del grupo, como el presidente y vicepresidente ejecutivos, los directores de los grupos de negocios, el secretario general técnico, el secretario general de sostenibilidad, el director de recursos humanos, entre otros.

ACCIONA S.A.
(ACCIONA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

ACCIONA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

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

Alcance geográfico

ACCIONA opera o tiene presencia en los siguientes países:

España, Australia, Alemania, EE.UU, Chile, Canadá, Brasil, México, Reino Unido, Grecia, Corea del Sur, Italia, Portugal, Colombia, Argentina, Polonia, India, Andorra, Venezuela, Emiratos Árabes Unidos, Puerto Rico, Egipto, Turquía, Indonesia, Suiza, Panamá, Croacia, Eslovenia, Gibraltar, Francia, Gabón, Hong Kong, Bélgica, Perú, Holanda, Marruecos, Irlanda, Hungría, China, Argelia, Luxemburgo, Bulgaria, Islas Caimán.

Los siguientes países son considerados paraísos fiscales:
Andorra, Gibraltar, Hong Kong, Luxemburgo, Islas Caimán, Panamá, Emiratos Árabes Unidos.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, ACCIONA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability index
- Dow Jones Stoxx Sustainability Index
- Standard & Poor´s Global Clean

- Energy Index y KLD Global Climate 100 Index

Normativa Internacional

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

- Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas
- Declaración Tripartita de la OIT
- Líneas Directrices de la OCDE Para Empresas Multinacionales
- Pacto Mundial de Naciones Unidas

Estándares voluntarios

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

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

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Sostenibilidad 2008	Todos estos documentos, disponibles en la Web corporativa de ACCIONA en formato electrónico.
Informe Anual 2008	www.acciona.es
Cuentas Anuales 2008	
Informe de Gobierno Corporativo 2008	
Informe de Retribuciones	
Código de Conducta	
Reglamento del Consejo	
Reglamento de la Junta	
Estatutos	

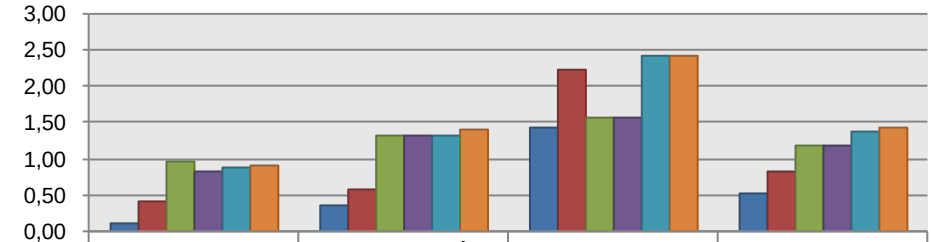
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,52**
Indice&Perfil GRI	1,96
GRI Indicadores	1,22
Principios GRI	1,40
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,43**
ONU	**0,58**
AA1000	**1,18**
AA1000 Indicadores	1,18
AA1000 Principios	1,17
NEF	**1,38**
TOTAL	1,42

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

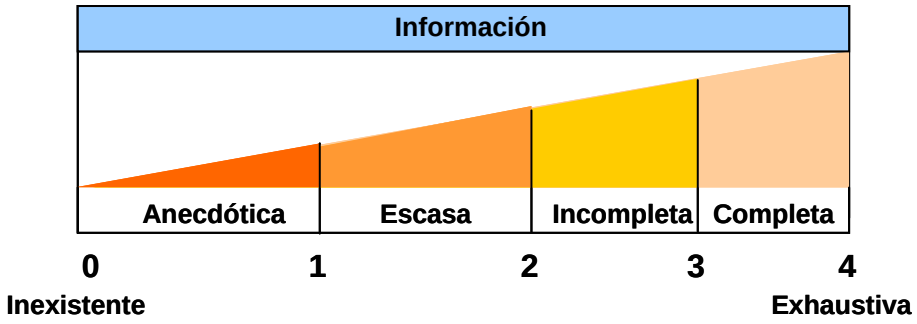
ACCIONA



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,11	0,37	1,43	0,51
2004	0,41	0,57	2,22	0,83
2005	0,95	1,32	1,57	1,19
2006	0,82	1,33	1,56	1,18
2007	0,88	1,33	2,41	1,37
2008	0,90	1,41	2,43	1,42

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,90**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,41**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,43**.

ACCIONA ha presentado por cuarto año consecutivo su Memoria de Sostenibilidad (versión 2008). En cuanto al formato, la principal novedad es que en esta ocasión no se puede obtener en versión papel, sino únicamente en formato electrónico a través de su sitio Web (www.acciona.es). La justificación de la empresa es que de esta manera se ahorra papel, reduciendo así su huella ecológica, sin embargo, no hay evidencia de otras medidas adoptadas por ACCIONA con el fin de reducir el consumo de papel. Otro elemento llamativo en cuanto al formato, es la total ausencia de fotografías y elementos decorativos entre los contenidos de los distintos documentos analizados, lo cual reduce la percepción de encontrarnos ante un documento publicitario en lugar de un informe de rendición de cuentas de carácter técnico.

En cuanto a la calidad de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad, ACCIONA presenta una leve mejoría con respecto a 2007 y continúa en una dinámica positiva al respecto. Sin embargo, aún son notorias sus carencias, especialmente en cuanto al alcance, la exhaustividad o la materialidad de los contenidos de la Memoria.

No resulta fácil hacerse una idea exacta de las dimensiones e impactos de ACCIONA, ya que por un lado, no se informa con detalle sobre sus actividades en todos los

países donde tiene presencia, y por otro lado, en este ejercicio de rendición de cuentas se dejan de lado algunas de las áreas de negocio de la empresa, dando una importancia sobredimensionada a otras. Es el caso del área de energías renovables por encima del resto de áreas. Resulta especialmente llamativa la casi total ausencia de datos relacionados con las áreas de servicios de gestión patrimonial vía fondos de inversión, fondos de pensiones y SIVACs y servicios de intermediación bursátil. Dada la actual crisis financiera, sorprende que ACCIONA no muestre mayor interés por aportar información sobre este área de negocio, aunque no represente un alto porcentaje del volumen de negocio de la compañía. Según la empresa, solo un 1% de los ingresos. Lo mismo ocurre con el área de elaboración, crianza y comercialización de vinos, así como en el área de dirección integral de diseño y ejecución de proyectos en museos y exposiciones, eventos y espectáculos multimedia, que si bien son áreas con menor peso dentro del Grupo, cabría reportar al menos, sobre indicadores básicos al respecto.

ACCIONA ha aumentado su presencia en paraísos fiscales con respecto al año pasado y sin embargo, continua sin aportar información detallada sobre el tipo de actividad que desarrolla en dichos territorios. Por otro lado y sobre el alcance y materialidad de los contenidos analizados, se podría interpretar que la información contenida en la Memoria no es neutral, ya que la empresa pone el énfasis en los aspectos de sostenibilidad medioambiental, obviando la importancia de otros aspectos como los socio laborales y la prevención de la corrupción, entre otros.

b. CONTENIDOS RSC

Como se ha mencionado previamente, ACCIONA ha aumentado su presencia en países considerados paraísos fiscales, la empresa no explica los motivos que le han llevado a ampliar su presencia en esos territorios y una vez más, no se aporta información detallada sobre sus actividades, de manera que resulta difícil conocer si su presencia allí responde a la búsqueda de mecanismos de evasión o elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas o por el contrario, se encuentra ejecutando proyectos relacionados con sus áreas de negocio. Este hecho se ve agravado por la falta de información de carácter financiero relacionada con sus áreas de negocio, como son las áreas de servicios de gestión patrimonial vía fondos de inversión, fondos de pensiones y SIVACs y servicios de intermediación bursátil. Todo ello enmarcado en un contexto de crisis financiera mundial generada, entre otras cosas, por la falta de transparencia.

Por otro lado, resulta muy difícil conocer el impacto económico real de la presencia de ACCIONA en aquellos países donde opera, ya que no se aportan datos sobre inversión extrajera directa, ni sobre el número de empleados, salarios, pago de impuestos, ayudas y subvenciones recibidas, todo ello desglosado por países donde opera. En este sentido, la empresa informa únicamente en términos de España y resto de países o por regiones: España, Latinoamérica, Europa. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en más de 40 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Perú, Marruecos o Gabón, son países en desarrollo, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

Desde un punto de vista medioambiental, ACCIONA manifiesta expresamente su compromiso con la consecución de *una economía baja en carbono,* para lo cual cuenta con un Plan de Eficiencia Energética, sobre el que no se aporta información detallada en cuanto a procedimientos. El Plan de Eficiencia Energética consiste en la elaboración de auditorías energéticas en los principales centros de oficinas de ACCIONA para identificar deficiencias y subsanarlas. No queda claro si esto incluye a sus centros de producción o únicamente a las oficinas. Tampoco se aportan datos cuantitativos desagregados al respecto, Aunque si se mencionan algunas de las iniciativas llevadas a cabo por la empresa. Este Plan se encuentra enmarcado en el más amplio Plan de Eficiencia Ambiental 2008-2011, este Plan incluye actuaciones en dos nuevos ejes prioritarios; consumo de agua y mejora de la gestión de residuos generados. Sería recomendable la inclusión de un anexo con dichos Planes para su análisis en profundidad.

En cuanto a multas y sanciones relativas a incumplimientos asociados a medio ambiente, ACCIONA aporta información sobre las sanciones que están en curso en cada área de negocio, diferenciando entre España y *actividades internacionales.* Se menciona el estado en que se encuentran los expedientes sancionadores y la cuantía de las multas, pero no se ofrece información detallada sobre los hechos que han motivado las sanciones, ni sobre cómo se han restaurado los hábitat perjudicados, ni sobre las medidas y mecanismos que piensa implementar ACCIONA para que los incidentes no se vuelvan a repetir. Esta forma de presentar la información puede ser relevante para algunos de sus grupos de interés, como sus accionistas, pero no para otros, como las comunidades locales que se vieron afectadas, analistas, grupos ecologistas… que podrían estar interesados en conocer otro tipo de datos relacionados con dichos acontecimientos.

Por otro lado, aunque ACCIONA aporta datos incompletos de emisiones generadas por unidades de negocio, se puede afirmar que en general no informa de manera detallada acerca de los principales impactos negativos que sobre el medio ambiente, genera su actividad. Por el contrario, la empresa aporta información sobre las medidas que adopta o piensa adoptar para aminorar sus impactos negativos, pero sin llevar a cabo una identificación previa, clara y detallada de los mismos, desglosada, al menos por país y área de negocio. Del mismo modo, de la información analizada no se puede concluir que la empresa asuma explícitamente su responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades.

ACCIONA menciona múltiples medidas para prevenir los efectos negativos de su actividad sobre el medio ambiente y para mejorar su gestión al respecto, pero no menciona, en la documentación analizada, los Principios de precaución y de prevención medioambiental expresamente.

En cuanto a la actuación de los proveedores en relación a los aspectos medioambientales, la empresa manifiesta que incluye cláusulas en sus contratos que obligan a sus proveedores a actuar de acuerdo con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Se informa sobre el número de contratos con cláusulas de este tipo por área de negocio, pero no se menciona el número de contratos rechazados por no cumplir estos principios. Del mismo modo, se menciona el porcentaje de madera y papel certificado que compra la empresa para el desarrollo de sus actividades. Otro eje de actuación de ACCIONA en este sentido es la exigencia creciente de la certificación ISO 14001 y 9001 a sus proveedores, pero en general no se aporta

información sobre medidas y procedimientos de seguimiento, a excepción de una iniciativa del área de inmobiliaria, que a través de su departamento de sostenibilidad, realiza un seguimiento que garantiza el cumplimiento de lo acordado con el contratista en materia de sostenibilidad. No se determina el alcance de dicha actuación, ni si existen planes de generalizar dicho procedimiento de seguimiento del cumplimiento de los suministradores.

En cuanto al respeto a los derechos laborales y sindicales, ACCIONA afirma que no considera que existan riesgos en este sentido. Dicha afirmación contrasta con su presencia en países de alto riesgo[77], entre los cuales son especialmente destacables dos países en los cuales los derechos de asociación de los trabajadores no están plenamente garantizados: China y Colombia. Según la empresa todos los trabajadores se encuentran cubiertos por sindicatos independientes o por convenios colectivos, pero no se presentan datos desglosados por área de negocio, empresa o país. ACCIONA muestra un especial interés por garantizar la igualdad de oportunidades dentro del Grupo, haciendo especial hincapié en la igualdad de género. Para ello, ha desarrollado una auditoría en 2008 que ha cubierto la totalidad de las áreas de negocio de la Empresa, y ha realizado cursos *on-line* para prevenir este tipo de situaciones y para sensibilizar a los trabajadores. En este sentido, cabe destacar la inclusión de otra mujer en el Consejo de Administración (hay dos) en cumplimiento del compromiso de potenciar la presencia femenina en los órganos de gobierno de la Empresa.

ACCIONA informa de la creación del *Instituto de Prevención y Salud Laboral como plataforma de lanzamiento de todas las acciones formativas en materia de prevención de riesgos laborales y de los foros de prevención interna y externa*[78]*.* Del mismo modo, se menciona una iniciativa consistente en la selección de trabajadores en Senegal, país donde se desconoce si desarrolla operaciones, para su formación y posterior incorporación a la Compañía.

ACCIONA afirma que comunica y negocia con los trabajadores en el caso de cambios estructurales que les puedan afectar. Como ejemplo se informa de que en la gestión de los Expedientes de Regulación de Empleo (ERE) de la Compañía, se ha seguido el preceptivo período de consultas con los representantes legales de los trabajadores, *habiendo concluido el mismo con acuerdo entre las partes para minimizar el impacto económico y los efectos traumáticos de los mismos*[79]*.* Sin embargo, se echa en falta información cuantitativa y detallada acerca de los ERE que han tenido lugar en la empresa durante 2008. Por otro lado no queda claro si este proceso administrativo definido en la legislación española es también aplicado en otros países donde opera.

En la documentación analizada no hay evidencia de que exista compromiso expreso con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados, ni con los derechos de los trabajadores en países que no garanticen los derechos a la libertad de asociación sindical y la negociación colectiva. Esto es especialmente preocupante al operar en países en los que la garantía de estos derechos es nula o muy débil, como ya se ha apuntado.

[77] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)
[78] Página 96, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008
[79] Página 72, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008

Si bien ACCIONA no informa sobre el número de trabajadores por categoría y país, si lo hace en dos categorías; España e internacional. La empresa cuenta con una plantilla media de 34.562 trabajadores, de los cuales el 76% se encuentra en España y el 24% en los 42 países restantes en los que tiene presencia, lo cual parece indicar que la creación de empleo local por parte de ACCIONA no es muy significativa. Lo mismo ocurre con el número de directivos de la empresa por regiones: El 96,4% de los directivos de ACCIONA se encuentran en España (293). En el resto de Europa hay 3, lo que corresponde al 1%. En Norteamérica hay 4, lo que representa el 1,3%. En Latinoamérica hay 2 (0,7%) y en Asia y Oceanía otros 2 (0,7%). Por otro lado se desconoce si existe un política de promoción de cuadros directivos locales o se apuesta por un modelo de expatriados.

En cuanto a la relación de ACCIONA con las comunidades donde opera, se describe una experiencia de consulta a comunidades locales en el proyecto de energía eólica en Karnataka, India, en el que los procedimientos de identificación y el trato directo con los vecinos afectados por el proyecto parece ser una práctica adecuada y un paso en la buena dirección. Sin embrago, no se informa sobre si este tipo de prácticas se piensa sistematizar y generalizar en la compañía, o si por el contrario, se trata de una acción aislada. Esta iniciativa indica que ACCIONA sabe cómo incluir a las comunidades locales en la planificación y desarrollo de sus actividades en el terreno. Sería deseable que esta experiencia sirviera para la sistematización de este tipo de procesos que redunden en un beneficio mutuo, tanto para la Empresa como para las comunidades locales.

ACCIONA no informa sobre la existencia de protocolos de actuación o criterios específicos que sirvan para evitar afectar a comunidades indígenas en el desarrollo de sus proyectos, lo cual resulta relevante dado el número de países en los que tiene actividad y que son sensibles a este tipo de situaciones, como es el caso de Brasil o Perú. Por ello es importante saber cómo son respetados por ACCIONA en la gestión de sus proyectos los derechos, que se reconocen en la Declaración Universal de Derechos de los Pueblos Indígenas, del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas del 29 junio 2006.

En general, la Compañía informa sobre la identificación de grupos de interés genéricos como ONG, autoridades locales, prescriptores, líderes de opinión… pero no se hace mención al contacto directo con las comunidades donde opera, excepto en el caso antes mencionado. Aunque ACCIONA afirma entender la importancia que tiene para el desarrollo de la empresa, dar respuesta a las expectativas de la sociedad en su conjunto, no aporta información relevante sobre el dialogo con partes interesadas concretas desarrollado en el 2008 en los más de 40 países donde opera.

ACCIONA informa de que tiene un *compromiso con la sociedad que se materializa en diversas acciones de mecenazgo y patrocinio*, en su mayoría enfocadas a temas de sostenibilidad y promoción de la cultura. Durante 2008, ACCIONA aportó un total de 3.360.263 € para actividades de patrocinio y mecenazgo, mientras que realizó donaciones por valor de 2.245.079 € a diferentes asociaciones. Lo cual es una cantidad significativa, pero insignificante si se considera que la empresa informa de haber recibido 218.104.000[80] € en concepto de subvenciones. Esta suma supera incluso lo pagado por la empresa en concepto de impuestos: 178.317.000 €[81]. Sería deseable

[80] Página 106 Acciona, Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados 2008
[81] Página 110, Acciona Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados 2008

que Acciona aportara mayor información de las subvenciones recibidas, dado lo elevado de la suma en cuestión.

El compromiso de ACCIONA con los derechos humanos se expresa en su Código de Conducta. Asimismo, la empresa es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y ha realizado en 2008 el correspondiente informe de progreso. Por la información analizada se podría concluir que el compromiso de ACCIONA con los Derechos Humanos resulta prácticamente testimonial, no aportando ningún dato relevante que evidencie el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial e informando con poco detalle acerca del cumplimiento de su Código de Conducta, en el ejercicio 2008 (en este sentido, algo de información se encuentra publicada en la revista *ACCIONA Informa,* pero conviene sugerir que dicha información se presente en la memoria anual). Por otro lado no se ha encontrado compromiso específico y explicito con la no utilización de trabajo forzoso o esclavo. Tampoco se ha encontrado evidencia de mecanismos estandarizados de seguimiento en cuanto al respeto a los derechos humanos por parte de sus proveedores, si bien la empresa informa de que incluye este punto en sus contratos de manera creciente, informando del número de contratos firmados que cuentan con cláusulas específicas al respecto en algunas de sus áreas de negocio. Esta ausencia de información es especialmente grave al operar en países donde el riesgo de vulneración de derechos humanos es muy alto[82].

ACCIONA cuenta con un Código de Conducta que incluye aspectos de corrupción y soborno. La Empresa cuenta con una Comisión de Auditoría y con una Comisión del Código de Conducta para garantizar su cumplimiento. Del mismo modo, se ha creado el Canal Ético, a través del cual, los empleados pueden denunciar de forma confidencial, aunque no anónima, cualquier violación del mencionado Código. Cabe destacar que ACCIONA informa de todas las denuncias que han sido presentadas a través de este medio y del estado de las averiguaciones al respecto. Durante 2008 *se han recibido 56 comunicaciones y se ha acordado la instrucción de una investigación independiente en 26. De todas ellas, se han concluido 25 de las instrucciones practicadas y las medidas propuestas han sido aprobadas por el Comité de Auditoría[83].* Sin embargo, no se menciona el número de personas afectadas, ni qué tipo de violación del Código ha sido denunciada, ni qué medidas han sido las adoptadas. La iniciativa de la empresa de reportar a este respecto se ha valorado muy positivamente, pero sería deseable que se aportara información más detallada.

Finalmente, ACCIONA no informa sobre la observancia de la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores, en todos los países en que realizan operaciones, ni se ha encontrado evidencia de una declaración explícita en cuanto a la renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas, renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas. Asimismo, no se ha encontrado información sobre las resoluciones de quejas, reclamaciones, compensaciones, de los consumidores, ni información sobre incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente. Esto es llamativo cuando se han identificado algunas informaciones publicadas de denuncias de consumidores[84] sobre la prestación de alguno de sus servicios, y cuando se opera en sectores con una gran índice de reclamaciones como es el inmobiliario.

[82] Informe anual de Amnistía Internacional 2009: http://thereport.amnesty.org/es
[83] Página 108, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008
[84] Ceuta: Acciona y Euroferrys acumulan el 70 por ciento de las quejas de los usuarios, la gran mayoría por suspensión de salidas de buques: http://www.diariosur.es/20080703/ceuta/consumo-tramitado-denuncias-contra-20080703.html

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En cuanto al alcance de la Memoria de Sostenibilidad de ACCIONA, lo más destacable es la falta de información referente a algunas de las áreas de negocio del Grupo. En la memoria se incluye solo información referente a las áreas de negocio que la empresa considera significativas, así, no se informa sobre el área de servicios de gestión patrimonial vía fondos de inversión, fondos de pensiones y SIVACs y servicios de intermediación bursátil, el área de elaboración, crianza y comercialización de vinos y el área de dirección integral de proyectos de diseño y ejecución de museos y exposiciones, eventos y espectáculos multimedia. Esto es especialmente relevante en el caso de los servicios financieros, dada la actual crisis financiera global. En todo caso, presentar la información focalizada en ciertas áreas de negocio, no aportando información relevante de otras, vulnera los principios de *totalidad* y *exhaustividad.*

Del mismo modo, no se aporta información desglosada por cada país donde opera, lo cual dificulta la medición o entendimiento de la aportación al desarrollo por parte de ACCIONA a cada uno de esos países y dificulta la comprensión de las dimensiones reales de la empresa. Asimismo, resulta muy difícil saber si las medidas de todo tipo descritas, afectan a la totalidad del Grupo o están describiendo situaciones específicas de una determinada área de negocio o de su actividad en España. En este sentido existen excepciones, como la mención explícita del alcance del Código de Conducta, que abarca la totalidad de los trabajadores del Grupo en todo el mundo, entre otras.

Se echa en falta información sobre todos sus productos y servicios, así como de las empresas que forman el Grupo en cada área de actividad y sus impactos positivos y negativos. Desde el punto de vista geográfico, ACCIONA informa de su presencia en 32 países, que son los que aparecen en el apartado *ACCIONA en el Mundo.* Sin embargo, la empresa tiene presencia real en otros 11 países a través de empresas participadas de las cuales no se habla en la memoria de sostenibilidad. Esto tiene especial relevancia, ya que algunos de los domicilios sociales de dichas empresas se encuentran en países considerados paraísos fiscales por las autoridades españolas competentes.

No se ha encontrado evidencia de que la empresa, en su proceso de identificación de la *materialidad* haya realizado una evaluación de riesgos que abarque a la totalidad de ACCIONA, incluyendo riesgos específicos en relación a las condiciones de cada país donde opera y a los grupos de interés, tanto genéricos como locales. Ello a pesar de que informa haber utilizado la Norma AA1000 para realizar el proceso. Si bien la empresa informa que consulta con determinados grupos de interés genéricos como líderes de opinión, ONG, entre otros, no se ha encontrado evidencia de que haya tomado sus decisiones operativas incorporando las aportaciones y expectativas de sus partes interesadas. Se menciona una experiencia de dialogo y consulta a comunidades locales en las que la empresa tenía planes de realizar actividades, pero no hay evidencia de que dicho procedimiento se encuentre sistematizado e implantado por la empresa en todo su alcance operativo, o sea una experiencia anecdótica. No se describen mecanismos de participación más allá de describir algunos canales de comunicación habilitados, y tampoco se ha encontrado evidencia de que sus partes interesadas sean incluidas en los procesos de evaluación y auditoría, excepto en algunos casos, los empleados.

ACCIONA cuenta con un Comité de Expertos externo, que cada año evalúa la calidad de la Memoria de Sostenibilidad elaborando un informe al respecto, pero no se explica

cuáles han sido los criterios para seleccionar dicho grupo, cómo ha sido el proceso y en qué sentido se considera representativo o validado.

Si bien la empresa cuenta con políticas y compromisos, no siempre los mismos se plasman en objetivos medibles sobre los que sea posible realizar un seguimiento, ni con procedimientos claramente definidos y sobre los cuales se reporte resultados. Así, llama la atención que ACCIONA se marque nuevos retos y menciona hitos, sin reportar en torno a la evolución de los retos planteados en años anteriores.

Cabe destacar el sistema de gestión y seguimiento puesto en marcha por ACCIONA en torno al Código de Conducta y sobre el cual se reporta en la Memoria de Sostenibilidad. La empresa cuenta con un canal interno de denuncia para que los empleados puedan denunciar en caso de incumplimiento y con una *Comisión del Código de Conducta,* encargada de realizar el seguimiento y control. En este sentido, la empresa informa sobre el número de denuncias y de procedimientos abiertos y sobre su resolución, pero no se mencionan aspectos importantes, como las sanciones aplicadas o el motivo exacto de las mismas. Otro dato relevante es la incorporación de otra mujer en el Consejo de Administración (hay dos), que responde al compromiso previo de potenciar la presencia femenina en los órganos de gobierno de la empresa y que confirma la voluntad de ACCIONA de cumplir con este compromiso.

La empresa manifiesta el compromiso de mejorar la gestión de la RSC derivada de su cadena de suministro, pero no se ha encontrado evidencia de que haya reforzado este compromiso mediante su adhesión a algún sistema de certificación de la cadena de suministro relacionado con RSC, ni que cuente con un código de conducta específico para proveedores. Por otro lado, informa que cuenta con procedimientos de identificación, clasificación y evaluación para la cadena de valor. Los criterios que se valoran son: *objetivos de entrega, calidad del suministro, cumplimiento de las obligaciones administrativas, cumplimiento de la normativa, criterios de sostenibilidad criterios de RSC e innovación, entre otros*[85]*.* Se ponen algunos ejemplos y se aportan datos sobre algunas de las áreas de negocio de ACCIONA, como la de infraestructuras o inmobiliaria, pero no parece que la empresa cuente con un sistema unificado aplicable a todas sus filiales y empresas en todos los lugares donde opera.

Asimismo, la empresa informa de la creciente incorporación en sus contratos con proveedores, de cláusulas que los comprometen a actuar de acuerdo con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los valores manifestados por ACCIONA en su Código de Conducta. No se especifica de qué manera se controló en el ejercicio 2008 el cumplimiento de estas cláusulas, ni se informa de casos de incumplimiento si los hubiere.

Del mismo modo, tampoco existe una lista de proveedores por área de negocio o por país. Esto es especialmente relevante dado que uno de los negocios de ACCIONA es la generación de biocombustibles, que requiere de grandes cantidades de aceite de soja, colza y de palma, cuya producción intensiva puede tener impactos sociales y medioambientales muy relevantes, como son, el desplazamiento de comunidades locales y/o indígenas y la deforestación de áreas boscosas. Cabe recordar que la Empresa tiene presencia en Brasil, país de enorme biodiversidad, con problemas de trabajo esclavo y desplazamiento de comunidades indígenas y a la vez, destacado productor de algunas de las materias primas en cuestión. A este respecto, ACCIONA informa que: …*exige* (a sus proveedores) *compromiso expreso de producción*

[85] Página 54, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008

sostenible y por lo tanto, solo compra soja y aceite de palma a compañías que son miembros de la Roundtable on sustainable soy y Roundtable on Sustainable Palm Oil…[86] Sin embargo, al menos la primera, no podía garantizar en 2008 que la producción de sus miembros no causara impactos sociales y medioambientales negativos. Dadas estas circunstancias, sería recomendable que la empresa informara con mayor detalle al respecto y que explicara cuál es el sentido de exigir una certificación sin aplicaciones prácticas. Esta situación ya se daba en 2007.

ACCIONA no aporta información significativa sobre los impactos negativos generados por todas sus áreas de negocio, sino más bien sobre las medidas tomadas y las actuaciones previstas para evitar o reducir sus impactos. La empresa informa de la existencia de un Plan de Eficiencia Ambiental 2008-2011. Este Plan incluye actuaciones en dos nuevos ejes prioritarios; consumo de agua y mejora de la gestión de residuos generados, sobre los que ya se informa y que vienen a sumarse al Plan de Eficiencia Energética. En este sentido, la empresa afirma haber reducido en un 24% sus emisiones de CO_2 con respecto a 2007 y que sus productos y servicios han evitado la emisión de 6.872.252 toneladas de CO_2, un 17% más que en 2007. No se aportan datos sobre otras emisiones como NOx y Sox, si bien la empresa afirma que realiza dichas mediciones y las hace públicas *a través de la Declaración EPER, relativa a la realización de un inventario europeo de emisiones contaminantes contemplada en la Directiva 96/61/CE del Consejo*[87]. En todo caso, esos datos no han sido adjuntados a la Memoria de Sostenibilidad. Asimismo, ACCIONA aporta información comparable con ejercicios anteriores sobre otros consumo y residuos generados.

La información proporcionada por la Empresa es comparable con ejercicios anteriores, lo que permite analizar la evolución entre periodos, entre productos y servicios e incluso entre líneas de negocio, pero no entre países, entre filiales, en el sector y en el mercado.

ACCIONA en su Memoria de Sostenibilidad 2008 no hace referencia a procesos de auditoría interna, ni de auditoría externa, para asegurar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas) aunque si presenta Informe de Verificación Externa realizado por KPMG con un nivel de aseguramiento limitado. Dicha empresa afirma que: *"Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría*[88]*".*

Asimismo, ACCIONA ha realizado su memoria de acuerdo a los criterios de GRI 3, sobre lo cual manifiesta que: "…*ACCIONA considera que la aplicación de las directrices de la Guía GRI puede ser calificada como A+. Además, la Compañía ha decidido verificar externamente, a través de la firma KPMG Asesores S.L, esta auto declaración sobre la aplicación de la norma y someter la misma a la revisión del GRI"*[89]*.* De esta manera, indistintamente de que la calificación haya sido validada por GRI, la manera de informar al respecto se presta a la confusión... Los procesos de auditoría están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas, pero no existe evidencia que se haya realizado alguna auditoría del sistema de gestión de la responsabilidad social de ACCIONA.

[86] Página 167, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008
[87] Página 152, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008
[88] Página 192, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008
[89] Página 176, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008

Finalmente, del análisis realizado, no se puede afirmar que la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad de ACCIONA se haya presentado de manera neutral, ya que, por ejemplo, se destacan las acciones destinadas a reducir impactos medioambientales por encima de la descripción de los impactos reales o potenciales de la empresa en sus distintas áreas de negocio. La información tampoco resulta exhaustiva ni completa, ya que, como se ha mencionado anteriormente, existen áreas de negocio sobre las cuales apenas se reporta. Cabe destacar la accesibilidad de la información, dado que la página Web de ACCIONA contiene una cantidad significativa de documentos que pueden ser descargados por cualquier persona interesada y que en general, están escritos de manera comprensible y no excesivamente técnica.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

ACCIONA, ha presentado su Informe de Gobierno Corporativo correspondiente a 2008 de acuerdo al modelo de la CNMV, indicando el cumplimiento de las recomendaciones correspondientes. El informe es público y está enfocado a la sociedad en su conjunto. Este documento se complementa con un Informe de Política Retributiva, los Reglamentos de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración, además de los Estatutos de la Sociedad y el Código de Conducta.

La Empresa menciona la existencia de una serie de canales de comunicación específicos para sus grupos de interés. Estos canales incluyen uno para accionistas, analistas e inversores, empleados, clientes, proveedores y contratistas, ONG, especialistas en sostenibilidad y comunidades locales y gobiernos y administraciones públicas. Sin embargo, en algunos casos se trata de canales unidireccionales; *…todas las divisiones de la Compañía realizan un seguimiento de la satisfacción de los clientes a los que prestan servicio y para los que se ejecutan contratos, utilizando una serie de parámetros específicos para cada línea de negocio. ACCIONA Inmobiliaria y ACCIONA Trasmediterránea son dos ejemplos destacados por la solidez de sus sistemas de medición de la satisfacción del cliente*[90]*.* Si bien se menciona la existencia de los canales, no se informa sobre su funcionamiento y resultados.

ACCIONA cuenta con un sistema de gestión de riesgos cuya supervisión es responsabilidad del Comité de Auditoría y Control. La empresa afirma que el alcance de dicho sistema ha sido ampliado, *mejorando al mismo tiempo las metodologías y procesos*[91]. Se han elaborado mapas de riesgos para cada área de negocio y uno general para todo el grupo. Los riesgos han sido calificados en cuatro grupos: financieros, estratégicos, operativos y fortuitos. No hay evidencia de la identificación de riesgos específicos relacionados con los derechos humanos. En cuanto a riesgos medioambientales, se clasifican dentro del grupo de *fortuitos* cuestión que sin aportar más información es fácilmente discutible.

En cuanto a la existencia de cláusulas de blindaje, ACCIONA informa que hay siete directivos beneficiarios, que es el Consejo de Administración quien las autoriza y aprueba y que, si bien se informa a la Junta General de Accionistas al respecto, no se requiere su autorización. No se informa sobre quiénes son los beneficiarios de las cláusulas de blindaje ni del monto de las mismas. Llama la atención esta ausencia de información, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las

[90] Página 178, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008
[91] Página 32, Acciona Memoria de Sostenibilidad 2008

desproporcionadas e irracionales indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que esta información fuera publicada de manera detallada, y aprobada por la Junta General de Accionistas, tanto por ser una empresa receptora de importantes subvenciones, como para garantizar los derechos de los propietarios.

ACCIONA informa de que la existencia de medidas para garantizar el fraccionamiento del voto con el fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos. No existen limitaciones al derecho de voto.

Las cuentas se han presentado sin salvedades en el Informe de Auditoría. En todo caso, en 2007 ACCIONA modificó sus reglamentos internos de gobierno para garantizar que en el caso de que las hubiere, será el Comité de Auditoría junto a los auditores externos los encargados de explicar el alcance y contenido de las salvedades a la Junta General de Accionistas.

Con respecto a las retribuciones, la empresa presenta un Informe de Política de Retribuciones como documento independiente. Dicho documento es presentado a la Junta General de Accionistas, pero no se requiere de su aprobación. La empresa asegura contar con *cautelas técnicas* para garantizar que las retribuciones guardan relación con el desempeño profesional y que sean moderadas, acorde con las ofrecidas en el mercado por compañías similares en tamaño y actividad, pero no se especifican dichas *cautelas*. Del mismo modo, se informa de que los Consejeros Ejecutivos podrán ser retribuidos a través de la entrega de acciones de la Empresa. En cuanto a los criterios para establecer las retribuciones variables, no se ha encontrado evidencias de que guarden relación con la consecución de objetivos sociales, medioambientales u otros no económicos.

ACCIONA manifiesta compromiso con la igualdad de género y la no discriminación. En ese sentido, se comprometió a potenciar la incorporación de mujeres a sus órganos de gobierno y en cumplimiento de dicho compromiso, durante 2008 ha incorporado a Consuelo Crespo Bofil al Consejo de Administración. En la actualidad ACCIONA cuenta con dos Consejeras y nueve Consejeros, situación todavía no proporcional a la realidad social en la que opera.

En cuanto a la recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno en torno a que la proporción de Consejeros Dominicales e Independientes guarde relación con la estructura de la propiedad, ACCIONA afirma que cumple; …*se cumple esta recomendación en el sentido de que el accionista dominical no designa un número de consejeros proporcional a su participación, sino otro inferior ya que al cierre del ejercicio había un solo consejero dominical, y sin perjuicio de que dos consejeros ejecutivos revisten asimismo los caracteres propios de los consejeros dominicales. En todo caso el número de consejeros independientes es superior al de dominicales*[92].

El Consejo de Administración de ACCIONA cuenta con tres Consejeros Ejecutivos, un Consejero Dominical, seis Independientes y un Consejero Externo que no puede ser considerado ni Dominical ni Independiente. La explicación aportada por la empresa al respecto es la siguiente: *Esteban Morrás tenía la condición de Consejero Ejecutivo*

[92] Página 290, Acciona Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados 2008

pero al haber pasado a desempeñar funciones ejecutivas en Endesa, S.A. ha quedado en situación de excedencia en su relación laboral con ACCIONA, S.A.[93]

Según el Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros serán elegidos por períodos de cinco años, pudiendo ser reelegidos por un número indefinido de veces. ACCIONA considera que el paso del tiempo no es motivo de pérdida de independencia y por lo tanto, no existen limitaciones especificas al respecto. Tampoco para sus Consejeros Independientes. No hay una edad límite para ejercer el Cargo de Consejero.

En cuanto a la información sobre inasistencias de los Consejeros y del Presidente a las reuniones, ACCIONA informa que el Presidente ha estado presente en todas las reuniones y que el número de inasistencias de los Consejeros ha sido de dos sin mayores explicaciones.

En cuanto a las Comisiones del Consejo, La empresa informa sobre la existencia de tres: Comisión Ejecutiva o Delegada, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Auditoría. No existe una Comisión de Estrategia ni se especifica quién realiza sus funciones. Los Presidentes de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son independientes.

[93] Página 252, Acciona Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados 2008

ACERINOX S.A
(Acerinox)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

La actividad principal de ACERINOX es la fabricación, transformación y comercialización de de productos de acero inoxidable. Ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Laminación en caliente productos planos.
- Laminación en frío
- Laminación en caliente productos largos

Alcance geográfico

ACERINOX opera o tiene presencia en los siguientes países:

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

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, ACERINOX no informa haber cotizado en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

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

- Declaración Universal de Derechos Humanos y Convenios OIT contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso.

Estándares voluntarios

ACERINOX, aunque menciona que aceptan el Pacto Mundial, no se ha encontrado evidencia documental de que se haya adherido voluntariamente a éste, u otros estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC.

Documentos incluidos en el análisis

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

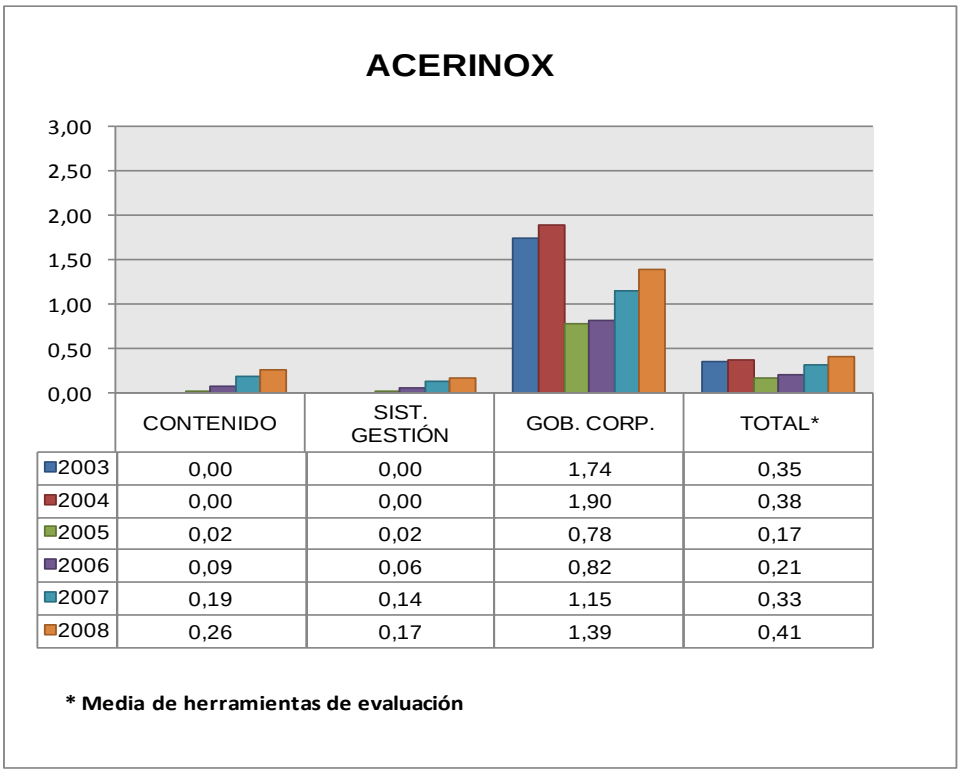
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	Incluye Informe de Gestión, Cuentas Anuales e Informe de RSC
Informe de Gobierno Corporativo 2008	
Reglamento del Comité de Auditoría	
Reglamento del Comité Nombramientos y Retribuciones	
Reglamento del Consejo de Administración	Modificado 22 de abril de 2008
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Modificado el 5 de agosto de 2008

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**0,33**
Indice&Perfil GRI	0,48
GRI Indicadores	0,39
Principios GRI	0,13
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,39**
ONU	**0,12**
AA1000	**0,08**
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,17
NEF	**0,13**
TOTAL	0,41

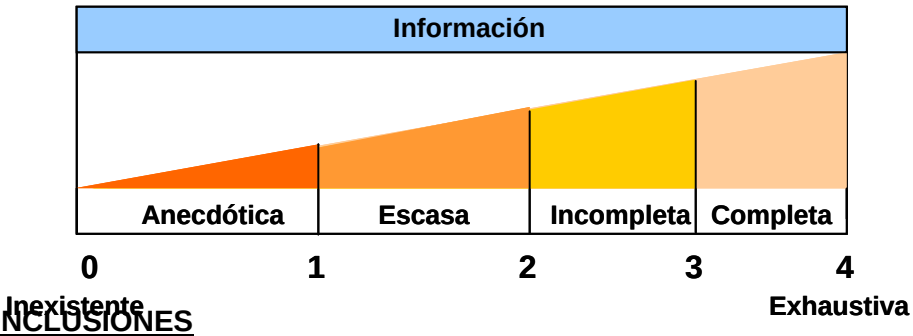
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	1,74	0,35
2004	0,00	0,00	1,90	0,38
2005	0,02	0,02	0,78	0,17
2006	0,09	0,06	0,82	0,21
2007	0,19	0,14	1,15	0,33
2008	0,26	0,17	1,39	0,41

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,41**, situándose en el estadio de *información anecdótica*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,26**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores

AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,17**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,39**.

Se trata del segundo año que ACERINOX incluye un informe de Responsabilidad Social Corporativa en el Informe Anual, sin embargo a pesar de ello, tanto la información analizada en el eje de contenidos como en sistemas de gestión no ha experimentado prácticamente ninguna mejora.

Si bien en el año anterior se apreciaba un primer paso en el reporte del desempeño económico, social y medioambiental, no se puede decir lo mismo en 2008, ya que apenas se aprecia evolución en aspectos fundamentales de RSC como la identificación de sus grupos de interés o la exposición de los impactos generados por su actividad.

El eje de Gobierno Corporativo en contraposición, si ha experimentado una leve mejoría derivada fundamentalmente por la modificación de algunos artículos del Reglamento del Consejo de Administración, del Reglamento de la Junta General de Accionistas y de los Estatutos Sociales, para adecuarse a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, sin embargo, a pesar de dichas modificaciones se sigue apreciando la falta de alineamiento de sus reglamentos y normas a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo.

b. CONTENIDOS RSC

Este es el segundo año consecutivo que ACERINOX realiza un Informe de Responsabilidad Social Corporativa sin apreciarse prácticamente ninguna evolución ante las deficiencias detectadas en el análisis anterior, por lo que la calidad de la información sobre contenidos de RSC sigue encontrándose en un estadio de *información anecdótica.*

Aspectos básicos para entender como una empresa incorpora la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión empresarial es la identificación de los grupos de interés con los que se relaciona la empresa y una identificación de los impactos de todos los procesos productivos, aspectos que no se encuentran en el Informe de RSC de ACERINOX.

También es importante destacar que ACERINOX para la elaboración del Informe de RSC no utiliza ningún estándar de reporte, por lo que los indicadores seleccionados y la información que incluye, es la que la empresa considera importante para dar a conocer a la sociedad, pero el enfoque está más dirigido a satisfacer las necesidades de los accionistas y a cumplir con las obligaciones legales de naturaleza económica y financiera, que a un informe que recoja expectativas y necesidades de todos los grupos de interés.

De manera más detalla y referido al desempeño económico hay que destacar que el informe de RSC no contiene ninguna información que permita conocer cuál es la contribución de la empresa en los países en los que opera, teniendo que consultar el Informe de Cuentas Anuales para conocer datos elementales de la organización. Así

indicadores económicos como impuestos pagados o gastos salariales se presentan de manera agregada, imposibilitando conocer la aportación de ACERINOX al desarrollo en cada uno de los países en los que opera. Hay que tener en cuenta que la información sobre impuestos pagados, exenciones y beneficios fiscales es especialmente relevante, al tener sociedades o actuar la empresa en países o territorios considerados como paraísos fiscales, como son Luxemburgo, Hong-Kong y Singapur.

Sobre las subvenciones recibidas se aporta algo más de información, pero tampoco se aporta de manera desagregada por país, ni por conceptos y entidades que las conceden. Se informa de alguna subvención en EEUU, y de manera general de subvenciones en infraestructuras para protección medioambiental. Incluye en este apartado los derechos de emisión de CO_2 recibidos con carácter gratuito para el periodo 2008-2012, pero solo se refiere a la sociedad dominante, sin notificar si están incluidas en el resto de fábricas que tiene ACERINOX en EEUU y Sudáfrica.

Tampoco existe ninguna información sobre políticas de contratación de proveedores locales o política de contratación local en lugares donde tiene una actividad significativa.

Aunque el grupo participa en acciones y actividades de acción social, no informa claramente de cantidades donadas o en especie, en el ejercicio 2008.

En relación al desempeño medioambiental, ACERINOX informa que se encuentra fuertemente comprometida con el desarrollo sostenible y cuenta con una política medioambiental orientada en este sentido, e integrada en su estructura de gestión. Sin embargo, en la documentación analizada, la escasez de información sobre indicadores medioambientales es claramente llamativa, no aportando ninguna información sobre impactos medioambientales. Incluso en algunos indicadores no aclara si la información se refiere a una fábrica en concreto, o se están dando a nivel grupo, dificultando el entendimiento sobre su desempeño medioambiental.

No existe información desglosada de consumos de materias primas, aunque indica que su materia prima principal proviene de la chatarra reciclable. Tampoco aporta información sobre consumos de energía directa e indirecta, ni consumos de agua, ni de impactos sobre la biodiversidad, aspecto este último importante puesto que la localización de las fábricas se encuentran en zonas de alto valor ecológico como son las riberas de los ríos o zonas costeras. Por otro lado informa que se ha producido una disminución en los vertidos de agua contaminante, aunque esta información está referida a una fábrica en España. El que no aporte prácticamente ninguna información sobre indicadores medioambientales es llamativo, cuando se dice que la totalidad de la producción de acero inoxidable se encuentra certificada medioambientalmente por la norma internacional ISO 14001 en Europa y Sudáfrica, y en el caso de EEUU por las normas medioambientales allí en vigor.

En relación a las emisiones de CO_2 informa que año tras año han ido reduciendo dichas emisiones, y que en 2008 se han realizado inversiones encaminadas a conseguir tal reducción. En este sentido sería deseable que se informase de compromisos adquiridos en cuanto a objetivos de reducción, desconociendo cómo se gestiona la política medioambiental comprometida con el desarrollo sostenible y la adquisición de derechos de emisión de gases de efecto invernadero.

No aporta ninguna información sobre multas asociadas a temas ambientales. Sobre la información del gasto de inversión medioambiental se da un dato global agregado, que se debe buscar en las Cuentas Anuales, informando en el informe de RSC sólo del gasto realizado en una fábrica.

No existe ninguna información sobre requisitos en materia medioambiental solicitados a los proveedores, sólo informa de un requisito relacionado con el transporte de materias primas o producto terminado a sus proveedores. Se informa que en 2008 se ha elaborado unas condiciones generales de contratación solo para España (no se aporta más información en el informe, ni en la web) pero no se hace ninguna referencia a que incluya condiciones relacionadas con aspectos medioambientales o de derechos humanos.

En definitiva, la información sobre medioambiente es genérica y no aporta información relevante. Dada la actividad de ACERINOX y las localizaciones de las fábricas esta información debería ser más detallada, permitiendo apreciar la existencia de una política medioambiental clara y sistemática. En este sentido aunque se dice contar con iniciativas encaminadas a la reducción del impacto, éstas presentan como actuaciones aisladas y no enmarcadas dentro de una política ambiental global.

La información que aporta sobre el desempeño social es muy escasa y no ofrece una visión clara de cuáles son las políticas en este sentido de la empresa. Los datos sobre empleados los presenta desglosados por género y categorías profesionales en las cuentas anuales. En el informe de RSC desglosa por fábricas, filiales, comerciales en España y extranjero, centros de servicios en España y oficinas corporativas. También desglosa por región, la mitad de la plantilla se encuentra fuera de España, de la cual, el 26% en Sudáfrica. No aporta ninguna información sobre tipos de contratación o personal subcontratado.

De manera general, informa que los derechos sindicales son expresamente reconocidos y la empresa facilita el ejercicio de los mismos de acuerdo con la normativa propia de cada país. Sin embargo no aporta datos de sindicación, ni informa sobre % de empleados representados por convenios colectivos, aspecto que sería relevante para conocer el desempeño de la empresa al contar con personal en países tradicionalmente de riesgo en materia de libertades sindicales y de asociación como China, y Brasil[94].

La situación de crisis económica mundial ha afectado de manera importante a ACERINOX produciendo en 2008 una caída fuerte de la demanda de materias primas y obligando a la compañía a un ajuste de la producción. La consecuencia directa es que en el último trimestre del 2008 dos fábricas en España se han visto afectadas por Expedientes de Regulación de Empleo Temporal, (ERTE). En este sentido informa que el ERTE ha sido aceptado por el 82,6% de la plantilla en la fábrica de Campo de Gibraltar y se ha puesto en marcha otro similar en Ponferrada. Este proceso continuará a lo largo del año 2009.

También ha habido repercusiones en la fábrica de EEUU con la puesta en marcha de una política de reducción de contratas y horas de trabajo. En Sudáfrica se ha procedido a la reducción en las contratas y la reducción de 170 puestos de trabajo. En

[94] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)

ninguno de estos países informa de negociaciones y acuerdos realizados con los sindicatos, desconociéndose cómo han sido dichos procesos.

Algo más desarrollado se encuentra la información sobre sistemas de prevención de riesgos laborales, con información general sobre el grupo en cuanto a disminución de la siniestralidad y de los principales procesos llevados a cabo en las instalaciones. También informa de procesos coordinados con los contratistas en materia de prevención de riesgos laborales. De manera particular también informa por fábricas en España, EEUU y Sudáfrica, aunque de ésta última la información es excesivamente genérica.

También informa de manera general sobre aspectos de formación pero relacionado sólo con la prevención de riesgos y accidentes. No aporta ningún indicador sobre plantilla formada según categorías o promedio de horas/persona dedicadas a formación.

Informa de manera imprecisa sobre compromisos con los derechos de los empleados y que dichos compromisos *"parten de la aceptación de los derechos y normas vigentes a nivel internacional desde la carta de ONU hasta el Pacto Mundial"*[95]. Sin embargo no se aporta información del ejercicio 2008 que evidencie cómo se ha gestionado este compromiso expreso con el respeto de los Derechos Humanos en todas sus plantas y actividades. Tampoco se aporta información relevante sobre las políticas y procedimientos que incorporan criterios de derechos humanos, ni sobre cuáles de éstos son extensibles a toda la cadena de valor de la organización. Afirma que en todos los países en los que el grupo desarrolla su actividad, y más allá de cuál sea su legislación específica, se garantiza la exclusión del trabajo infantil, y se previene la existencia del trabajo forzoso en los términos descritos por la OIT, pero igualmente se desconoce si se hace extensivo a toda la cadena de valor.

En la información analizada no se ha detectado un compromiso expreso en contra de la discriminación por razones de sexo, diversidad étnica, cultural o nacional. En relación con cuestiones de género informa sobre medidas de conciliación, sólo para España, y en cumplimiento de la normativa existente. En relación con políticas de igualdad no aporta ninguna información, sólo se informa que se tiende a una clara igualdad numérica entre hombres y mujeres con independencia del país, y que por la naturaleza del trabajo siderúrgico existe poca presencia femenina, reduciéndose ésta a las áreas de administración, comercial, finanzas y jurídica. En este sentido sería importante que ACERINOX aportase información sobre comparación salarial hombre/mujer o % de mujeres en puestos directivos para ver la realidad de la empresa sobre aspectos de igualdad.

Relativo a la diversidad étnica informa que en el caso de Sudáfrica se ha profundizado en las medidas de igualdad recomendadas por el Gobierno Local, informando que se ha alcanzado una paridad étnica en términos porcentuales, pero no aporta ningún dato sobre plantilla.

En cuanto a políticas de salud informa de un programa de HIV en la fábrica de Sudáfrica con campañas de sensibilización, asesoramiento y servicio médico. Además informa que éste programa se extiende a otras organizaciones de la comunidad que trabajan en éste área.

[95] Informe de Responsabilidad Social Corporativa, Pág. 60

ACERINOX no cuenta con ningún compromiso referido a aspectos de anticorrupción. Dentro del apartado que la organización dedica a "ética en los negocios" no se hace ninguna referencia a estas cuestiones desconociéndose políticas de lucha contra la corrupción en su área de influencia o medidas contras el soborno.

En cuanto al producto ACERINOX por su actividad realiza productos "llave en mano" e informa de certificados de calidad que garantizan la adecuación de los procesos y de las materias primas a normativas.

Por último destacar que la información de RSC no es accesible en la web, sólo se puede encontrar dentro de la Memoria Anual 2008 y en general se aprecia poca neutralidad en la información presentada, al resaltar un tono optimista tanto en la elección de los contenidos como en el desarrollo de la información, no incluyendo impactos negativos, problemas o voces de sus partes interesadas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En la información que aporta ACERINOX no hay ninguna evidencia de la existencia e implantación de sistemas de gestión de RSC. Aunque manifiesta que la definición de la estrategia y políticas en este sentido recae sobre el Consejo de Administración en la práctica se desconoce la definición de políticas y la puesta en práctica de procedimientos y mecanismos encaminados a gestionar la responsabilidad social del grupo.

Llama la atención que el año pasado en el informe había un apartado específico sobre la visión de ACERINOX sobre la RSC, pero en 2008 ha desaparecido y en todo el informe no existe ninguna mención sobre cuáles son los compromisos del grupo en este sentido. La redacción del informe de RSC no permite conocer cuáles son las políticas de ACERINOX relacionadas con el desempeño económico, social y medioambiental.

Como ya se ha comentado, se trata del segundo año que ACERINOX realiza un informe de RSC, pero tras el análisis de la información, se relaciona más con un acto puntual de comunicación que con un proceso de integración de la RSC en la estructura de la organización.

La información contenida en el informe de RSC no tiene un alcance completo, ésta se presenta por norma general referida a España, y en concreto a una sola fábrica, obviando al resto de fábricas y centros de servicios y oficinas de España, y a las fábricas de EEUU y Sudáfrica, sin incluir al resto de centros de servicios y filiales comerciales en todo el mundo. Además el alcance bajo un criterio de RSC debería definirse en base a los impactos generados y el ciclo de relación con los stakeholders, y, en este sentido, ACERINOX no realiza una identificación de quienes son sus partes de interesadas concretas, y tampoco identifica, ni informa sobre impactos directos o indirectos de su actividad, denotando la falta de un sistema de gestión de la RSC.

En relación a los grupos de interés, la información sobre partes interesadas es muy genérica, no hay evidencia que haya existido un proceso de identificación de los mismos, ni identificación de necesidades e integración de sus expectativas. ACERINOX incluye en el informe de RSC, epígrafes independientes sobre accionistas, empleados, pero con información poco relevante y escasos indicadores que permitan

entender las relaciones de la organización con ellos y la gestión de los impactos que les pueda influir.

Llama la atención la escasa información que aporta sobre clientes y proveedores y que engloba bajo un epígrafe denominado “ética en los negocios” y que no refleja en modo alguno cual es la política de ACERINOX referida a estos grupos de interés. En concreto sobre proveedores no hay evidencia de políticas y procedimientos en la selección de los mismos que incluya criterios sociales y medioambientales y no sólo económicos. Además en este sentido se informa que en la contratación de bienes y servicios se tiene en cuenta únicamente la competitividad de la oferta recibida, desconociéndose si esta definición incorpora también aspectos sociales y ambientales, o únicamente económicos.
También se incluyen epígrafes independientes sobre medioambiente y sociedad en general que al igual que ocurre con los anteriores, la información que se aporta es de carácter general sin entender claramente cuál es la política de ACERINOX en éstas áreas y su alcance, presentándose más como acciones aisladas que como procesos integrados en la organización.

Si bien en medioambiente informa sobre una política medioambiental, se desconoce el contenido de la misma, y qué procedimientos concretos la desarrollan, no pudiendo valorar si la información aportada responde a los compromisos adquiridos en materia medioambiental. También informa sobre un sistema de gestión medioambiental certificado por ISO 14001 tanto en España y Sudáfrica, así como en EEUU por la normativa específica, sin embargo no existe ningún tipo de información sobre centros de servicio, almacenes y oficinas comerciales en el resto de países en los que opera.

No hay evidencias de la existencia de mecanismos de diálogo con grupos de interés a excepción con los accionistas, que cuentan con un una oficina de atención al accionista.

En definitiva, la información incluida en el informe de RSC no responde a un proceso de materialidad, en el que se haya realizado una identificación previa de las partes interesadas, donde los temas incluidos deriven de un proceso de diálogo con stakeholders, así como de los riesgos e impactos producidos.

ACERINOX no utiliza ningún estándar de reporte reconocido, no informa sobre indicadores de RSC relevantes, no marca objetivos medibles y cuantificables, ni áreas de mejora dificultando la comparación con otras empresas del sector y la propia evolución de la organización.

La información no responde a una lógica que permita entender las relaciones de la organización con los grupos de interés, no se evidencia información sobre los compromisos relacionados con su comportamiento económico, social y medioambiental, y los procesos para alcanzar dichos compromisos.

ACERINOX en su Informe Anual 2008 no hace referencia a procesos de auditoría interna, ni externa, para verificar los contenidos de su memoria en relación a información en el ámbito de la RSC. Sin embargo, hace público el resultado del informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas elaborado por la empresa KPMG. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad de la información que transmite a las partes interesadas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

ACERINOX en el ejercicio 2008 ha introducido modificaciones en sus reglamentos y estatutos sociales para adecuarlos a las recomendaciones del Código Unificado sobre Buen Gobierno de las sociedades cotizadas. A pesar de dichas modificaciones, la calidad de la información aportada por la organización se encuentra en un estadio de *información escasa,* evidenciándose un cumplimiento de mínimos exigidos más que a una política de información y transparencia.

ACERINOX utiliza el formato oficial de la CNMV para la realización del Informe de Gobierno Corporativo. Dentro del Informe de RSC existe un capítulo sobre el Gobierno Corporativo, pero la única información que se incluye es sobre la existencia de las comisiones de Auditoría y Nombramientos y la constitución en 2008 de una Comisión Ejecutiva.

A pesar de que informa que una de las competencias del Comité de Auditoría es el establecer un procedimiento de comunicación confidencial para los empleados, no hay evidencia de que se haya implementado. Ya en 2007 informaba que se encontraba en proceso de estudio y en 2008 vuelve a hacer una declaración en el mismo sentido, pudiéndose interpretar como una falta de compromiso.

Se informa de la existencia de un sistema de gestión de riesgos, en el que sólo contempla riesgos financieros, sin hacer ninguna mención a otros riesgos relacionados con medioambiente o aspectos sociales.

En relación a las cláusulas de blindaje se informa que 10 personas tienen este tipo de clausulas sin hacer una identificación de los beneficiarios o cantidades concretas. Estas clausulas las autoriza el Consejo de Administración y no se informa a la Junta General de Accionistas. Llama la atención esta ausencia de información, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que esta información fuera publicada de manera detallada, y aprobada por la Junta General de Accionistas, para garantizar los derechos de los propietarios.

El año anterior existía una limitación sobre el número de votos que podía emitir un mismo accionista pero en 2008 se ha modificado dicho artículo en los Estatutos Sociales, sin embargo se sigue manteniendo la limitación estatutaria de tenencia de 1.000 acciones para poder asistir a la Junta General de Accionistas. Otra modificación es la posibilidad de fraccionamiento del voto, permitiendo de este modo a intermediarios financieros actuar conforme a las instrucciones de sus representados.

ACERINOX informa que el Consejo aprueba una detallada política retributiva, pero la única información que se ha encontrado al respecto se refiere a los Estatutos Sociales que explica de manera general los componentes de la remuneración, sin entrar en detalles que permitan analizar cuál es el resultado de tal policía y como se materializa. Además el Consejo no somete a votación de la Junta General, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, el informe sobre la política de retribuciones de los consejeros.

Con referencia a la composición del Consejo de Administración la mayoría de los consejeros son externos, pero no cumple con la recomendación de Gobierno Corporativo sobre proporcionalidad entre consejeros dominicales e independientes (10 dominicales frente a 3 independientes). En este sentido ACERINOX informa que "*dada la presencia dominical en el Consejo considera suficiente la representación de consejeros independientes*"[96]. En este sentido los derechos de los accionistas minoritarios podrían verse vulnerados y más cuando un consejero independiente lleva en el cargo 14 años, a pesar de que el Reglamento del Consejo (modificado en 2008), en su artículo 20, recoge la recomendación del buen gobierno sobre la limitación en la duración del cargo, en el que no podrán permanecer durante un periodo continuado superior a 12 años.

En cuanto a la presencia de dominicales existe una gran pluralidad de accionistas representados en el Consejo. ACERINOX informa de la existencia de 2 dominicales con una participación accionarial inferior al 5%, uno porque es una agencia gubernamental para el desarrollo en Sudáfrica, país en el que el grupo tiene una de sus filiales, también participada por este organismo, y el otro porque es miembro fundador, y es importante su participación por su larga tradición en el comercio internacional de materias primas y metales.

También se informa de la existencia de un consejero que no puede ser considerado dominical, ni independiente. Se trataba de un consejero ejecutivo que en 2008 llegó a la edad de jubilación y dejó de prestar sus servicios como secretario general en ACERINOX.

En 2008 se ha incorporado una mujer al Consejo como consejera independiente, pero no se informa de la existencia de ningún procedimiento que pretenda aumentar la presencia femenina en el consejo. A pesar de que afirma que la Comisión de Nombramientos cuenta con un procedimiento para evitar que los procesos de selección no adolezcan de sesgos que impidan la selección de consejeras, ni el reglamento específico de la Comisión de Nombramientos, ni el Reglamento del Consejo de Administración menciona dicha cuestión.

Con motivo del término del mandato del presidente del Consejo de Administración, en 2008 el Consejero Delegado ha pasado a asumir la presidencia del Consejo, reuniendo en la misma persona ambas condiciones. Sobre esta situación, el reglamento informa que pueden coincidir, pero no se informa de medidas para evitar riesgos por acumulación de poder. Sobre este aspecto, en el Informe de Gobierno Corporativo ACERINOX explica que *el peso del primer ejecutivo se pondera con el comité ejecutivo y el de alta dirección*[97], pero no se han establecido reglas que faculten a uno de los consejeros independientes a solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día, produciéndose una situación de concentración de poder en una única persona, contraviniendo las reglas de buen gobierno que permitan y garanticen la igualdad en el funcionamiento del Consejo.

La información sobre retribuciones del Consejo de Administración no se presenta de manera individualizada, sólo se incluye la remuneración a nivel global y desglosado por conceptos (asignación fija mensual, dietas por asistencia a reuniones y beneficios líquidos) y por tipología de consejeros. En el caso de los consejeros ejecutivos además tienen una retribución por esta condición con los siguientes conceptos, fija,

[96] Informe de Gobierno Corporativo 2008. Recomendación nº 13, pág. 50
[97] Informe de Gobierno Corporativo 2008. Punto B.1.21, pág. 21

variable, sistema de incentivos, parte asistencial e indemnización. No se aporta ninguna información sobre qué criterios van asociados al pago de retribuciones variables.

En la recomendación sobre este aspecto no menciona ningún motivo por el cual no se presenta esta información de manera individual por consejero.

Como novedad, en 2008 se ha creado una Comisión Ejecutiva aunque se desconoce su funcionamiento y responsabilidades atribuidas. Además cuenta con un Comité de Auditoría y una Comisión de Nombramientos y Retribuciones. No aporta información que explique el por qué no existe una comisión de estrategia.

Tanto en el Comité de Auditoría como en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en 2008 han modificado su composición, sin embargo ninguno de ellas cuenta con un mínimo de 3 consejeros independientes. El Comité de Auditoría son 3 dominicales y 1 independiente y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son 2 dominicales y 2 independientes. Sobre esta situación sólo informa que considera que el 50% de consejeros independientes en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones es suficiente para garantizar la independencia de su función.

Los presidentes de las dos comisiones son independientes, pero hay que indicar que, a pesar de que existen reglamentos específicos de ambas, sólo se especifica que el presidente debe ser independiente en el reglamento del Comité de Auditoría.

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

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

ACS ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

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

Alcance geográfico

ACS opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España, Chile, EE.UU, Venezuela, Canadá, Marruecos, México, Reino Unido, Francia, Argentina, Perú, Colombia, Portugal, Brasil, Argelia, Angola, Rumania, Bolivia, Grecia, India, Rep. Dominicana, El Salvador, Holanda, Arabia Saudita, Guatemala, Panamá, Jamaica, Ecuador, Australia, Puerto Rico, Sudáfrica, Rusia, Costa Rica, Mozambique, China, Santo Domingo, Irlanda, Andorra, Líbano, Alemania, Egipto, Hong Kong, Emiratos Árabes Unidos, Bélgica, Camerún, Etiopía, Honduras, Italia, Jordania, Libia, Nicaragua, Polonia.

- De los países donde opera, se consideran Paraísos fiscales de acuerdo a las autoridades competentes españolas los siguientes: Andorra, Jamaica, Panamá, Emiratos Árabes Unidos, Líbano, Hong Kong

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, ACS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index

Normativa Internacional

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

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

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Líneas Directrices de la OCDE

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Económico Financiero 2008	Todos disponibles en la Web corporativa
Informe de Gobierno Corporativo 2008	www.acs.com
Informe de Responsabilidad Corporativa 2008	Versión papel
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Código de Conducta del Grupo ACS	

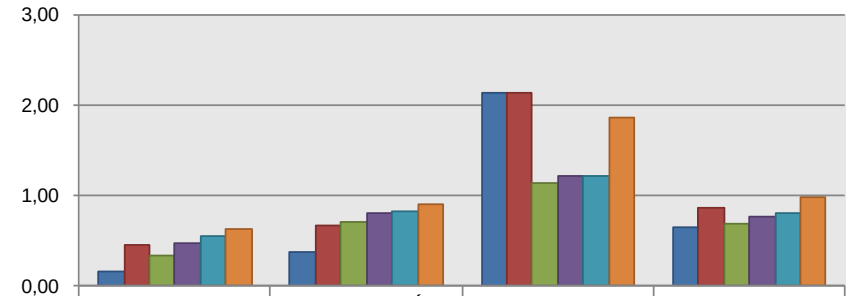
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,00**
Indice&Perfil GRI	1,06
GRI Indicadores	0,72
Principios GRI	1,23
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,86**
ONU	**0,52**
AA1000	**0,69**
AA1000 Indicadores	0,68
AA1000 Principios	0,70
NEF	**0,88**
TOTAL	0,99

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

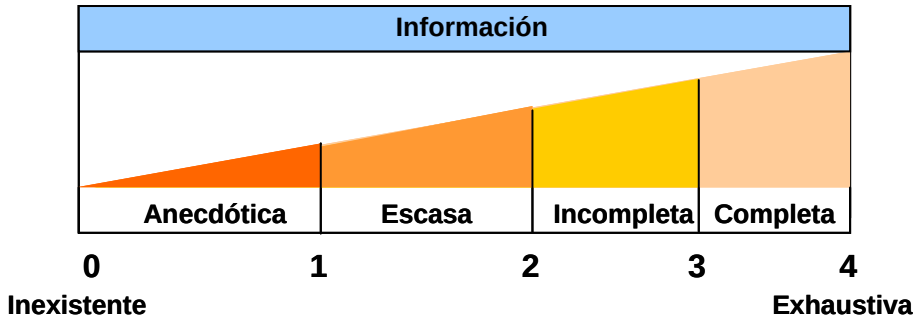
ACS



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,16	0,37	2,14	0,65
2004	0,46	0,67	2,13	0,86
2005	0,34	0,70	1,14	0,69
2006	0,48	0,81	1,22	0,77
2007	0,55	0,83	1,22	0,81
2008	0,62	0,90	1,86	0,99

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0.99**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0.62**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,90**, situándose también en el estadio de *información anecdótica.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa,* con un valor de **1,86**.

Por quinto año consecutivo, ACS ha presentado su Informe de Responsabilidad Corporativa, en esta ocasión correspondiente al ejercicio 2008. El informe presenta mejorías con respecto al ejercicio 2007, lo cual se ha materializado en una mayor puntuación en prácticamente todos los ejes de análisis, destacando el área de gobierno corporativo. Esto se debe a que, si bien ACS informaba ya en 2007 de las modificaciones introducidas en sus reglamentos internos con el fin de adaptarse a las exigencias del Nuevo Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe. Estas modificaciones no fueron aprobadas hasta 2008, motivo por el cual no se tomaron en cuenta para el análisis anterior, pero si para el correspondiente a 2008.

Cabe destacar que a pesar de las modificaciones introducidas, aún hay varias recomendaciones que no se cumplen, como las relacionadas con el número de consejeros independientes o de mujeres en el Consejo de Administración, lo referente a someter a la aprobación de la Junta General de Accionistas las operaciones que entrañen una modificación estructural de la sociedad o las retribuciones de los Consejeros como punto separado del orden del día, entre otras.

Pero también cabe mencionar algunas mejorías; por ejemplo, respecto a explicaciones ofrecidas ante el incumplimiento de los indicadores GRI y sobre todo en cuanto al seguimiento y reporte de los objetivos planteados en años anteriores.

b. CONTENIDOS RSC

ACS ha utilizado como referencia la guía Global Reporting Iniciative (GRI), versión 3 para identificar los contenidos del informe. Su política de responsabilidad social se estructura en función de diversos *compromisos* asumidos por la organización sobre los diferentes aspectos que se engloban dentro del área de responsabilidad social corporativa: *compromiso con la creación de valor, con el entorno social, con la transparencia informativa, con el entorno natural…* En esta misma línea, el Consejo de Administración de ACS ha aprobado el *Compromiso ACS Para la Lucha Contra el Cambio Climático,* pero al igual que ocurre con otros compromisos previamente aprobados por el mismo órgano, tampoco se ha encontrado evidencia del establecimiento de indicadores cuantitativos, específicos y materiales sobre los cuales sea posible realizar un seguimiento. Del mismo modo, se habla de *tomar medidas* sin especificar cuáles o de qué tipo.

En este sentido, cabe destacar que no parece existir relación entre los resultados obtenidos por ACS en cuanto a sus emisiones contaminantes y el nuevo *Compromiso* de la Empresa, ya que en 2008 su consumo de energía no ha disminuido, sino que ha aumentado levemente. Sus emisiones de CO_2 también han subido sensiblemente y las de otros gases contaminantes como Nox y Sox, no se saben, ya que se reporta por área de negocio, pero no sobre ejercicios anteriores. Todo ello pone de manifiesto la importancia que tiene relacionar los compromisos adquiridos con indicadores cuantitativos claramente definidos de cara al reporte y posterior seguimiento.

Un elemento verdaderamente destacable de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa de ACS, es la detallada lista de impactos negativos derivados de la actividad de la Empresa. En este apartado se identifican todos los impactos relevantes por área de negocio en un ejercicio de transparencia muy positivo. En este sentido, únicamente cabría sugerir la inclusión de una declaración de asunción de responsabilidades por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades. Aún así, la información aportada es muy completa, lo cual es poco habitual en el sector al que pertenece el Grupo ACS.

En cuanto a multas y sanciones relacionadas con impactos negativos sobre el medio ambiente, ACS informe que en 2008 se han producido *1.217 incidentes medioambientales con diferentes impactos, pero solo 28 de ellos han supuesto la incoación de un expediente administrativo sancionador leve.*[98] Se echa en falta información detallada relacionada con los incidentes ocurridos, medidas para evitar que se repitan y para restaurar los hábitat afectados.

En cuanto al seguimiento de los proveedores en cuestiones medioambientales, ACS afirma que *Todos los contratos firmados por el Grupo ACS con sus proveedores tienen una parte fija, que incluye las especificaciones generales, y una parte variable, donde se detallan las certificaciones exigidas a los proveedores… teniendo en cuenta criterios medioambientales y de prevención*[99]*.* Sin embargo no se aporta información

[98] Página 37, *Informe de Responsabilidad Corporativa ACS*
[99] Página 70, *Informe Anual 2008 Grupo ACS*

detallada sobre el tipo de certificación solicitada, el porcentaje de contratos que incluyen dichas cláusulas o el número de proveedores auditados.

ACS menciona compromisos y medidas tomadas para evitar o reducir sus impactos negativos sobre el medio ambiente, pero no se ha encontrado mención explícita sobre la asunción de los Principios de precaución y de prevención medioambiental, fundamentales en la gestión de la sostenibilidad.

Desde el punto de vista de la información económica, la Empresa continúa teniendo presencia en países considerados paraísos fiscales por parte de las autoridades competentes españolas, sin aportar información detallada sobre su actividad en dichos lugares. La ausencia de información relevante hace difícil saber si su actividad en esos países responde al desarrollo de las actividades propias de su negocio o únicamente a la búsqueda de evitar o eludir cumplir con responsabilidades fiscales, económicas y/o jurídicas derivadas de sus actividades y decisiones en países donde opera. La falta de información al respecto cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas.

Otra carencia importante en lo referente a la información de tipo económico aportada por ACS, es la referente a impuestos pagados. En este sentido, la Empresa se limita a informar en términos globales, sin desglosar por país, de manera que resulta imposible conocer el impacto económico que su actividad tiene sobre el desarrollo de los muchos países donde opera. Lo mismo ocurre con la información sobre subvenciones y otras ayudas recibidas, el número de empleados o los gastos salariales, que en ningún caso se encuentran desglosados por país. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en más de 50 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Nicaragua, Honduras, Perú, Marruecos Mozambique, Camerún o Etiopía, son países en desarrollo, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

En cuanto a la información sobre derechos laborales, ACS informa que …*el 78% de los empleados del Grupo ACS están afiliados o son representados por sindicatos u organizaciones sindicales…todos los empleados del Grupo ACS están amparados por convenios colectivos, según sean de aplicación en los sectores en los que desarrollan su actividad laboral, y en cualquier caso por el Estatuto General de los Trabajadores…*[100] lo cual denota una vez más el alcance limitado al contexto español de la información aportada por la empresa. Esto resulta especialmente relevante dado que ACS tiene presencia en más de cincuenta países, entre otros China o Colombia, donde el derecho a la representación sindical no se encuentra plenamente garantizado[101]. En este sentido no aporta información relevante sobre cómo ACS se asegura respetar los derechos laborales reconocidos en las normativas internacionales

[100] Página 66, *Informe Anual 2008 Grupo ACS*

[101] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

en aquellos países y contextos que debido a las legislaciones o a la capacidad de implementarlas, los mismos no están realmente asegurados.

A pesar de que en el Código de Conducta de la Empresa se menciona que los trabajadores deben actuar con respecto y que la empresa promoverá un entorno de trabajo estable y seguro, no se ha encontrado mención explícita en cuanto a la prevención del mobbing o el acoso laboral, ni medidas de ningún tipo. Tampoco existe un compromiso explicito con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados.

Si bien ACS informa sobre los impactos negativos que genera su actividad sobre el medio ambiente, no se hace mención al principio de consentimiento de los pueblos a ser afectados por proyectos de desarrollo, ni mención a la existencia de protocolos de actuación destinados a la protección de las comunidades indígenas, que por su especial fragilidad requieren de un trato diferenciado. En este sentido, no se ha encontrado información sobre medidas, procedimientos o canales de diálogo con las comunidades locales donde realiza su actividad. Es importante saber cómo son respetados por ACS en la gestión de sus proyectos los derechos, que se reconocen en la Declaración Universal de Derechos de los Pueblos Indígenas, del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas del 29 junio 2006.

ACS tiene un compromiso explícito con la no utilización de trabajo infantil, pero no se ha encontrado información detallada de los procedimientos que sirven para garantizar que dicho compromiso se materializa a lo largo de toda su cadena de suministros. Con respecto al trabajo forzoso u obligatorio no hay compromiso explicito. Por otro lado, la empresa informa sobre la importancia que tiene la salud y seguridad en el trabajo, plasmado en el Código de Conducta y materializado en cursos de formación dirigidos a sus trabajadores, pero no se informa por país.

En cuanto a la no discriminación, ACS manifiesta su compromiso a través de su Código de Conducta e informa que ello se ha materializado en el aumento de la presencia femenina en el Grupo hasta representar un 36.2%. Se informa de que la presencia femenina está en aumento en todas las áreas de negocio del Grupo, pero se echa en falta información sobre la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres por categoría profesional, o el número de mujeres en puestos ejecutivos por país. Asimismo, ACS no considera aceptable ningún tipo de discriminación, ni la discriminación positiva, asumiendo con normalidad el hecho de que los diecinueve miembros de su Consejo de Administración sean hombres, lo cual no responde a la realidad de la sociedad. No obstante la Empresa ha propuesto la incorporación de una mujer (Dª Sabina Fluxa) para el ejercicio 2009.

Como se ha mencionado previamente, ACS cuenta con un Código de Conducta cuyo alcance incluye a todos los trabajadores del Grupo indistintamente de su categoría profesional o el lugar donde desarrolle su actividad. En este documento se condena de manera explícita todo tipo de acto de corrupción o soborno, además de comprometerse con el más escrupuloso respeto a los principios incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, pero no se ha encontrado información detallada sobre sistemas de seguimiento y control, ni de procedimientos que garanticen de forma efectiva la aplicación de estos principios. A este respecto solo se dice que los empleados deben comunicar a sus superiores directos en caso de tener conocimiento de cualquier acto que vaya contra lo estipulado en el Código, y que durante 2008 no se ha producido ni una sola denuncia, en ninguno de los más de

cincuenta países donde opera, algunos con altos riesgo de violaciones de derechos humanos y corrupción [102], por parte de ninguno de sus *141.002* empleados.

Por otro lado, no se hace mención a mecanismos específicos para luchar contra el blanqueo de dinero, la malversación de fondos o el tráfico de influencias en su esfera de actuación. Lo cual resulta especialmente relevante teniendo en cuenta que algunas de las áreas de negocio de la empresa están especialmente expuestas a este tipo de riesgo, como pueden ser las áreas de construcción o concesiones.

Finalmente, no se ha encontrado evidencia de mecanismos destinados a garantizar los derechos de los consumidores en todos los países en que tienen presencia, aunque se menciona que se realizan encuestas de satisfacción de los clientes que indican que el *88%* de los mismos se encuentran *satisfechos,* pero no queda claro si la encuesta abarca todos los países y áreas de negocio de la empresa. Tampoco se ha encontrado ninguna mención explícita en relación a una política de rechazo a las prácticas contractuales abusivas o la comercialización basada en afirmaciones capciosas, y los procedimientos que lo aseguren. Tampoco se informa sobre causas abiertas relacionadas con indemnizaciones solicitadas, ni sobre reclamaciones de clientes, a pesar de que el sector inmobiliario y construcción es uno de los que muestra un mayor índice de reclamaciones y denuncia de consumidores descontentos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Desde el punto de vista de la implantación de sistemas de gestión, cabe destacar la dificultad para conocer el alcance de la información incluida en el informe. En muchos casos no es posible saber si los datos corresponden a la totalidad del grupo a nivel internacional o únicamente a su actividad en España. Esto ocurre, por ejemplo en el caso de las emisiones, donde se desglosa por área de negocio, pero no por país. Lo mismo ocurre para el caso de la cobertura de los trabajadores por sindicatos y convenios colectivos, donde se menciona el Estatuto General de los Trabajadores, cuyo alcance es nacional (España) pero no aplicable al resto de países donde opera la empresa, que son más de cincuenta. Sería recomendable que el ejercicio de rendición de cuentas empezara por definir con claridad el alcance de cada uno de los indicadores sobre los que se reporta.

En cuanto a la materialidad, ACS no existe evidencia que haya involucrado a sus partes interesadas concretas en la determinación de los elementos que deben ser incluidos en el informe. De hecho, la falta de comunicación con sus grupos de interés es una carencia que se manifiesta en todos los ejes de análisis y que la empresa debería revisar. ACS informa que ha determinado la materialidad utilizando el estándar AA1000, con el fin de conocer los asuntos relevantes para sus grupos de interés y para la propia Empresa. Pero para ello no aporta evidencias que ha consultado de manera directa, ni tan siquiera a grupos de interés genéricos, y cercanos, como sus propios empleados o accionistas, ni mucho menos a partes interesadas concretas afectadas por sus impactos.

ACS en la identificación de la materialidad y la relevancia ha tomado en cuenta a otras *compañías del sector, asociaciones sectoriales, medios de comunicación y*

[102] Informe anual de Amnistía Internacional 2009: http://thereport.amnesty.org/es
Informe global de Transparencia Internacional: http://www.transparencia.org.es/

organizaciones sociales, dejando fuera al resto de grupos de interés de la empresa y a sus partes interesadas concretas afectadas por sus impactos, sin aportar información al respecto. En la documentación analizada no se define en ningún caso cuales son las expectativas o las necesidades identificadas de los distintitos grupos de interés del Grupo considerados.

En cuanto a los mecanismos de comunicación con los grupos de interés, como se ha mencionado previamente, ACS no cuenta con canales de comunicación específicos para cada uno de ellos. De hecho, en este sentido únicamente se menciona la Web corporativa como medio para comunicarse con …*sus públicos prioritarios y con cualquier particular o empresa que desee obtener información.*[103].. No hay evidencia de que los comentarios y aportaciones de los diferentes grupos de interés sean tomados en cuenta, ni para la gestión de la responsabilidad social de ACS, ni para la elaboración del informe de responsabilidad corporativa del Grupo.

La empresa separa sus áreas de negocio en tres grandes bloques: medio ambiente y logística, construcción y servicios industriales, que efectivamente engloban el grueso de su actividad, pero se echa en falta información sobre otras áreas relevantes, como inmobiliaria, sobre la que apenas se reporta, o el área de cambio de imagen y relanzamiento de sociedades o fabricación e instalación de elementos publicitarios. Este tipo de omisión atenta contra el Principio de Totalidad y el de Exhaustividad. Por otro lado, ACS informa que la ausencia de información sobre el área relativa a energía se debe a que durante 2008 vendió su participación en Unión Fenosa.

En cuanto al principio de comparabilidad, la información incluida en este informe es comparable con años anteriores, y en algunos casos, entre áreas de negocio, lo cual permite conocer la evolución de la mayoría de los indicadores en el tiempo y por área. Sin embargo, este principio se refiere también a la posibilidad de comparar con otras empresa del sector, entre empresas del propio Grupo o con su actividad en los distintos países donde opera, lo cual no ocurre. Tampoco se ha realiza un proceso de identificación de puntos calientes que permita reforzar dichos aspectos y hacer un seguimiento de su evolución.

En general, ACS cuenta con compromisos plasmados en políticas y en algunos casos, implementados a través de procedimientos y sistemas de gestión, pero sólo para algunos aspectos o con un alcance parcial. En este sentido, la propia Empresa admite no contar con procedimientos que le permitan obtener la información necesaria para poder informar sobre varios de los indicadores relevantes de la Guía GRI 3[104]. En otras ocasiones, la empresa aporta información incompleta para responder a un indicador o simplemente aporta información que no responde al indicador en cuestión. Sin embargo, cabe destacar que ACS manifiesta, en todo caso, compromiso de generar los mecanismos y herramientas que hagan posible la medición de dichos indicadores, lo cual se ha valorado positivamente, pero no se establece un plazo para lograr dicho objetivo. Otro elemento positivo es la inclusión de información relativa al seguimiento de los objetivos planteados en ejercicios anteriores, lo cual supone una novedad. Otros aspectos en los que no existen o son insuficientes los procedimientos y sistemas de gestión son los relacionados con la aplicación de los principios del Código de Conducta, la comunicación con los grupos de interés, y la gestión de la cadena de suministros, entre otros.

[103] Página 20, *Informe Anual 2008 Grupo ACS*
[104] GRI3: 4.1, EC6, EC7, EN1, EN2, EN11, EN17, EN19, EN23, LA2, LA4, SO2 Y SO3

En cuanto a la gestión de los proveedores y contratistas, ACS afirma contar con sistemas de gestión de compras centralizados para todas la áreas de negocio, además se exige que cumplan con una serie de requisitos relacionados con la salud y seguridad, se llevan a cabo auditorías y visitas, se exigen certificaciones y el cumplimiento estricto de las leyes. Todas estas medidas van en la dirección de garantizar la calidad, pero no se hace mención a cláusulas específicas que hagan referencia, por ejemplo, al cumplimiento de ciertos estándares medioambientales mínimos. No se informa del número de auditorías o visitas realizadas o el número de contratos extinguidos a raíz de la detección de incumplimientos. Tampoco se aportan datos sobre compras, proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad, condiciones de pago y penalizaciones, ni datos por país de origen de la producción o las materias primas.

El Grupo ACS es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, sin embargo, no hay evidencia de la implementación de procedimientos en torno a los Derechos Humanos relacionados con las operaciones de la Empresa, ni de sistemas de gestión al respecto. Todo ello cobra especial relevancia dado que algunas de las áreas de negocio de ACS son especialmente proclives a ciertas situaciones que implican corrupción, como son las áreas de construcción o concesiones de grandes obras y servicios e inmobiliaria.

La empresa cuenta con un Código de Conducta interno en el que se expresa claramente el rechazo de la Organización ante todo tipo de prácticas que impliquen corrupción, pero no se aporta información que permita evaluar si se ha implementado un sistema de seguimiento control y denuncia que permita conocer la situación al respecto. Una prueba de ello podría ser que a pesar de contar con más de 140.000 empleados trabajando en más de 50 países, la información en torno a incidentes de corrupción se presenta de manera global, afirmando que *no se han recogido incidencias de carácter grave… derivadas del seguimiento de los procedimientos recogidos en el Código de Conducta del Grupo ACS*[105].

No se ha encontrado información relacionada con la política de salud y seguridad del cliente durante la utilización de los productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de sistemas de gestión y/o procedimientos, ni mecanismos de cumplimiento dedicados a este tema, ni sistemas de seguimiento y sus resultados. Tampoco se ha encontrado evidencias de que el Grupo ACS cuente con un plan de mejora continua en el que se identifiquen los aspectos que requieren mejora, definan claramente los problemas, conflictos, denuncias, impactos negativos y trade offs, con la participación de los grupos de interés en la definición de objetivos o la evaluación de resultados.

ACS cuenta con sistemas de auditoría interna y externa: equipo de auditoría, proceso de auditoría, dirigidos por el Comité de Auditoría y Control. Del mismo modo, la empresa presenta Informe de auditoría de cuentas externo realizado por Deloitte. En el caso del Informe de Responsabilidad Corporativa, ACS presenta informe de verificación, el cual ha sido realizado por KPMG con un nivel de aseguramiento limitado y que en ningún caso cuenta con el alcance de un informe de auditoría. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

[105] Página 6, *Informe Anual 2008 Grupo ACS*

En cuanto a la aplicación de la Guía GRI, ACS informa de que siguiendo las directrices de dicho organismo, ha autocalificado su informe con A+.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

ACS presenta su informe de gobierno corporativo de acuerdo al modelo del nuevo código unificado de buen gobierno de la CMNV, Código Conthe. Durante 2007 se llevó a cabo un proceso de revisión de sus órganos y mecanismos de gobierno interno con el fin de adaptar los mismos a los cambios introducidos por la CNMV, pero no fue hasta 2008 que dichos cambios fueron aprobados. Este es el motivo por el cual se ha producido un aumento considerable en la puntuación de la Empresa en el presente eje de análisis, pasando de 1,22 en 2007 a 1,89 para el ejercicio 2008.

Las principales modificaciones llevadas a cabo por la Empresa afectan al Reglamento del Consejo de Administración, en lo que se refiere a sus obligaciones para con la Junta General de Accionistas, elección del Secretario del Consejo, obligaciones del Comité de Auditoría y del de Nombramientos y Retribuciones. Si bien aún no se ha conseguido cumplir la totalidad de las recomendaciones del Código Conthe.

La información sobre gobierno corporativo se localiza independiente del informe de cuentas y el de responsabilidad social. El documento se encuentra bien organizado, resultando accesible y claro para el público en general. El informe se encuentra disponible a través de la Web corporativa de ACS, pero también puede ser solicitado en formato papel a través de los canales establecidos por la empresa al efecto. No hay evidencia de que estos canales estén pensados y diseñados para otro tipo de uso más allá del de solicitar información, tales como canalizar denuncias vinculadas con corrupción o fraude, ni que sean anónimos, ni que existan canales diferenciados específicos para empleados, clientes y proveedores. Tampoco se informa sobre el hecho de que la comunicación con los distintos grupos de interés genere cambios efectivos o que su opinión se tome en cuenta en la gestión de la empresa, ni de sus actividades.

ACS informa que cuenta con un sistema de gestión de riesgos entre los que se incluyen los financieros, legales, operativos, tecnológicos y reputacionales, pero no hay evidencia de que se haya llevado a cabo un proceso de identificación de riesgos relacionados con el respeto a los derechos humanos o riesgos medioambientales. La gestión de riesgos recae sobre el Comité de Auditoría y Control, siendo sus miembros elegidos en función de su experiencia y cualificación en este campo. Dicho Comité se encarga de fijar el nivel de riesgo considerado aceptable, y las medidas destinadas a mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

Por otro lado, la empresa informa de la existencia de cláusulas de blindaje para algunos de los miembros de la alta dirección de la Empresa, en concreto son diez los beneficiarios de dichas cláusulas, pero no se menciona quienes son los beneficiarios, ni en qué consisten dichas cláusulas, ni la suma de dinero que representan. La aprobación de las cláusulas de blindaje corresponde al Consejo de Administración y no existe obligación de informar a la Junta General de Accionistas al respecto. Lo mismo ocurre con las retribuciones a la alta dirección y los Consejeros, ya que la política de retribuciones no se somete a aprobación por parte de la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día. Este tipo de prácticas poco transparentes en cuanto a los procesos de establecimiento y control de las

indemnizaciones de los altos ejecutivos de una empresa cotizada, como es ACS, pueden resultar aún más incomprensibles e inadecuados en un contexto de crisis internacional marcada por la aparente falta de control que existe sobre este tipo de retribuciones y puede ser interpretada como un atentado contra los legítimos derechos de los accionistas, auténticos propietarios de la empresa.

En cuanto a la concentración de poder en la dirección de la Empresa, en el caso de ACS la figura del Presidente coincide con la del Consejero Delegado, pero no se ha encontrado evidencia de que el Consejo adopte las cautelas necesarias para reducir los riesgos de concentración de poder en una sola persona, que puede generar conflictos de intereses que impacten negativamente sobre los intereses de los accionistas minoritarios[106].

Con respecto a los derechos de voto, ACS informa no contar con restricciones, permitiéndose el fraccionamiento del voto con el fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos. Igualmente los accionistas con derecho a voto podrán delegar su derecho de voto en otras personas, previo aviso a través de los canales y formulas establecidos al efecto.

ACS afirma que cuenta con un sistema de seguimiento de los procesos de Auditoría externa llevado a cabo por el Comité de Auditoría y Control que *permite contrastar con la antelación suficiente la existencia de diferencias de criterio entre las políticas contables de la Sociedad y su grupo de empresas y la interpretación del auditor externo a las mismas*. *El informe de auditoría, tanto de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A. como del Grupo ACS correspondiente al ejercicio 2008 se estima que será emitido con una opinión favorable, al igual que las opiniones correspondientes a los ejercicios 2006 y 2007*[107].

En cuanto a la composición del Consejo de Administración del Grupo ACS, el Consejo cuenta con dieciocho Consejeros repartidos en tres Comisiones: la Ejecutiva, formada por ocho Consejeros, la Comisión de Auditoría y Control que cuenta con cinco Consejeros y el Comité de Nombramientos y Retribuciones con cinco Consejeros. En total, nueve de los Consejeros son dominicales, cinco son independientes y cuatro son ejecutivos. No cumple por tanto, con la recomendación del Código Conthe de contar con al menos un tercio de consejeros independientes por la necesaria salvaguarda de los derechos de los accionistas minoritarios, ni existe una Comisión de Estrategia ni se informa de quién realiza sus funciones.
Tampoco se cumple con la exigencia de que no pueden permanecer como Consejeros Independientes durante un período continuado superior a 12 años para garantizar su independencia. Por otro lado, la composición de la Comisión ejecutiva no refleja la participación en el Consejo de los diferentes Consejeros en función de su condición. Está compuesta por un Consejero independiente, dos Consejeros ejecutivos, cuatro Consejeros dominicales y, además, por el Consejero-Secretario, con voz pero sin voto. No hay ninguna mujer en el Consejo de Administración de ACS. En este sentido, la empresa no aporta una explicación de los motivos e iniciativas adoptadas para corregir

[106] *El Presidente del Consejo, D. Florentino Pérez Rodríguez, es también Consejero Delegado, y tiene delegadas todas las facultades del Consejo, salvo las indelegables. Su función no queda sólo delimitada por este ámbito de facultades indelegables, sino también por las funciones que desempeña como Presidente de la Comisión Ejecutiva. No existe ninguna otra medida específica de limitación de riesgos de la acumulación de estas funciones.*
[107] Página 27, *Informe de Gobierno Corporativo*

tal situación de discriminación de género. Si bien se afirma que se ha propuesto la incorporación de una mujer (Dª Sabina Fluxa) para el ejercicio 2009.

No hay evidencia en los documentos y reglamentos analizados de que los Presidentes de los Comités de Auditoría y Control y del Comité de Nombramientos y Retribuciones hayan de ser independientes. A este respecto solo se afirma que no han de ser ejecutivos.

En cuanto a la información referente a las inasistencias de los Consejeros y del Presidente a las reuniones, la Empresa informa de que el Presidente ha estado presente en todas y que ha habido tres inasistencias de Consejeros, sin aportar más detalles al respecto. En cuanto a la evaluación de la calidad de los trabajos llevados a cabo por el Consejo, la Empresa no realiza seguimiento, ni evaluación alguna, afirmando que *al igual que señalábamos en la respuesta a la recomendación 17, entendemos que esta cuestión debe encuadrarse en el ámbito de las facultades de auto organización del Consejo al no haber previsión legal al respecto*[108].

No se informa sobre las retribuciones de manera individual, aunque si por tipo de Consejero. Tampoco se aporta información sobre los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables, ni si las retribuciones variables se circunscriben sólo a los Consejeros ejecutivos, ni si las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad toman en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, o si guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía. Tampoco se ha encontrado evidencia de que la remuneración que perciben los directivos guarde relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, entre otras.

[108] Página 63, *Informe de Gobierno Corporativo*

FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS *(FCC)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

FCC ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Saneamiento urbano, innovaciones tecnológicas, gestión del agua, residuos industriales, reciclado de vidrios, logística, handling aeroportuario, mobiliario urbano, aparcamientos, conservación y sistemas, inspección técnica de vehículos, transporte de viajeros, comercialización de vehículos industriales, residuos urbanos, construcción y gestión de aeropuertos, infraestructuras ferroviarias, autopistas, autovías y carreteras, construcción de edificios comerciales y viviendas, Reparaciones y reformas, compraventa de inmuebles, Fabricación y comercialización de cemento, energías renovables.

Alcance geográfico

Fomento de Construcciones y Contratas (FCC) opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España, Uruguay, Portugal, Italia, Argentina, Rep. Checa, México, Grecia, Egipto, Reino Unido, Austria, Bosnia Herzegovina, Serbia, Polonia, Eslovaquia, Hungría, Croacia, Lituania, Rumania, EEUU, Marruecos, Brasil, Holanda, Bélgica, Chipre, Costa Rica, Irlanda, Macedonia, Suiza, Bulgaria, Eslovenia, Luxemburgo, China, Albania, Rusia, Kazajstán, Ucrania, Francia, Túnez, Canadá, Chile, Andorra, Colombia, Argelia, Panamá.

De los países donde opera, se consideran Paraísos fiscales según legislación española:

- Andorra, Panamá y Chipre.

Índices de inversión socialmente responsable

- Dow Jones Sustainability Index

Normativa Internacional

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

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Declaración Tripartita de la OIT

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Líneas Directrices de la OCDE
- Global Reporting Initiative
- Normas ISO 9001 y 14001
- Normas OHSAS

Documentos incluidos en el análisis

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

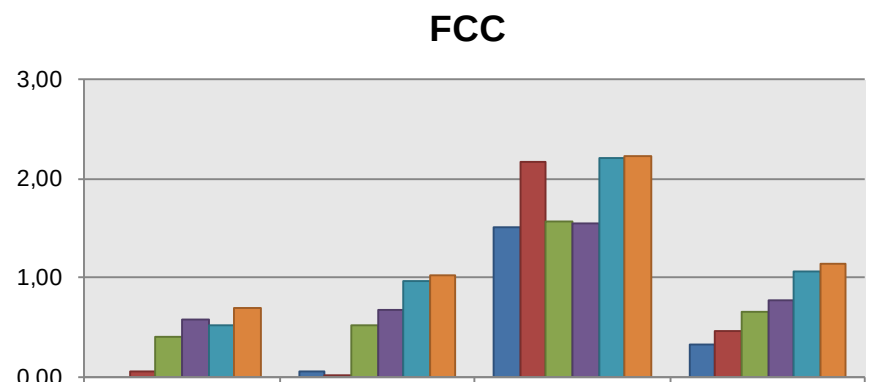
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Código Ético	
Informe de Cuentas 2008	
Informe de Gobierno Corporativo	
Estatutos de la Sociedad	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa	
Reglamento del Consejo	
Reglamento de la Junta	www.fcc.es

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,12**
Indice&Perfil GRI	1,58
GRI Indicadores	0,83
Principios GRI	0,94
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,22**
ONU	**0,54**
AA1000	**0,43**
AA1000 Indicadores	0,33
AA1000 Principios	0,53
NEF	**1,38**
TOTAL	1,14

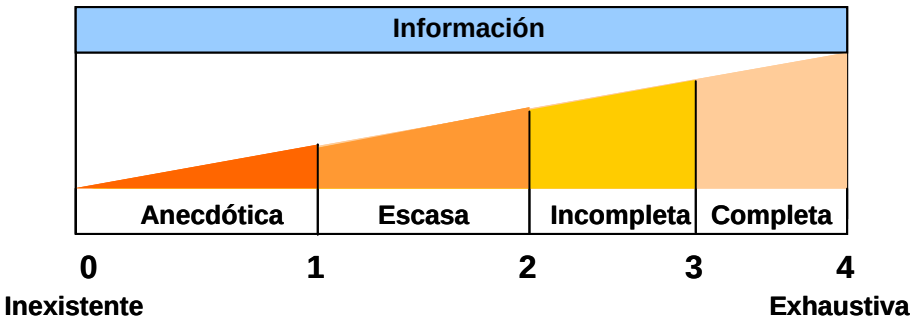
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,06	1,51	0,33
2004	0,06	0,02	2,17	0,45
2005	0,40	0,52	1,57	0,65
2006	0,57	0,68	1,55	0,76
2007	0,51	0,97	2,20	1,06
2008	0,69	1,02	2,22	1,14

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,14**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en

la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,69**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,02**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

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

FCC ha presentado su Informe Anual 2008, en el que se incluye el Informe de Gobierno Corporativo, Informe de Cuentas y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Este último se presenta por tercer año consecutivo bajo esa definición. En esta ocasión se vuelve a utilizar Global Reporting Initiative como estándar de reporte.

A pesar de que FCC no ha sido una de las primeras empresas de su sector en elaborar memorias de responsabilidad social, se evidencia un aumento en lo referente a la información incluida en todos los ejes de análisis en los últimos dos ejercicios. En el presente, destaca la aprobación del *Código Ético del Grupo FCC*, el cual incluye herramientas y sistemas de gestión que pretenden garantizar su cumplimiento. Igualmente destacable es la realización de cambios en el Reglamento del Consejo de Administración, ya iniciado en 2007, con el fin de adaptarlo a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe. Sin embargo, el porcentaje de cumplimiento de las recomendaciones no ha variado con respecto a 2007, lo cual resulta difícil de entender.

A pesar de los avances experimentados por el Grupo FCC en materia de reporte en términos de la responsabilidad social del Grupo, aún son amplias las posibilidades de mejora, especialmente en cuanto a los contenidos, el alcance de la información proporcionada y la información sobre los sistemas de gestión implementados con el fin de alcanzar los objetivos y materializar los compromisos asumidos por la empresa.

b. CONTENIDOS RSC

FCC estructura su política de RSC en torno a la elaboración de planes estratégicos o directores. Durante 2008 se han revisado los objetivos planteados en el *I Plan Director de RC 2007-2008*, cuyos objetivos eran generales, tales como: *promover el desarrollo profesional de los empleados de FCC, promover la diversidad cultural y la igualdad de oportunidades, participar activamente en diversos foros de responsabilidad corporativa a nivel nacional*[109]. La empresa presenta un informe de cumplimiento de dichos objetivos, no incluido en la memoria de RSC, pero sí en su página Web. En él se mencionan las acciones tomadas para cumplir con los objetivos, pero al tratarse de objetivos generales, no materializados en indicadores concretos, no se aporta información cuantitativa, sino más bien una lista de acciones o medidas tomadas en respuesta a los objetivos planteados. Como consecuencia de las medidas adoptadas por FCC a través del I Plan Director de RSC, la empresa ha ingresado en el selectivo internacional Dow Jones Sustainability. FCC informa que ha cumplido los objetivos en un 90%, sin que quede claro cuál es el 10% que no se ha cumplido. No es posible

[109] Informe cumplimiento Plan Director Responsabilidad Corporativa 2007-2008

conocer cómo se habían calculado esos porcentajes de cumplimiento, si estaban relacionados con objetivos cuantitativos concretos o se basaban en estimaciones de percepción, pues FCC no había publicado en ninguno de sus informes desde 2007 qué objetivos cuantitativos contenía ese plan. Esto mismo es lo que ocurre actualmente, FCC no publica los objetivos de su nuevo Plan 10, ni por año, ni para todos los años que cubre, por lo que de cara a las partes interesadas no hay compromiso alguno, nada más que frases y deseos etc. Nada de ello es medible y sin embargo, sí fácilmente interpretable, por parte de la empresa, el que se ha alcanzado cierto grado de cumplimiento.

Desde el punto de vista económico, FCC sigue manteniendo su presencia en países considerados paraísos fiscales, tales como Chipre o Andorra, sin aportar información específica sobre sus actividades en dichos territorios, de manera que resulta difícil saber si su presencia en dichos países responde al ejercicio de sus actividades de negocio habituales o a la búsqueda de formas de eludir responsabilidades jurídicas y/o fiscales. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, y un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades. La falta de información al respecto cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas.

Otra carencia importante en lo referente a la información de tipo económico aportada por FCC, es la referente a impuestos pagados en el 2008. En este sentido, la Empresa se limita a informar en términos globales, sin desglosar por país, de manera que resulta imposible conocer el impacto económico que su actividad tiene sobre el desarrollo de los muchos países donde opera. Tampoco se menciona el número de empleados por cada país donde opera. De este modo, no es posible conocer el impacto económico de la presencia de la empresa, ni su aportación al desarrollo de las economías en las que tiene operaciones. Esto cobra especial relevancia dado el gran número de países (más de cuarenta) en los que FCC tiene presencia. Entre estos países hay varios en vías de desarrollo. Lo mismo aplica para el caso de las subvenciones. Se aporta una cifra global, sin desglose por concepto, procedencia y/o país. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en más de 40 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Serbia, Rumania, Marruecos, Macedonia, Bulgaria, Albania, Kazajstán, Ucrania, Túnez, Colombia, Argelia, Bosnia Herzegovina, son países en desarrollo, con fuertes problemas de cohesión social, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

Durante 2008 se han implementado medidas de *austeridad y consolidación.* El ahorro de costes incluye la congelación de salarios o bonus a 250 de sus altos directivos. En su lugar se ha puesto en marcha un *plan de fidelización del talento* que incluye

actuaciones como *el plan de opciones sobre acciones o el plan de desarrollo de la carrera internacional*[110].

En cuanto a la información medioambiental, FCC afirma que uno de los *hitos* para el ejercicio 2008 es el establecimiento de los *Centros Verdes*, sin embargo, no se aporta información detallada que permita conocer en qué consiste realmente dicha iniciativa, cuáles son sus objetivos, dotación presupuestaria, entre otros asuntos importantes. Esto hace imposible conocer el verdadero alcance e impacto de la iniciativa. Lo mismo ocurre con el otro *hito* medioambiental del que habla la empresa: la *firma de la Declaración de Bali*. En este caso, no se informa en qué consiste dicha Declaración, sobre la cual, no todos sus grupos de interés tendrán necesariamente conocimiento previo. Resulta llamativa la escasez de información sobre unos hechos que la propia empresa considera como *hitos principales* del ejercicio 2008 en los aspectos medioambientales.

FCC informa que un 46% de los residuos producidos han sido reutilizados, pero no se ofrece esta información desglosada en todos los casos por tipo de residuo, área de negocio y país. Del mismo modo, se ofrece información sobre certificaciones medioambientales, afirmando que el 72% de su actividad se encuentra certificada, sin especificar qué tipo de certificación o cuáles son las áreas no certificadas. Se presenta información sobre emisiones de gases de efecto invernadero (NOx y SOx, CO_2), pero una vez más, no se incluye a todas las áreas de negocio, ni se informa por país. No se delimita claramente el alcance de los datos aportados ni se desglosa por igual para todos los indicadores por área y país.

En cuanto a las posibles multas como consecuencia del incumplimiento de normas de protección del medio ambiente, la Empresa afirma que éstas han representado el *0,007% de la cifra de negocio del Grupo, un total de 996.060 € que corresponde a expedientes sancionadores abiertos en las actividades de fabricación de cemento, construcción y gestión de residuos urbanos, en este último caso principalmente por vertidos e incidentes en relación con la legislación de aguas*[111]. No se hace mención a medidas tomadas para evitar que este tipo de situaciones se repitan en el futuro, ni tampoco de aquellas acciones destinadas a la recuperación de los hábitats afectados. En este caso tampoco se conoce el alcance de la información proporcionada, de manera que no es posible saber si se refiere a España o a sus actividades a nivel mundial.

FCC describe los principales impactos negativos sobre el medio ambiente de sus áreas de negocio más contaminantes, a la vez que asume el compromiso de minimizar dichos impactos. Del mismo modo, se aporta información sobre algunas actuaciones, medidas tomadas y sus resultados, pero no hay evidencia de que la empresa asuma la responsabilidad por los efectos nocivos para el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades.

En cuanto al seguimiento y control del desempeño medioambiental de su cadena de valor, FCC informa que en 2008, el Comité de Dirección ha aprobado una cláusula que obliga al respeto de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas a todos sus proveedores. Dicha cláusula es vinculante, de manera que cualquier incumplimiento puede dar lugar a la extinción del contrato. Se echa en falta información sobre los procedimientos establecidos para garantizar el cumplimiento de dicha cláusula y el

[110] Entrevista con el Presidente y Consejero Delegado responsabilidad social corporativa, Página 397
[111] FCC Página 470 responsabilidad social corporativa

número de contratos que la incorporan en la actualidad. Se espera que en los sucesivos análisis FCC presente resultados del seguimiento sobre el cumplimiento de lo establecido en de dicha clausula por parte de los proveedores. FCC informa que el 40.16% de sus compras son locales, pero sin mayor detalle. Por ejemplo, no se informa sobre cuáles son sus principales proveedores por país.

FCC menciona medidas destinadas al control de sus impactos, y a una organización cada vez mayor del área destinada a la implementación y gestión de las políticas de RSC, pero no se ha encontrado evidencia explicita de la incorporación de los *Principios de precaución y de prevención medioambiental*.

Desde el punto de vista de los derechos laborales, FCC informa que respeta la libertad de asociación, la creación de sindicatos y el derecho a la negociación de convenios colectivos. Sin embargo no se aportan datos sobre el porcentaje de empleados afiliados a sindicatos o cubiertos por convenios colectivos por área de negocio y país. En este sentido, solo se menciona el porcentaje global de trabajadores cubiertos, que ha ido descendiendo desde 2006 (81.1%) hasta 2008 (66.2%) afirmando que esta bajada ha ocurrido *por razones ajenas a FCC, tales como el calendario de las elecciones sindicales*[112]*.* No se ha encontrado mención en cuanto al tipo de medidas tomadas para garantizar estos derechos en aquellos países donde la legislación local no los prevé, especialmente en el caso de la presencia de FCC en China.[113] Esta ausencia de información sobre cómo se respetan los derechos laborales en los distintos países, es especialmente preocupante al operar la empresa y estar establecida en países y entornos donde el ejercicio real del derecho de asociación y actividad sindical se puede considerar una práctica de riesgo[114]. Un ejemplo claro es el trabajo de los sindicatos en países como Colombia[115] donde los representantes sindicales se están convirtiendo en víctimas de acciones violentas.

La empresa manifiesta compromiso explícito con la potenciación de un ambiente de trabajo seguro y adecuado para todos sus trabajadores, haciendo especial hincapié en las medidas destinadas a garantizar la salud y la seguridad en el trabajo y haciendo extensible esta preocupación a toda su cadena de valor. Del mismo modo, se hace referencia a medidas destinadas a la prevención del mobbing o acoso laboral. Sin embargo, se echa en falta información sobre casos registrados y medidas de seguimiento al respeto. No se ha encontrado evidencia de compromiso sobre la remuneración de los empleados que tenga un carácter justo y razonable.

En 2008 por primera vez FCC incluye como objetivo estratégico el desarrollo sostenible de las comunidades donde opera. De la misma manera, la empresa afirma realizar evaluaciones periódicas de las necesidades de las comunidades donde tiene presencia, sin aportar información sobre los resultados de las mismas. No hay evidencia de compromiso explícito con el principio de consentimiento de los pueblos a ser afectados por sus actividades, ni tampoco compromiso específico con el respeto a los derechos de las comunidades indígenas, que por su especial situación de vulnerabilidad, merecen consideración especial. Si se mencionan actividades de acción social en beneficio de la comunidad, canalizadas especialmente a través de la Fundación Esther Koplowitz, pero no se aporta información desglosada por país, de

[112] FCC, Página 448 responsabilidad social corporativa
[113] El estado de los DDHH en el mundo". Amnistía Internacional 2009. http://thereport.amnesty.org/es
[114] Informe 2009 de la Confederación Sindical Internacional (CSI) http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES
[115] Informe de Amnistía Internacional - Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

manera que no es posible saber si son aquellos países con mayores necesidades, los receptores prioritarios de la acción social de la empresa.

Tampoco se ha encontrado información detallada sobre los canales de comunicación con sus diversos grupos de interés, a pesar de manifestar compromiso y de haber realizado un ejercicio de identificación de los mismos, que en todo caso resulta insuficiente, ya que es de carácter general y no especifico por área de negocio y país. No hay evidencia de medidas tomadas como consecuencia del dialogo con sus partes interesadas, ni de los mecanismos de participación habilitados al efecto. Un ejemplo que arroja luz en este aspecto es que la empresa menciona que: *este informe (*informe de RSC*)… ha sido presentado para su conocimiento a los representantes sindicales de los trabajadores de la empresa*[116]*.* Sin que se informe sobre la participación activa de dichos representes sindicales en el proceso de elaboración del mismo.

En cuanto al compromiso de la empresa con el respeto a los derechos humanos, se informa que durante 2008 el Consejo de Administración del Grupo ha aprobado el Código de Ética de FCC, a través del cual se manifiesta compromiso explícito con el respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT y las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Informa que el Código Ético tiene carácter vinculante. Tanto los contenidos, como el alcance y los mecanismos previstos para garantizar su aplicación efectiva, seguimiento y control son descritos de manera clara y precisa, por lo que merecen mención especial. Cabe esperar que en los sucesivos ejercicios de rendición de cuentas de la empresa, se informe en torno a los incumplimientos y sanciones derivadas de los mismos. FCC es también firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, sobre el cuál presenta informe de progreso (Web).

FCC se compromete a incentivar las relaciones comerciales con aquellos proveedores que compartan los valores expresados a través de su Código Ético y a dar a conocer el mismo entre sus contratistas y proveedores. El Código incluye el rechazo explícito a toda forma de trabajo infantil, aunque no se menciona el trabajo forzoso o esclavo.

El Código Ético también contempla aspectos relacionados con la prevención de la corrupción y fraude, incluyendo otros aspectos como la manipulación de la información, uso y protección de activos, soborno, blanqueo de capitales o irregularidades en los pagos. La responsabilidad de la prevención de dichas actividades ilícitas recae sobre la Dirección General de finanzas y la Dirección General de Administración. Como herramienta de control se mencionan las auditorías internas. También se hace mención explícita a la prohibición tanto de recibir pagos como de hacerlos en el ámbito público y/o privado en todos los lugares donde opera. En cuanto a la influencia política, el Grupo FCC afirma que *desarrolla su modelo de negocio sin interferir ni participar en los procesos políticos de aquellos países y comunidades en donde desarrolla sus actividades. Cualquier relación del Grupo FCC con gobiernos, autoridades, instituciones y partidos políticos estará basada en los principios de legalidad y neutralidad política*[117]. FCC afirma que en 2008 no ha realizado ningún tipo de contribución a partidos políticos. No obstante sería necesario que sobre este aspecto aclarase si esta afirmación de no contribuciones en el 2008 cubriría también a las entidades o fundaciones que desarrollan actividades de lobby e incidencia política, en todos los países donde opera. Por otro lado evidenciando que FCC opera en países donde las contribuciones a organizaciones políticas o de incidencia son

[116] FCC Página 395 responsabilidad social corporativa
[117] Neutralidad política/ Código Ético Página 15

legales, como Estados Unidos de América, convendría que aclarase en estos casos su política y prácticas de contribución.

Finalmente, FCC no presenta información referente a la observancia de la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores, en todos los países en que realizan operaciones, si bien menciona medidas adoptadas en sus áreas de negocio para mejorar la calidad del servicio y la relación con sus clientes. Asimismo, se informa de la realización de encuestas de satisfacción de los clientes, obteniendo unos resultados que fluctúan entre *bueno y muy bueno,* pero no se especifican las características técnicas de dichas encuestas, ni tampoco se informa sobre quejas o procesos judiciales en marcha o multas como consecuencia del incumplimiento de normativas o reclamaciones de clientes.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La correcta definición del alcance, es una condición necesaria para la elaboración de una memoria de RSC de calidad. En el caso de una empresa de las características de FCC, el alcance debería cubrir todo el ámbito geográfico en el que desarrolla su actividad, incluyendo todos los países donde opera, tomando en cuenta las particularidades de cada contexto e incluyendo a todos sus grupos de interés en el proceso.

Sin embargo, en este caso no existe una definición expresa del alcance de los contenidos del informe de responsabilidad social, de manera que, incluso en el caso de los datos cuantitativos aportados, resulta difícil saber si se refieren a la totalidad del Grupo, a su actividad en España o solo a determinadas empresas o áreas de negocio. En algunos casos la empresa si determina el alcance, haciendo constar que los datos se refieren a determinada área o áreas de negocio, pero en otros casos no se informa al respecto. En principio cabría pensar que se hace referencia a todo el Grupo, pero dada la complejidad de la empresa, con actividad en más de 40 países y varias áreas de negocio distintas y con distintos impactos específicos, sería recomendable especificar el alcance para cada eje de análisis o área de negocio. Esto afecta a los principios de *Totalidad* y *Exhaustividad.*

En cuanto a la materialidad de la información contenida en el informe, cabe mencionar que FCC ha realizado un proceso de identificación de grupos de interés. En dicha identificación se ha incluido a las generaciones futuras y a la sociedad en su conjunto, además de aquellos más directos, como accionistas, clientes y proveedores. La empresa afirma haber utilizado los criterios de la Norma AA1000 para dicho proceso de identificación, pero no queda claro cuál ha sido el papel de los grupos de interés en la elaboración del informe, ni en la definición de sus estrategias, políticas y objetivos de RSC. No se sabe qué canales de comunicación se han utilizado, o que fuentes de información se han tomado en cuenta para cada grupo, ni cómo se ha identificado la relevancia de los indicadores para cada grupo. Valga una vez más como ejemplo: *…una vez terminado, el informe ha sido presentado a los representantes sindicales para su conocimiento*…[118] pero no existe mención expresa al tipo de participación que han tenido los empleados y sindicatos en el proceso de elaboración y verificación.

[118] FCC Página responsabilidad social corporativa 395

Tampoco se ha encontrado evidencia de la existencia de estudios de valoración de la actuación de la empresa desde un punto de vista ético y social por parte de sus grupos de interés, más allá de una encuesta de satisfacción hecha a sus clientes y en la que la FCC ha obtenido una valoración situada entre el *bueno y muy bueno.* Pero no se aporta información detallada sobre denuncias o reclamaciones por parte de sus distintos grupos de interés, más allá de mencionar en términos generales el número y el monto de las multas recibidas por incumplimientos de normativas medioambientales.

FCC cuenta con políticas y compromisos que se expresan a través de planes estratégicos o planes directores que cubren determinados períodos de tiempo. En ellos se mencionan los objetivos, pero siempre se trata de objetivos genéricos no sistematizados, ni materializados en indicadores concretos, medibles y cuantitativos que permitan un seguimiento en el tiempo. Tampoco hay evidencia de que exista un plan de mejora continua para aquellos aspectos que lo requieran.

Sin embargo, la empresa ha desarrollado progresivamente un departamento de RC y ciertas herramientas que le permiten potenciar la implantación de la RSC. Por un lado existe un comité de responsabilidad corporativa presidido por el Secretario General del Consejo y del que depende la Dirección de RC de FCC. Es el propio Consejo quien aprueba las políticas destinadas a consolidar la RC en el Grupo, aprueba la elaboración de los informes anuales de RC, y ha aprobado durante 2008 el código de conducta de FCC, que se constituye como una herramienta, desarrollada y que sirve como base y marco dentro del cual unificar criterios y construir una nueva cultura de empresa. Este código incluye mecanismos de seguimiento y de canales de denuncia con procedimientos bien establecidos. Cabe esperar que la aplicación de este tipo de herramientas dé sus frutos en los próximos años, y que la empresa informe de los mismos, así como de los casos en que se identifiquen actividades que contravengan lo establecido en el código.

La empresa aporta datos relevantes sobre diversos aspectos de su actividad y gestión, pero los datos son presentados separadamente. Por una parte existe un Informe de Cuentas, un informe de Gobierno Corporativo y también un Informe de Responsabilidad Corporativa, pero no se aprecia que se reporte sobre todos estos aspectos desde una triple visión, económica, social y medioambiental. En el Informe de Cuentas por ejemplo, no existe ninguna referencia o evidencia de que se tomen en cuenta aspectos no financieros-económicos. En el caso de las multas por incumplimiento de normativas medioambientales, el hincapié se hace en el coste económico de las mismas, no en los incidentes en sí, ni en las medidas tomadas para evitarlos en el futuro.

FCC ha aprobado el establecimiento de la *Cláusula RC* en todos sus contratos con contratistas y proveedores desde 2008, lo cual implica la obligación por parte de los contratistas de respetar los principios del Pacto Mundial. Esta cláusula es vinculante, de manera que el incumplimiento de cualquiera de los Principios puede dar lugar al fin de la relación comercial entre ambas entidades. Sin embargo no se explica de qué manera se pretende llevar a cabo el seguimiento y verificación del efectivo cumplimiento de dicha exigencia. Tampoco se informa sobre el número de contratos que han sido suscritos con esta cláusula. La empresa no informa sobre su adhesión a algún sistema de certificación de la cadena de suministro relacionado con RSC. Tampoco se informa de cuáles son sus principales proveedores en todo el mundo, a pesar de que FCC afirma *promover la contratación local*, pero en este caso se refiere únicamente a la contratación de personal y no de bienes o servicios. No se ha

encontrado evidencia sobre Mecanismos de selección de proveedores, calificación de estos, auditorías de evaluación, reclamaciones y denuncias, cifras de resultados, evolución en el tiempo o certificaciones especificas solicitadas, ni tampoco procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos, a excepción de la exigencia del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En cuanto a la rendición de cuentas en torno a los impactos medioambientales de sus actividades, FCC presenta información dividida por áreas de negocio, pero no por país. Se echa en falta un reconocimiento expreso de su responsabilidad por dichos impactos. En este sentido, la empresa se limita a mencionar las medidas tomadas para reducir dichos impactos y logros conseguidos. Esto afecta al principio de *neutralidad* de la información proporcionada.

La información facilitada por FCC se basa en el modelo GRI (Global Reporting Initiativ). Desde este punto de vista, existe continuidad en cuanto a los indicadores sobre los que se reporta, lo cual facilita la comparabilidad con ejercicios anteriores, pero no es posible dicha comparación entre productos y servicios, entre líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector y en el mercado.

En cuanto a procesos de mejora continua, la empresa ha mostrado año tras año mejoría en cuanto a la calidad de la información que pone a disposición de sus grupos de interés. Presenta objetivos e informe de evolución de dichos objetivos, si bien, como se ha mencionado con anterioridad, dichos objetivos siguen siendo muy generales. En la actualidad la empresa cuenta con el *Plan 10,* que pretende la incorporación de la RC en su estrategia: *…incorpora como una de sus iniciativas corporativas la responsabilidad social corporativa y el buen gobierno, y en particular, el buen gobierno corporativo, el diálogo con grupos de interés, el desarrollo sostenible, el compromiso, la ciudadanía corporativa, la dimensión social interna, la reputación social, la comunicación responsable y la gestión integrada de la RSC*[119]*.* Sería deseable que dicho plan incluyera objetivos cuantitativos y concretos.

FCC cuenta con un Comité de Auditoría y Control. Su misión principal es la de vigilar la elaboración de la información económica financiera de manera independiente del auditor externo, pero no se aporta información sobre el proceso de auditoría, sus objetivos, estándares empleados, alcance, planes y resultados. También se encarga de la relación con los auditores externos. La empresa cuenta también con un Comité de RC que se encarga de verificar la aplicación de los planes estratégicos de responsabilidad social y de un Comité de Verificación del cumplimiento del Código Ético este último, de reciente creación y dependiente de la Secretaría General del Grupo. Cabe esperar que en futuros informes de RC se reporte al respecto de los resultados de dicho Código.

También se informa sobre certificaciones relacionadas con calidad, aportando datos sobre el porcentaje de sus distintas áreas de negocio principales que se encuentran certificadas por ISO 9001. Lo mismo ocurre para la gestión medioambiental, pero en este caso no se especifica cuál es la norma, estándar o sistema utilizado. Tampoco se ofrece información específica sobre aquellas áreas no certificadas, ni se desglosa por

[119] FCC Página 403, responsabilidad social corporativa. Creación de valor responsable

país. FCC cuenta también con certificación de OHSAS, pero sólo se informa del porcentaje certificado en España.

FCC se ha autocalificado su Informe de Responsabilidad Corporativa como A+. *Además, la compañía ha decidido verificar externamente, a través de la firma KPMG ésta auto declaración sobre la aplicación de la norma y someter la misma a la revisión del cumplimiento por GRI*[120]*.* En todo caso, la empresa no presenta informe de auditoría sino de verificación, cuyo alcance es inferior: *Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría. (KPMG*[121]*)* La empresa si presenta informe de auditoría de cuentas 2008.

Finalmente, el informe resulta comprensible. Está escrito de manera sencilla y en general, fácil de entender. Es accesible, en cuanto a que está, junto a muchos otros documentos, disponibles en su página Web.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Un año más FCC ha introducido cambios en su Reglamento del Consejo de Administración con el fin de cumplir las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, Código Conthe. La empresa informa que gracias a estos nuevos cambios se ha logrado cumplir el 85% de las recomendaciones, aunque algunas de ellas, solo de manera parcial. Este dato resulta sorprendente, ya que FCC ya informaba del cumplimiento del 85% de las recomendaciones en su informe 2007. Lo que parece indicar que los cambios efectuados en 2008 no han tenido ninguna repercusión efectiva en relación al grado de cumplimiento de las recomendaciones. El modelo usado para la rendición de cuentas en términos de gobierno corporativo ha sido una vez más, el formato oficial de la CMNV.

El Grupo informa sobre su estructura de capital, con sus principales accionistas. Así mismo aporta información sobre la estructura de sus órganos de gobierno, especialmente el Consejo de Administración, que cuenta con cuatro consejeros independientes, tres ejecutivos y catorce dominicales. En este caso, la empresa incumple dos recomendaciones; la que hace referencia a que al menos un tercio de los consejeros sea independiente, con el fin de garantizar los derechos de los accionistas minoritarios, y la que se refiere a que el número total de consejeros no exceda de quince. En el caso de FCC, cuenta con veintiuno, considerando la empresa que ese alto número de consejeros responde a su estructura de propiedad y a las necesidades del Grupo. En este sentido, los estatutos sociales de la Organización admiten la existencia de hasta veintidós consejeros.

La empresa cuenta con un sistema de gestión de riesgos que específicamente cubre varios tipos de riesgos, como los riesgos de mercado, riesgos operacionales, entre los que se incluyen los medioambientales, riesgos organizativos, y riesgos derivados de la gestión financiera. El sistema de gestión está bajo la responsabilidad del Comité de Auditoría y Control. No hay evidencia de que la empresa cuente con sistemas de gestión de riesgos de derechos humanos.

[120] FCC Página 524, responsabilidad social corporativa
[121] FCC Página 526, responsabilidad social corporativa

En cuanto a la remuneración de los miembros del Consejo, se aporta poca información. A este respecto no se informa sobre las retribuciones de los consejeros, ni individual, ni globalmente. La empresa cuenta con una política de retribuciones que es puesta a disposición de la Junta General de Accionistas, pero no con carácter consultivo, y no se somete a votación de manera separada del orden del día. Dicha política retributiva contempla el pago de retribuciones variables para los consejeros ejecutivos y altos directivos del Grupo. Dichas retribuciones pueden ser opciones sobre acciones o referenciada al valor de las acciones. En este caso se tomarán en cuenta las posibles salvedades del informe de auditoría externa. No hay evidencia de que las retribuciones de los consejeros guarden relación con la consecución de objetivos sociales, medioambientales o en general, no financieras.

Del mismo modo, FCC informa de la existencia de cláusulas de blindaje. Los beneficiarios son siete altos cargos que no son identificados. Tampoco se especifica en detalle, ni sobre la cuantía, ni el tipo de blindaje. En este caso tampoco se somete a votación por parte de la Junta General de Accionistas. Igualmente, no se responde a la recomendación *B.1.12. Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio* [122]. La empresa aporta los nombres y cargos de las personas, pero no las remuneraciones, sin ofrecer una explicación al respecto.

FCC informa sobre el cese de tres consejeros. Según la empresa en todos los casos se ha tratado de *renuncias voluntarias*, sin informar sobre *si han explicado sus razones y a través de qué medio, al Consejo, y, en caso de que lo haya hecho por escrito a todo el Consejo, explique a continuación, al menos los motivos que el mismo ha dado,* como indica la recomendación B.1.5.

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

El Comité de Auditoría y Control procura que el Informe de Auditoría de Cuentas se presente sin salvedades y se afirma que en el caso de haberlas, se explicará a los accionistas del contenido y alcance de dichas reservas o salvedades. No hay evidencia de la existencia de canales anónimos de denuncias específicos para clientes y proveedores, aunque sí para empleados de la empresa.

El Grupo FCC prevé que en los procesos de selección de Consejeros, se potencie la inclusión de mujeres para evitar la discriminación. FCC cuenta con un total de cinco mujeres en el Consejo, sobre un total de veintiuno. Asimismo, la empresa afirma que la proporción de consejeros dominicales e independientes guarda relación con la estructura de la propiedad, pero no se cumple la recomendación de mantener un tercio de consejeros independientes, ni tampoco la que hacer referencia al tiempo máximo de doce años para permanecer en dicho puesto, ya que pueden ser reelegidos indefinidamente.

En cuanto a la información sobre inasistencias de los consejeros a las reuniones del Consejo, se informa que el Presidente ha asistido a todas ellas, pero no se hace

[122] FCC Página, 340 gobierno corporativo

mención al número de inasistencias del resto de consejeros. El Reglamento del Consejo establece que el mismo se autoevaluará anualmente y que se pondrán los medios para proporcionar la información necesaria para el desempeño de sus cargos y posibilidades de actualización de sus conocimientos y capacidades.

El Consejo de Administración de FCC cuenta con cuatro comisiones: Comisión de Nombramientos y Retribuciones, Comité De Auditoría y Control, Comisión Ejecutiva y Comisión de Estrategia e Inversión. Llama la atención que esta última no ha mantenido ni una sola reunión en todo el ejercicio 2008. Los presidentes de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones no son consejeros independientes y no se ha encontrado evidencia, tanto en los Estatutos Sociales, como en el Reglamento del Consejo de la empresa, de que tal aspecto esté contemplado.

GRUPO FERROVIAL S.A.
(FERROVIAL)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

FERROVIAL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Gestión de Aeropuertos
- Construcción de todo tipo de infraestructuras
- Gestión de autopistas de peaje y aparcamientos
- Promoción inmobiliaria y servicios
- Conservación de infraestructuras
- Mantenimiento y gestión integral de edificios e instalaciones
- Servicios urbanos y tratamiento de residuos

Alcance geográfico

FERROVIAL opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Canadá, Estados Unidos, Honduras, México, Aruba, República Dominicana, Antillas Holandesas, Puerto Rico, Colombia, Venezuela, Brasil, Perú, Chile, Argentina, Argelia, Nigeria, Rusia, Túnez, Ucrania, EAU (Emiratos Árabes Unidos), Israel, Arabia Saudí, Sudán, Camerún, Guinea Ec, Kenia, Tanzania, Sudáfrica, Singapur, Filipinas, Corea, Japón, Reino Unido, Holanda, Irlanda, Bélgica, Alemania, Polonia, Austria, Francia, Luxemburgo, Andorra, Suiza, España, Portugal, Italia, Grecia, Chipre, Bulgaria, Hungría.

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

- Aruba, Antillas Holandesas, Chipre, Luxemburgo, Andorra, Singapur, Emiratos Árabes Unidos

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, FERROVIAL informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Indexes
- FTSE4Good
- Ethibel
- ASPI Eurozone

Normativa Internacional

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

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convenios y Tratados ONU
- Disposiciones de la Organización internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil.
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- Declaración Tripartita de la OIT

Estándares voluntarios

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

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

Documentos incluidos en el análisis

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

Documentación	Observaciones
Informe Anual on-line 2008 (IA)	
Informe Gobierno Corporativo (GC)	2008
Reglamento Consejo de Administración (RCA)	Aprobado 23 de febrero de 2007
Código de Ética Empresarial (CE)	Última versión Junio 2004
www.ferrovial.es	

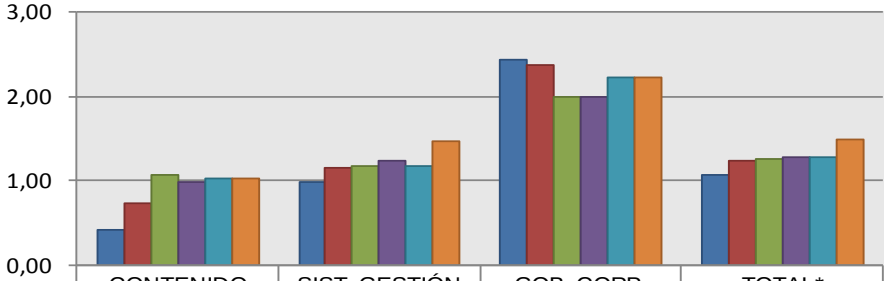
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,45**
Indice&Perfil GRI	1,87
GRI Indicadores	1,08
Principios GRI	1,42
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,22**
ONU	**0,99**
AA1000	**1,35**
AA1000 Indicadores	1,53
AA1000 Principios	1,17
NEF	**1,38**
TOTAL	1,48

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

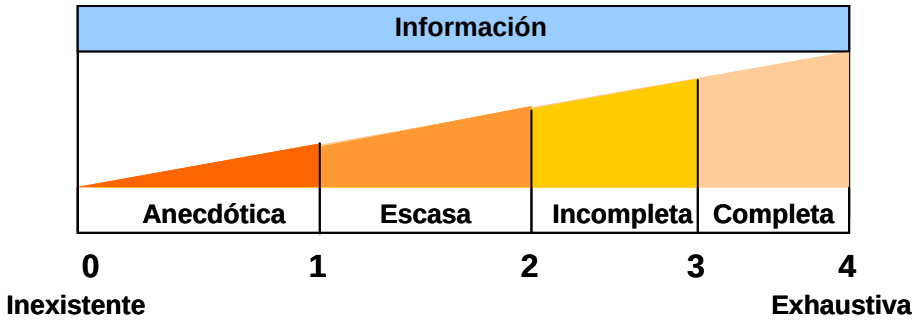
FERROVIAL



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,41	0,97	2,43	1,06
2004	0,72	1,14	2,36	1,24
2005	1,06	1,17	1,99	1,25
2006	0,98	1,22	1,99	1,27
2007	1,03	1,16	2,21	1,28
2008	1,03	1,46	2,22	1,48

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1, 48**, situándose en el estadio de *información escasa*.

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

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,46**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

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

FERROVIAL ha incrementado su puntuación global con respecto al año anterior, pasando de una puntuación de **1,28** en 2007 a **1,48** en 2008. A pesar del avance en la escala, esto no representa grandes cambios en la forma en que la compañía reporta sus actividades económicas, medioambientales y sociales. Los avances en los indicadores fueron sutiles con respecto al año anterior, incluso algunos de ellos permanecieron constantes en niveles bajos de la escala. Como ejemplo se encuentra el indicador de salud y seguridad del cliente que no demostró mejoría alguna durante el periodo 2008. Sin embargo, se deben destacar los avances relacionados con temas como la gestión integral de riesgos, los cuales exhiben los mayores incrementos en la escala de calificación.

La empresa busca garantizar el acceso al Informe Anual 2008 a través de su página web. La información está disponible en formato multimedia y es posible también solicitarla por medio de correo electrónico. Un año más la empresa deja de publicar su informe en versión impresa, justificado en la disminución en el impacto ambiental generado por consumo de papel. En cuanto a los contenidos de RSC, como se ha mencionado previamente, Ferrovial ha decidido dividir la información que pone a disposición de sus grupos de interés entre su sitio Web (www.ferrovial.es) y su Informe

anual 2008, lo cual, según la empresa, facilita la búsqueda de información. Parecer que no comparte el analista. Sin embargo es importante que la compañía, en la sección de Medio ambiente de su informe, donde se encuentra publicada la información de sus consumos (agua, energía, materias primas), relacione también claramente el ahorro de papel (dinero, toneladas, etc.) aportado por esta medida.

Referente al Gobierno Corporativo, la empresa sigue con la divulgación de la información basándose en el Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe.

b. CONTENIDOS RSC

En cuanto al contenido en Responsabilidad Social, FERROVIAL no ha modificado su estructura para reportar los resultados. La empresa informa que utiliza normas como GRI y AA1000 para guiar la elaboración de su Informe Anual 2008, al igual que en 2007. Por segundo año consecutivo, FERROVIAL publicó su Informe solamente por medio electrónico, en su página web, justificando para eso un ahorro de papel y menor impacto ambiental.

Desde un punto de vista económico, FERROVIAL no ha presentado cambios significativos en la manera de publicar su información con respecto al año 2007, publica en su informe datos generales como ventas, participación en mercados, desempeño económico y proveedores de capital. A pesar de divulgar muchos de esos resultados clasificados por división de negocios del grupo, en la mayoría de los casos no se hace por países de actuación, llegando como máximo a mencionar aquellos países de mayor participación de la empresa, como España y Reino Unido. Un ejemplo claro es la divulgación de datos referente a gastos de personal. La empresa divulga la composición de los gastos de personal (desglosado en sueldos y salarios, seguridad social, planos de pensiones, opciones sobre acciones, entre otros) pero lo hace de manera genérica y agregada, sin especificar las cifras por países o regiones de actuación, y sin hacer mención mas allá de niveles de categoría profesional.

Otro hecho, que todavía llama la atención, es su actuación en países considerados paraísos fiscales. Mientras muchas empresas pasan a presentar planes de reducción de su presencia en países con esas características, FERROVIAL ha incrementado en 2008 su actuación en dichos países. Además de tener presencia en Andorra, Singapur, Luxemburgo y Chipre, pasó a actuar también en Aruba, Antillas Holandesas y Emiratos Árabes Unidos. A pesar de mencionar en su Informe Anual que la naturaleza de su actividad en dichos países está representada por su división de servicios, no queda claro si estas actividades responden al desarrollo de actividades propias o representan eventualmente alguna manera de eludir o evadir responsabilidades fiscales y jurídicas. La falta de información al respecto de las operaciones realizadas en estos territorios, así como la baja calidad de la información de los impuestos pagados por país, cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no sea ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para la transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, y un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades.

Resulta interesante resaltar la información económica reportada por FERROVIAL con respecto a los datos referentes a sus impuestos. Al presentar cifras de manera agregada, con el total de impuestos no-desglosado por tipos o países, no es posible analizar la real contribución de la empresa al sector público y a las sociedades en las que desarrolla actividades. Lo mismo ocurre con la divulgación de los datos referentes a subvenciones. La empresa presenta resultados globales, sin desglosar y limitándose a mencionar solamente una subvención recibida en Grecia para el seguimiento de autopistas. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en más de 49 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Honduras, México, República Dominicana, Antillas Holandesas, Colombia, Venezuela, Perú, Argentina, Argelia, Nigeria, Rusia, Túnez, Ucrania, Sudán, Camerún, Guinea Ec, Kenia, Tanzania, Sudáfrica, Singapur, Filipinas, son países en desarrollo, con problemas de pobreza y cohesión social importantes, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

A pesar de presentar un capítulo específico sobre Medio Ambiente en su Informe Anual 2008, en donde describe las políticas de medio ambiente adoptadas por la empresa, si se hace énfasis en la calidad de la información, el reporte continúa carente de profundidad. La compañía no divulga información concisa referente a las materias primas utilizadas y recicladas, sus impactos en la biodiversidad de las regiones donde actúa y el tratamiento de sus emisiones y vertidos. Cuando expone informaciones referentes a estos asuntos, se hace por proyectos puntuales y referentes siempre a los mismos países, España y Reino Unido.

Medidas y proyectos como el Índice de Comportamiento Ambiental (ICM) (desarrollado por el área de Construcción y en fase de pruebas en 2008 para el área de Servicios) y el Cálculo de la Huella de Carbono (aún en fase de pruebas) son indicadores medioambientales, sin embargo su alcance es limitado y no existe evidencia de que dichas herramientas vayan a ser aplicadas en los demás países donde opera la empresa. De esta manera se trataría de acciones puntuales en departamentos o empresas específicas del grupo. De acuerdo a lo anterior se concluye que aún faltan pasos importantes para que la empresa informe de manera integral sobre su gestión medioambiental.

Otro ejemplo de la escasa mejora del informe de la empresa con relación a 2007, es acerca de la evaluación de la actuación de sus proveedores en temas medioambientales. La empresa dice tener un Código para Compradores, donde están presentes cláusulas de Responsabilidad Corporativa, y la Dirección de Aprovisionamiento tiene autoridad de prohibir la contratación de cualquier proveedor que no siga el código, sin embargo sólo se aporta información sobre que dicha evaluación se hace a nivel de 100% de los proveedores en temas medioambientales y de calidad, pero no se explica en detalle cuál es el procedimiento, cuáles son los mecanismos de verificación ligados a este procedimiento, ni se informa sobre resultados. En este sentido, llama la atención que la compañía divulga que no se ha producido ninguna exclusión de proveedores, en la totalidad del grupo, por motivos de incumplimiento del Código de Compradores. Luego presenta resultados de evaluación de proveedores en aspectos principalmente medioambientales sólo a nivel España, dejando la impresión que falta una evaluación completa en aquellos países donde la

vulnerabilidad de los derechos laborales, o más grave aún, los derechos humanos, es muy grande, como es el caso de países de Latinoamérica, África y Asia, por ejemplo[123].

En algunos aspectos FERROVIAL presentó un sutil incremento en la manera de reportar. Al presentar datos sobre sanciones e incumplimientos de normas medioambientales (aunque sean datos muy puntuales y en cierta medida incompletos, pues solamente presenta el valor total pagado en sanciones debido a ruido en aeropuertos del Reino Unido). FERROVIAL presenta avances en relación al año anterior, ya que deja de comunicar solamente aspectos positivos, informando también sobre impactos negativos.. Sin embargo, la empresa no hace mención a multas e incumplimientos de las otras empresas del grupo, como es el caso de CESPA, responsable por la prestación de servicios urbanos y gestión de residuos, que tiene, según fuentes de terceros, diversas sanciones y denuncias derivadas de la mala gestión de residuos e incumplimiento de la llamada Declaración de Impacto Medioambiental, poniendo en riesgo el medio ambiente[124]. En este sentido sería deseable que la empresa informara de manera desglosada sobre este aspecto, por área de negocio y país. Asimismo, algunos de sus grupos de interés, como por ejemplo las comunidades locales u organizaciones ecologistas podrían estar interesas en saber el tipo de medidas que se están tomando para evitar que este tipo de situaciones se repitan en el futuro, asunto sobre el cual no se ha encontrado referencia alguna.

Otra mejoría a destacar es la presencia de un diagnóstico de los impactos significativos de sus principales productos y servicios: aeropuertos, infraestructura y servicios. Así como información sobre medidas tomadas para disminuir dichos impactos.

Entrando al tema de aspectos laborales como tal, la empresa presenta datos del colectivo de trabajadores, como número de empleados, situación laboral y modalidad de contrato, pero sin hacerlo de modo detallado por países. Igualmente, FERROVIAL presenta información acerca del lugar de trabajo de sus empleados, pero sin especificar el origen de los mismos (nacionalidad) ni su sexo. No se publican comparativos salariales clasificados por sexo o región, siendo poco detallada la información disponible al respecto en el informe. Al presentar los datos de esa manera, no se hace posible analizar si la empresa actúa de forma equitativa con sus empleados, tanto en los países donde las leyes laborales son más estrictas, como en aquellos donde éstas son flexibles, e incluso no existen garantías en cuanto a los derechos de los trabajadores, como es el caso de Colombia o China, países ambos donde la empresa está presente

Otro punto de atención es el hecho que FERROVIAL no divulga el número de empleados representados por organizaciones sindicales, con el argumento de que el empleado no está en obligación legal de comunicar su afiliación a alguna de ellas. Es obvio que el empleado no tiene que declarar a la empresa su afiliación sindical, pero también lo es que en una relación normal entre la empresa y los sindicatos representados, estos puedan aportar información agregada y porcentual, como la que se busca sobre el grado de afiliación, que no viole el derecho a libertad de opinión y

[123] "Informe 2009 Amnistía Internacional – América"; http://thereport.amnesty.org/es/regions/americas

[124] "Sanción a CEPSA y STV por la mala gestión en Ulea" http://www.ecologistasenaccion.org/spip.php?article13698;

asociación. Al comunicar que FERROVIAL garantiza en todos los países donde actúa los derechos de los trabajadores, como el derecho a la huelga, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva de los representantes de personal y sindicato, sin la presencia de ningún indicador, información relevante o resultado del 2008 que compruebe la eficacia de tal política, la empresa no garantiza que dicha libertad está siendo respetada. A pesar que la compañía pública información referente al número de empleados adheridos a convenios colectivos y número de huelgas, no lo hace detallado por países, presentando así un resultado global que no refleja la situación de los empleados en cada uno de los países donde actúa, cada uno con legislaciones y derechos específicos. Esto resulta especialmente relevante dado que FERROVIAL tiene presencia en más de cincuenta países, entre otros Venezuela, Guinea Ecuatorial o Colombia, donde el derecho a la representación sindical no se encuentra plenamente garantizado[125]. En este sentido no aporta información relevante sobre cómo FERROVIAL se asegura respetar los derechos laborales reconocidos en las normativas internacionales en aquellos países y contextos que debido a las legislaciones o a la capacidad de implementarlas, los mismos no están realmente asegurados.

Un tema donde la empresa presenta poca claridad en la información reportada es el referente a los programas de formación de sus empleados. Al comunicar los datos globales de formación (total de horas de formación y euros invertidos), no especifica el número de horas por empleado, tampoco las categorías capacitadas, lo cual hace imposible identificar si las inversiones en formación son hechas de manera proporcional y si están generando iguales oportunidades de desarrollo a todos empleados. Una vez más, con los datos expuestos por la compañía, es bastante difícil identificar las condiciones de trabajo y oportunidad en países donde la empresa opera y poseen legislaciones tan discrepantes, como, por ejemplo, China y Reino Unido[126]. Otro ejemplo que viene al caso, la empresa hace mucho hincapié en la Universidad FERROVIAL, que está presente en El Escorial, España, sin abordar las formas de capacitación para los empleados en el restante de los países y unidades.

Concluyendo el tema de la actuación laboral de FERROVIAL, vale la pena destacar que la empresa poco progresó en comparación con el informe del 2007 en el tema de la prevención de acoso en el ámbito laboral. A pesar de publicar en su Código de Ética Empresarial la total intolerancia a conductas abusivas, hostiles u ofensivas, lanzó en 2008 los llamados procedimientos para Prevención de Acoso Laboral, Sexual y/o por Razón de sexo de Grupo FERROVIAL, pero sin mayores detalles de dichos procedimientos, ni aportando resultados, y con una alcance de actuación reducido al territorio Español.

Donde sí se nota una creciente mejora de la empresa, tanto internamente como en toda su esfera de actuación, es en relación a la promoción y respeto a los derechos humanos. Además de asumir su compromiso voluntario con los principios del Pacto Global y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la empresa presenta en su Código de Ética Empresarial cláusulas basadas en los principios de la OIT, que garantizan la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio, bien como la prohibición de

[125] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

[126] "Informe Anual sobre la violación de los derechos sindicales 2009"; http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES

la utilización de trabajo infantil, en toda su cadena productiva y empresas de influencia. Para garantizar el cumplimiento de dicho Código, FERROVIAL creó en 2008 un Buzón de Denuncias donde es posible hacer cualquier denuncia de irregularidades, incumplimientos o comportamientos contrarios al establecido por el Código de Ética Empresarial.

A pesar de este avance, la empresa aún no informa la inversión en capacitaciones en DDHH para sus empleados, y además desarrolla poco el tema con sus proveedores y su correspondiente acompañamiento, dejando como compromiso para próximo año la introducción de cláusulas sobre el tema en los acuerdos y contratos con proveedores.

En cuanto a su actuación social, la empresa divulga sus proyectos de inversión en la comunidad presentando datos como: valor invertido, área de actuación y personas beneficiadas. Sin embargo, dichos datos son expuestos de forma total por país y no por proyecto, además de presentar información solamente de España, Reino Unido, Canadá y Chile, quedando fuera los datos de las otras comunidades y países donde actúan. Adicionalmente, no hay evidencias que indiquen que dichos proyectos fueron desarrollados basados en un diagnóstico de las necesidades de cada región, incluyendo a las comunidades y pueblos indígenas que se ven afectados. El informe tampoco indica que para proyectos futuros la empresa hará el diagnostico del caso antes de ejecutar dicha inversión social.

Si bien FERROVIAL informa sobre los impactos negativos que genera su actividad sobre el medio ambiente, no se hace mención al principio de consentimiento de los pueblos a ser afectados por proyectos de desarrollo, ni mención a la existencia de protocolos de actuación destinados a la protección de las comunidades indígenas, que por su especial fragilidad requieren de un trato diferenciado. En este sentido, no se ha encontrado información sobre medidas, procedimientos o canales de diálogo con las comunidades locales donde realiza su actividad. Es importante saber cómo son respetados por FERROVIAL en la gestión de sus proyectos los derechos, que se reconocen en la Declaración Universal de Derechos de los Pueblos Indígenas, del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas del 29 junio 2006.

Girando un poco el énfasis hacia temas de corrupción, FERROVIAL dispone de su Código de Ética Empresarial, donde la compañía divulga y promueve el respeto a la legalidad, a la integridad ética y a los derechos humanos. Es un documento cuya última actualización fue hecha en 2004 y está vigente para los 49 países en los cuales FERROVIAL hace presencia. Con el fin de controlar actos de corrupción la empresa cuenta con un sistema constante de auditorías internas que son llevadas a cabo por la Dirección de Auditoría Interna.

En 2008 la empresa implementó el denominado Canal Ético de Denuncias, cuyo objetivo es convertirse en una herramienta que promueva una conducta transparente al interior de la compañía, permitiendo la expresión libre de los empleados a través de denuncias de incumplimientos o sospechas de incumplimientos del Código Ético, mediante el uso del sistema de Intranet. La crítica a la herramienta consiste en el reducido acceso, debido a la naturaleza propia del negocio, que tienen los empleados al servicio de Intranet. Solo el 7,2% de la plantilla tendría posibilidad de efectuar denuncias y como consecuencia la herramienta puede considerarse aún ineficiente.

En general, FERROVIAL se desenvuelve en un sector que puede considerarse como de riesgo en el ámbito de la corrupción según organizaciones especializadas en

combatirla[127], donde el manejo de proyectos de construcción e infraestructura, así como subcontrataciones y personal externo, dificultan los controles en la materia. Bajo este contexto, puede resaltarse que, de acuerdo a la información descrita en el Informe Anual 2008, la compañía carece de datos sobre el resultado de evaluaciones sobre riesgos de corrupción y acciones tomadas a consecuencia de ellas.

El Código de Conducta Empresarial de FERROVIAL deja explícito que la compañía no hace donaciones, ni se adhiere a campañas políticas, y no contribuye en absoluto a financiaciones de partidos políticos bien sea directa o indirectamente. Sin embargo, con respecto a un tema sumamente delicado como el blanqueo de capitales, no se hace mención de ningún mecanismo o política que evite y/o prevenga un acto ilegal de esta índole en su esfera de actividad.

Finalmente, FERROVIAL expresa en su Informe Anual, ser *cumplidora de la legislación vigente y se compromete a satisfacer los acuerdos suscritos con sus clientes, garantizando para eso la protección de la privacidad del cliente respecto a los productos y servicios prestados*[128]. Aunque sea un avance si se compara con el año anterior, ya que la empresa no hacia ninguna mención referente a protección del cliente y consumidor, FERROVIAL hace relación solamente con las leyes de España (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales), Reino Unido (Data Proteccion Act) y Estados Unidos (Personal Information and Electronic Act), lo que no deja claro si la protección de dichos derechos tiene igual amparo por parte de las legislaciones de los distintos países donde opera. El hecho que la empresa ni siquiera mencione si sufrió sanciones o multas ligadas a violaciones del derecho del consumidor, no permite esclarecer si los mencionados derechos del consumidor están siendo respetados en todos los países en los que actúa la compañía. La empresa tampoco hace mención de compromisos sobre la renuncia a la comercialización bajo afirmaciones falsas o capciosas. Por otro lado no aporta información sobre su compromiso sobre la renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de financiación, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor...

Con relación al trato de los clientes, FERROVIAL mantiene políticas y procedimientos que acompañan detalladamente el nivel de satisfacción, quejas y reclamaciones, con indicadores de resultados y objetivos claramente definidos. Dice poseer 67% de sus negocios certificados por la norma ISO 9001, y poseer la satisfacción de sus clientes en un nivel de 3.9 puntos en una escala de 5.0 (en términos de nivel de satisfacción por unidad de negocios). A pesar de presentar el número de reclamaciones de sus clientes, y el plazo de cumplimiento para ellas, no lo hace de manera específica por país, y sus causas son presentadas de manera genérica (edificación, servicios aeroportuarios y mantenimiento), sin que sea posible identificar las causas reales de insatisfacción de los clientes con la empresa, ni las medidas tomadas para solucionar tales problemas y evitar que vuelvan a ocurrir.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

[127] Informe Global sobre la Corrupción de Transparencia Internacional 2009: http://www.transparencia.org.es

[128] Informe Anual 2008 – Responsabilidad Corporativa; pagina 252.

FERROVIAL presenta, por el octavo año consecutivo, su Informe Anual 2008 con informaciones de las empresas que conforman el Grupo FERROVIAL S.A. en lo que respecta a sus productos y servicios, su gobierno corporativo, sus cuentas anuales consolidadas y su actuación en Responsabilidad Corporativa. En su informe *pretende ofrecer una información fiable y equilibrada sobre el desempeño del Grupo FERROVIAL en los asuntos relevantes planteados por los grupos de interés*[129], y para eso utiliza como referencia las normas AA1000 y GRI (3ª versión). Presenta un informe de revisión de la auditoría externa PriceWaterHouseCoopers, donde garantiza que *el capítulo de Responsabilidad Corporativa del Informe Anual de 2008 del Grupo FERROVIAL se adecua a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000 APS*[130].

A pesar que se asegura que la empresa publica su informe de acuerdo con la información requerida por todos los grupos de interés, la compañía presenta la gran mayoría de sus datos haciendo énfasis solo en aquellos países que representan los principales ingresos del grupo (según la empresa, el 80% de los activos se encuentran en países como España, Reino Unido, Canadá, Estados Unidos, Chile, Portugal, Irlanda y Grecia), sin dejar claro si la información publicada corresponde a la demandada por sus *stakeholders*. Es importante recordar que la materialidad de la información en gestión de la RSC es construye con los riesgos e impactos que se producen en sus actividades y decisiones, así como por las expectativas de sus partes interesadas concretas, y no por indicadores económicos o de activos. No se hace mención a lo largo del Informe, de gran cantidad de países en donde la firma opera, menos aún aquellos considerados paraísos fiscales, incurriendo de este modo en incumplimiento de principios como *Materialidad*, *Totalidad* y *Exhaustividad*.

La empresa cita en su informe de 2008 que considera grupos de interés a aquellos individuos o grupos sociales, con un interés legítimo, que se ven afectados por las actuaciones presentes o futuras de la empresa, clasificándoles en stakeholders internos (accionistas, empleados, inversores, clientes y proveedores externos) y externos (la administración y los gobiernos, los medios de comunicación, los analistas, el sector empresarial, los sindicatos, el Tercer Sector y la sociedad en general). La compañía menciona algunos representantes de cada uno de los grupos de interés, sin embargo no profundiza equitativamente acerca del vinculo, área del negocio o países en que actúan, indicadores de acompañamiento o resultados de la relaciones con los diferentes grupos. El informe se limita, en algunos casos, a proporcionar solamente un listado de los principales actores dentro de cada grupo.

En todo caso, el alcance del proceso de identificación es limitado, ya que no se ha hecho tomando en cuenta las particularidades de cada país o área de negocio, de manera que se trata de partes interesadas genéricas. En este sentido no se informa sobre partes interesadas concretas en los distintos países, con las que se haya mantenido una relación en el ejercicio 2008 que haya producido alguna identificación de expectativas concretas, resultados o acuerdos que hayan podido incidir de alguna forma en el sistema de gestión de FERROVIAL. Esta ausencia de información no permite evidenciar si se está respetando el principio de *Inclusividad* establecido en la AA1000.

[129] Informe Anual 2008 – Responsabilidad Corporativa; pagina 315.
[130] Informe Anual 2008 – Responsabilidad Corporativa; pagina 310.

Con el fin de conocer las expectativas y opiniones de los grupos de interés, FERROVIAL afirma haber realizado encuestas a diferentes grupos, como periodistas, políticos, empresarios, líderes de opinión, entre otros, pero no detalla si las personas o grupos consultados corresponden a los *stakeholders* de todos los países o divisiones de negocios de la compañía, teniendo, debido a lo anterior, poca representatividad. La empresa tampoco menciona en su informe mecanismos o procesos de integración de las necesidades identificadas en el sistema de gestión.

Para cada una de las partes, la empresa presenta distintos mecanismos de participación y acompañamiento, siendo por eso el nivel y profundidad de la información presentada muy diferente de un grupo a otro. Esa variación queda clara si comparamos, por ejemplo, grupos como el de analistas financieros, donde la empresa presenta indicadores de acompañamiento, resultados e incluso premios conquistados, con el grupo empresarial, en que la empresa se limita a divulgar los nombres de las empresas y asociaciones empresariales con las cuales tiene relación, sin especificar cuál es la relación o cualquier indicador y limitándose, incluso, a divulgar la información referente a sólo 7 de los 49 países donde actúa.

La empresa informa que constituyó en 2008 un Foro de Stakeholders con el objetivo de discutir sobre la estructura y contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y obtener sus recomendaciones. Sin embargo, al decir que *en la revisión de la matriz de materialidad fueron considerados 100 stakeholders relevantes (60% de España y 40% de Reino Unido*[131]*)*, podría interpretarse que la empresa demuestra poco compromiso con la inclusividad de los demás grupos en los distintos países donde opera. Tampoco hace mención de denuncias, reclamaciones o sanciones provenientes de alguno de sus grupos de interés.

Con respecto a los principales temas relacionados a Responsabilidad Corporativa del grupo, como gobierno corporativo, integridad ética, diálogo con los grupos de interés, medio ambiente, calidad e innovación, inversión en la comunidad, entre otros, FERROVIAL divulga su compromiso y sus líneas de actuación, disponibles según la empresa en la Declaración de Principios para el Desarrollo Sostenible, firmado por el presidente en mayo de 2004. Además, presenta los principales hitos en 2008, los objetivos futuros y los resultados de los principales indicadores relacionados al tema. Sin embargo, no especifica el proceso de diagnóstico o detección de necesidades para la elaboración de dichos objetivos, de igual manera que ocurre cuando presenta muchas de sus políticas. Se encuentran en el informe muchos indicadores cuantitativos y podría decirse, en algunos casos, poco representativos, ya que no informan datos específicos por países o áreas de negocios, imposibilitando la realización de un análisis que analice cómo las acciones y resultados presentados abarcan la gestión estratégica de la compañía.

En cuanto a temas medioambientales y sociales, la empresa tampoco relaciona dichas iniciativas o resultados con la actividad comercial y operativa de la propia compañía. Por ejemplo, la empresa plantea como objetivo para 2010 que un *90% de los proyectos de acción social sean estratégicos*, pero no define claramente lo que en su negocio significa un proyecto de acción social estratégico, las características que debe tener para considerarse estratégico, o cuales cambios son necesarios para convertir en estratégicos los proyectos sociales actuales de la compañía. Otro ejemplo, FERROVIAL dice que en 2008 un *42,22% de los proyectos incorporaron una medición del retorno y una descripción de los beneficios para la Comunidad*, pero no describe

[131] Informe Anual 2008 – Responsabilidad Corporativa; pagina 317.

claramente los retornos alcanzados por la empresa, ni tampoco los beneficios generados a la sociedad.

Referente a la gestión de su cadena de valor, FERROVIAL comunica que los procedimientos de compras son elaborados conforme las normas ISO 9001 e ISO 14001, aplicándose en cada país en los que FERROVIAL tiene actividad y adaptándose a las particularidades de cada mercado. Sin embargo, no exige de sus proveedores ese tipo de certificación, en 2008 la empresa realizó un análisis de sus proveedores para conocer cuántos de ellos cuentan con una certificación de calidad ISO9001 o ISO14001, pero no se ha encontrado evidencia del resultado de dicho análisis, ni de si éste se realizó en todos los países donde la empresa actúa.

Uno de los avances en 2008 fue la introducción de una cláusula específica de responsabilidad social corporativa en el pacto de Proveedor Colaborador. Sin embargo, la compañía divulga que solamente el 3,5% de los proveedores y subcontratistas, con los que se ha trabajado en el 2008, han pasado por un proceso de evaluación, siendo esta cifra poco representativa para garantizar el cumplimiento de dicha cláusula. Luego, comunica que fue realizada una evaluación de proveedores basada en el comportamiento ambiental pero solamente en España, donde el 95% de los proveedores fueron evaluados. Teniendo en cuenta que el 78% de los proveedores de la empresa se encuentran en España, lo anterior querría decir que, en cuanto a la evaluación medioambiental, el 70% del total de proveedores fueron evaluados. A partir de esto se podría concluir, de acuerdo a la información divulgada por la empresa, que en lo que concierne a evaluaciones medioambientales, la compañía cuenta con un grupo representativo de proveedores evaluados, sin embargo en cuanto a temas como derechos laborales o derechos humanos, la compañía o el informe carece de información y/o evaluaciones correspondientes, haciendo que el indicador total de proveedores evaluados se encuentre solo en un 3,5%.

El informe divulga que en 2008 la empresa aprobó un Código de Ética para compradores. Este documento, que hace mención explícita a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, es un suplemento del Código ético del Grupo Ferrovial. Es aplicable a todo el personal de la Dirección de Aprovisionamiento y se les exige su óptimo conocimiento y firma que garantice ello.

Todos los datos apuntados anteriormente demuestran que, a pesar que la compañía afirma que posee políticas, códigos y departamentos responsables por la gestión de su cadena de suministro en todos los ámbitos, aún se encuentra en un estadio inicial en la gestión integral de su cadena de proveedores en aspectos de responsabilidad social lo que es una importante debilidad, teniendo en cuenta que se desenvuelve en un sector cuya cadena es considerada bastante vulnerable a riesgos laborales, medioambientales y también de derechos humanos.

En cuanto a la gestión de sus impactos, FERROVIAL publica en su informe una tabla con los principales indicadores de situación, gestión y reconocimiento que miden sus impactos económicos, sociales y medioambientales. A pesar de la cantidad de datos, éstos no permiten evaluar de manera integrada la gestión de los diferentes impactos producidos por la empresa en sus distintas actividades, siendo además presentados sólo resultados globales que no reflejan la situación particular en cada país. En el capítulo de medio ambiente es donde la empresa demuestra tener un mayor control de su comportamiento en todas las fases del ciclo de vida de sus productos, presentando incluso planes de prevención y mitigación de impactos negativos, pero aún así

presenta ese análisis solamente para las divisiones de aeropuerto, infraestructura y servicios, reportando resultados de España, Reino Unido, Chile y Grecia.

Sin embargo, una mejora realizada por la empresa en 2008 que merece ser destacada es la referente a la gestión integral de sus riesgos, no sólo económicos, sino también regulatorios, legales, sociopolíticos, laborales y medioambientales. Con la puesta en marcha del programa FERROVIAL *Risk Management*, en 2008, bajo la Dirección Corporativa de Riesgos, la empresa se muestra preocupada no sólo con la solución de los impactos, sino también con la detección y posible actuación previa al problema.

La información aportada por FERROVIAL a lo largo de su informe suele ser comparable si se busca un análisis del progreso de la empresa entre los distintos ejercicios en los cuales publica su Informe. Sin embargo, una vez más se hace hincapié en el hecho que, al publicar los resultados de manera global y agregada, es extremadamente difícil comparar datos entre países, entre productos y servicios y por unidades de negocios. Clasificaciones por áreas de negocios, para algunos indicadores, disponen información un poco más completa.

Como se ha dicho anteriormente, a pesar que la empresa publica sus objetivos para los próximos años, estos no se encuentran alineados con referencias cuantitativas. Adicionalmente la empresa no deja claro las acciones planificadas para alcanzarlos. Bajo estas condiciones se hace difícil la medición y acompañamiento de los objetivos impidiendo un análisis del progreso en la consecución de los mismos. Otro aspecto que evidencia necesidades de mejora en la formulación de objetivos es el hecho de no hacer mención explícita la participación de las partes interesadas en la construcción de los mismos.

Desde el punto de vista de la fiabilidad de la información divulgada, FERROVIAL afirma tener procesos de auditoría interna para controlar diversos procedimientos relacionados a responsabilidad social, así como acompañamiento de las denuncias del Canal Ético. Al respecto, FERROVIAL divulgó en 2007 que había empezado los trámites para obtener la certificación SGE-21:2005, sin embargo en el Informe de 2008 no hace mención a dicha certificación, la cual por otro lado por la tipología de certificación no proporcionaría mayores garantías pues teniendo en cuenta la dimensión internacional de la empresa, esta medida hubiera resultado anecdótica. Por otro lado esta certificación, SGE-21:2005, no garantiza técnicamente la cobertura de los mínimos estándares y normas internacionales en el ámbito de la gestión de aspectos relevantes de la responsabilidad social de una empresa, ni contempla aspectos de riesgo asociados a muchos de los países donde FERROVIAL opera. Tampoco se expresa la obtención de otro tipo de certificación en el ámbito de la gestión de la RSC como objetivo para los próximos años.

En cuanto a la verificación externa, la compañía presenta un informe de verificación de los aspectos relacionados con su Responsabilidad Corporativa hecho por la empresa *PriceWaterHouse Coopers,* pero no existe evidencia, en la información analizada, de que en este proceso se haya seguido los requisitos definidos en el estándar de *Accountability*, para asegurar el nivel de *Assurance*. Aunque la empresa auditora publique en su informe que FERROVIAL se adecua a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos por la norma AA1000 APS, en el mismo informe la empresa dice que *el alcance de la revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad*

proporcionada es también menor[132] y que en ningún caso cuenta con el alcance de un informe de auditoría.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Referente a su Gobierno Corporativo, la empresa continúa con la divulgación de la información a través de su Informe Anual de Gobierno Corporativo, basado en el Código Unificado de Buen Gobierno o Código Conthe. En su Informe Anual 2008 FERROVIAL cita que dicho Informe se encuentra disponible, en su versión completa, en la página web de la compañía, www.ferrovial.es, apartado de Gobierno Corporativo, conjuntamente con los Informes de Gobierno Corporativo de los siete años anteriores.

La información de gobierno corporativo se encuentra más detallada, como los ejercicios anteriores, además de poseer al final del informe una guía con índices contemplados, el grado de cumplimiento de cada uno de ellos y su correspondiente ubicación dentro el documento. En ese sentido, es notable la diferencia de calidad de información presentada por la empresa, cuando se compara con datos de responsabilidad corporativa, dada la preferencia en mostrar información a accionistas e inversores, además de verse obligada a cumplir recomendaciones y exigencias de la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores).

En su Código de Ética Empresarial, la compañía presenta capítulos específicos sobre Transparencia, Creación de Valor y Gobierno Corporativo, Competencia Leal y Conflictos de Interés, mostrando así atención especial a estos temas también en canales de comunicación dirigidos a otros grupos de interés, como empleados.

También para empleados, FERROVIAL pone a disposición el llamado Canal Ético de Denuncias, que permite a cualquier empleado que tenga conocimiento o sospecha fundada de un incumplimiento del Código Ético presentar una reclamación anónima a través de la Intranet. La empresa dice haber lanzado dicho canal a finales de 2008. En su Informe de 2007 ya presentaba información sobre el llamado Buzón de Sugerencias, donde los empleados pueden comunicar cualquier incumplimiento o irregularidad del Código Ético. El Canal Ético de Denuncias es acompañado por la Dirección de Auditoría Interna y Dirección General de Recursos Humanos. La empresa se compromete a extender la actuación de dicho canal a otros grupos de interés, como clientes y proveedores, en sus objetivos para 2009-2010.

Otro hito conquistado por la empresa en 2008 fue la creación de una nueva Dirección Corporativa de Riesgos, dependiente del Consejero Delegado, y bajo esta, la reformulación del llamado GIR, programa de gestión de riesgo, que pasa a ser presentado como *FERROVIAL Risk Management (FRM)*. Según la empresa, el FRM pasa a gestionar, de forma integrada, los riesgos analizados con las expectativas a las que esos riesgos amenazan. Una vez más, la empresa se compromete a implementar la herramienta en todo el Grupo a lo largo del ejercicio de 2009, incluyendo las sociedades en que se tiene participación y sobre las cuales se tiene capacidad de gestión.

FERROVIAL divulga la existencia de cláusulas que definen medidas de blindaje para los miembros de sus órganos ejecutivos y de administración. La compañía explica que el órgano que aprueba sus cláusulas es el Consejo de Administración. La Junta

[132] Informe Anual 2008 – Responsabilidad Corporativa; pagina 309.

General no emite autorización alguna sobre ellas, y ni siquiera es informada del contenido de las mismas, dejando la posibilidad que los propietarios se sientan afectados en cuanto a sus derechos sobre la compañía. Llama la atención que los blindajes no sean aprobados por la Junta General de Accionistas, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable para evitar riesgos que afecten a los derechos de los propietarios, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que estas fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad.

FERROVIAL presenta de forma clara, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas y en su Informe de Gobierno Corporativo, los procesos para garantizar el fraccionamiento del voto, como medida para que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto. También se compromete a no presentar salvedades en las cuentas, y en caso que eso ocurra, el Consejo considera que debe mantener su criterio, tanto el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control como, si así fuera requerido, el auditor externo, explicando públicamente el contenido y el alcance de la discrepancia.

La política de retribuciones, a pesar de ser sometida a votación de la Junta General, no es tratada como punto separado del orden del día. La empresa justifica tal decisión argumentando que *el Consejo de Administración considera que el concepto de votación con carácter consultivo es confuso y que incorporar esta recomendación, en cuanto se refiere a la votación con carácter consultivo, supone introducir una distorsión de las atribuciones de competencias entre Junta General y Consejo de Administración y un potencial elemento de confusión*[133]. Tal justificación parece poco consistente, pues quita el derecho de opinión de los accionistas acerca del coste de los gestores de la empresa. En este sentido, el no someter a votación, para su aprobación por la Junta General de Accionistas, la política de retribuciones de los altos ejecutivos de una empresa cotizada, como es FERROVIAL, puede resultar aún más incomprensible e inadecuado en un contexto de crisis internacional, caracterizada por retribuciones desproporcionadas que han actuado como incentivos negativos en la gestión, y puede además ser un riesgo para la sostenibilidad de la empresa, como para los legítimos derechos e intereses de los accionistas, auténticos propietarios de la empresa.

El informe de FERROVIAL carece de claridad también al justificar la representación de las mujeres en el Consejo de Administración (hay una consejera en un consejo formado por 11 consejeros) limitándose a decir que *el Reglamento del Consejo, en su artículo 22.2.a) establece que los procesos de selección de candidatos no adolecerán de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeros en razón de circunstancias personales*[134]*.* La misma justificación fue expresada el año anterior, sin presentar progreso alguno en relación al tema.

Por otro lado, la formación del consejo respeta la relación con la estructura de la propiedad, presentando en su mayoría consejeros externos e independientes (seis en su totalidad) y dos consejeros externos dominicales. Tales medidas ayudan a asegurar los intereses de los pequeños accionistas respecto aquellos socios con participaciones de más de 5% del capital social. Con el fin de garantizar la independencia de dichos consejeros, FERROVIAL garantiza que no pueden permanecer como tales durante un

[133] Informe de Gobierno Corporativo 2008; pagina 64.
[134] Informe de Gobierno Corporativo 2008; pagina 27.

período superior a 12 años. A pesar de evaluar el desempeño de la eficacia de los consejeros a través de procesos de evaluación anuales, así como divulgar el número de asistencias de sus consejeros, la empresa no publica otros resultados o indicadores referentes al desempeño de sus consejeros.

Con respecto a la remuneración de sus consejeros, FERROVIAL presenta en su Informe de Gobierno Corporativo información sobre los conceptos retributivos señalados en la Recomendación, e individualiza los importes correspondientes a dietas y atenciones estatutarias de Consejeros. Sin embargo, la retribución correspondiente al desempeño de funciones de Alta Dirección por parte de los Consejero Ejecutivos no se presenta de modo individual, justificando para eso que la información relevante para accionistas y mercado en general es la relativa al coste retributivo del equipo de dirección y no necesariamente la retribución individualizada de cada uno de sus componentes. Las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomarán en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, aunque, según la Empresa, dicha situación no se ha dado en el ejercicio. Los consejeros son seleccionados basados en criterios que garanticen reconocida solvencia, competencia y experiencia y no se encontraron evidencias en el Informe que dichos consejeros sean remunerados de acuerdo con la consecución de objetivos no financieros, tales como medioambientales y sociales.

Para finalizar, FERROVIAL cuenta con tres comisiones que garantizan el buen gobierno de la compañía: la Comisión de Auditoría y Control, la Comisión de Nombramiento y Retribuciones, cuyos presidentes son independientes, y la Comisión Ejecutiva o Delegada. La empresa no hace mención de la existencia, tampoco para un futuro próximo, de una Comisión de Estrategia, ni justifica su ausencia. La Comisión Ejecutiva tiene encomendada la propuesta y el seguimiento de la estrategia financiera, comercial e inversora de FERROVIAL.

OBRASCÓN HUARTE LAIN S.A. (OHL)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

OHL es una empresa que desarrolla actividades de construcción, industrial, desarrollos turísticos y medio ambiente (desalación y depuración de agua). Gestiona también concesiones de servicios públicos, como autopistas, puertos, aeropuertos, ferrocarriles, y residencias.

Alcance geográfico

OHL opera o tiene presencia mediante inversiones directas en los siguientes países:

- España, Hungría, Bulgaria, Rep. Checa, Rep. Eslovaca, Montenegro, Bosnia y Herzegovina
- Canadá, Estados Unidos México, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Chile, Argentina
- Turquía, Azerbaiyán, Qatar, Argelia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, OHL informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good Ibex

Normativa Internacional

OHL expresa su compromiso con la siguiente normativa internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial

Documentos incluidos en el análisis

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

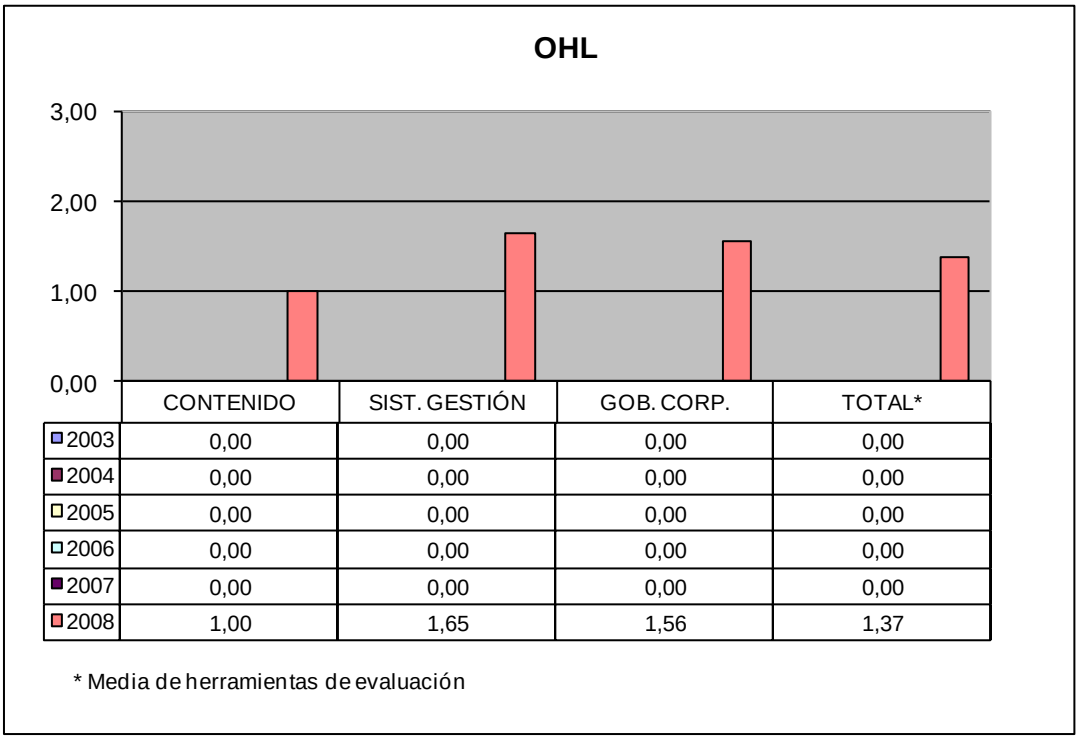
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria sobre Desarrollo Sostenible del Grupo OHL	
Informe de Gobierno Corporativo	
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento Interno de Conducta, Estatutos Sociales
Cuentas Consolidadas	

II. TABLAS DE RESULTADOS (

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,95**
Indice&Perfil GRI	2,24
GRI Indicadores	1,41
Principios GRI	2,21
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,56**
ONU	**0,58**
AA1000	**1,11**
AA1000 Indicadores	1,03
AA1000 Principios	1,19
NEF	**1,63**
TOTAL	1,37

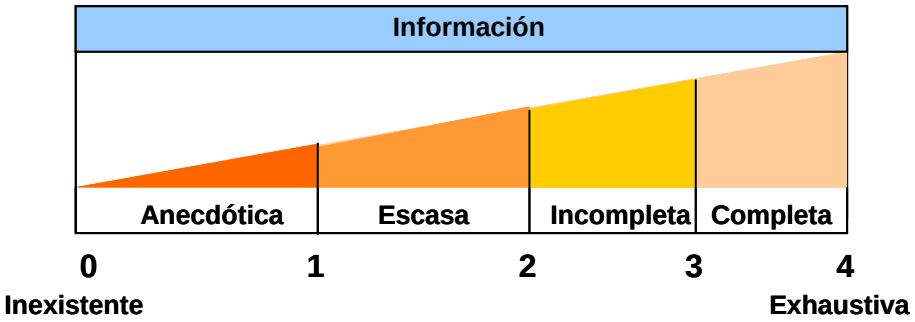
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,00	0,00	0,00	0,00
2007	0,00	0,00	0,00	0,00
2008	1,00	1,65	1,56	1,37

* Media de herramientas de evaluación

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,00**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,65**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,56**.

Este es el primer informe de OHL que analiza el Observatorio de RSC. La empresa emplea la versión 3 de la guía Global Reporting Initiative como marco para estructurar la información sobre su desempeño social y medio ambiental. Con todo, aún no reporta todos los indicadores que deben ser incluidos al utilizar esta guía, o no lo hace con el desglose debido. Las ausencias más destacables están en el desglose geográfico, ya que, aunque para algunos indicadores queda claro el perímetro, no puede decirse que se haga para todos, ni para la descripción de todos los sistemas de gestión, especialmente lo referente a proveedores, derechos humanos y corrupción.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, aunque se realizan consultas a fuentes secundarias para establecer la materialidad, no se explica cómo el informe satisface esas necesidades de información. Tampoco se explica cómo se han llevado a cabo los procesos de diálogo con stakeholders para establecer la materialidad (quiénes fueron invitados, cuántos, desarrollo de las sesiones). Tampoco hay evidencias de procedimientos para la fijación de objetivos, control de resultados, auditorías internas del proceso, así como la organización y procedimiento en relación a las distintas dimensiones de RSC a nivel internacional. En conclusión, del análisis de la información estudiada, no se puede asegurar que la empresa ofrezca un informe enfocado a la rendición de cuentas a sus partes interesadas de las actividades de la organización, ya que sólo informa de los resultados positivos, obviando información relevante sobre resultados del 2008.

Finalmente, en relación a gobierno corporativo, se presenta la información con cierto nivel de detalle. Sin embargo, todavía no se cumplen todas las recomendaciones de buen gobierno y, aunque se recogen principios formales en los Reglamentos internos, no hay mención a sistemas de implantación y control, por lo que, de acuerdo con las herramientas utilizadas en este análisis, la información se considera escasa.

b. CONTENIDOS RSC

OHL, a pesar de utilizar la herramienta GRI como marco para informar del desempeño de la empresa en aspectos de RSC, todavía no ofrece la información con el nivel de desglose requerido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a empleados, proveedores, derechos humanos y corrupción.

En primer lugar, la empresa no explica claramente su actividad, así como las oportunidades y riesgos para la sostenibilidad de cada una de sus divisiones. Este análisis ayudaría al lector a valorar el contenido de la memoria. Tampoco explica la naturaleza de los mercados a los que sirve o el entorno en el que actúa, de manera que se pueda contextualizar la información ofrecida. Por ejemplo, en la memoria, [135]informa de las unidades operativas del Grupo, pero no hace referencia a residencias

[135] Página 8. Informe Anual del Grupo OHL.

de Tercera Edad. Sin embargo, al hablar de satisfacción del cliente, se hace referencia a las "residencias Novaire de 3ª edad".[136]

Como se decía, aunque se desglosan algunos indicadores por país (especialmente en el caso de empleados) y algunos por unidad de negocio (especialmente en medio ambiente y desempeño económico), lo cierto es que el nivel de desglose no permite valorar a las partes interesadas la evolución de comportamiento social de la empresa en todas las áreas geográficas en las que tiene presencia.

Sobre información económica, aunque la empresa da la cifra global de impuestos, subsidios, ayudas y exoneraciones fiscales recibidas, no desglosa esta información por país. Resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera, algunos de ellos muy empobrecidos como Perú, Ecuador o Azerbaiyán. En la misma línea, tampoco se aporta información desglosada por país sobre gastos salariales totales. Tampoco hay evidencias de que exista una política corporativa de contratación con proveedores locales, para todas las divisiones de OHL, ni se dice cuantos de los contratos han sido pagados según lo pactado. Tampoco se aporta información sobre si los criterios sociales o medio ambientales son incluidos en las decisiones de inversión.

Tampoco este ejercicio reporta con el nivel de desglose requerido por GRI los indicadores de prácticas laborales. En primer lugar, no aporta información sobre empleados subcontratados de cada uno de los países donde actúa. Además, no muestra los gastos salariales por país y por género, ni los gastos por despidos e indemnizaciones (se da la rotación voluntaria, por lo que no se sabe si ha habido despidos). Tampoco da los porcentajes de afiliación y representación sindical de todos los países en los que opera, existiendo en varios de ellos altos riesgos en este ámbito. Tampoco da información sobre los sistemas de salud y seguridad en el trabajo de todos los países (ya que no queda claro si el sistema descrito y las comisiones mencionadas se dan en todos los países), ni se describe cómo los empleados participan en la toma de decisiones que les afectan. Tampoco se dice qué porcentaje de empleados recibe los beneficios sociales descritos, cuántos se acogen a las medidas de conciliación, o cuáles son las diferencias entre salario inicial estándar y salario mínimo local en todos los países donde actúa.

Es especialmente preocupante que no se informe de cómo se procede en aquellos países[137] donde los derechos laborales no están garantizados o se encuentran limitados, por ejemplo en Argelia, Azerbaiyán, Colombia, Montenegro y Turquía, entre otros. No hay evidencias de que exista una política formal para evitar la discriminación por sexo, edad o etnia, en todos los países donde el grupo opera, o políticas de prevención del mobbing laboral. Esta información es especialmente necesaria por cuanto la empresa opera en países donde no se respeta ese principio de igualdad (casos de países árabes). Tampoco se informa sobre políticas y procedimiento que reduzcan los riesgos de vulneración de derechos laborales por parte de los proveedores y contratistas.

[136] Página 110. Informe Anual del Grupo OHL

[137] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

En relación a los clientes, aunque se explican suficientemente los sistemas de calidad del grupo, no se sabe si el alcance de tales sistemas es global. No hay suficiente información sobre cómo se protege el derecho de información y reparación de daños de sus clientes, especialmente en los negocios dirigidos a clientes finales, como autopistas y residencias. La empresa no explica si se adhiere a códigos de publicidad responsable y cómo los aplica en todos los países en los que actúe. Tampoco detalla los motivos de las reclamaciones y cómo se resolvieron. Finalmente, no se explica qué mecanismos existen en todos los países donde actúa para garantizar la confidencialidad y privacidad de los clientes. Tampoco hay evidencias de su renuncia explícita a la utilización de prácticas contractuales abusivas. En relación con esto, no se aporta ninguna información relevante que permita entender cómo se están considerando criterios sociales, ambientales o de derechos humanos en el diseño, comercialización y gestión de los productos orientados al consumidor final. Esto hace muy difícil evaluar cómo gestiona su impacto real sobre estos aspectos en su esfera de actividad de negocio, y qué impacto están teniendo las mismas en los países y sociedades donde se desarrollan.

Aunque, como se decía, en esta memoria se incluye el coste de los productos y servicios contratados con proveedores, sigue sin aportarse información sobre el origen e identificación de los proveedores relevantes o el porcentaje de pagos realizados en el plazo debido. Por otro lado, no hay información detallada que permita entender qué criterios de responsabilidad social se utilizan, cómo se ha verificado el cumplimiento de los mismos, qué porcentaje de proveedores ha sido examinado, cuál ha sido el resultado de esta verificación, y qué medidas se han tomado en casos de incumplimiento. La información ofrecida es insuficiente para entender cómo OHL gestiona los riesgos sociales y medio ambientales en la cadena de valor, y, especialmente, en la cadena de suministro.

No hay evidencias de que disponga de políticas y procedimientos en relación a la financiación de partidos políticos y en materia de prevención de la corrupción, más allá de la inclusión del principio en sus Líneas Directrices de Actuación. No informa explícitamente sobre si existen políticas que definan los criterios sobre contribuciones financieras a partidos políticos y a instrumentos de presión política, que establezcan mecanismos de cumplimiento. Estas son áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla el grupo, donde tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, así como por la presencia en entornos geográficos de riesgo. Tampoco hay información sobre sistemas para luchar contra la corrupción o el blanqueo de capitales en todos los países en los que opera la empresa.

La información medio ambiental se presenta con mayor grado de detalle. Es especialmente destacable que haga un análisis de los impactos de cada unidad de negocio, explicando cómo se gestionan. Con especial detalle se presenta la información sobre consumos de energía, agua y vertidos. Sin embargo, sigue sin saberse si todos los indicadores incluyen todos los países donde opera o si los impactos y los sistemas de gestión son idénticos en todos los países donde llevan a cabo sus operaciones. Aunque, en relación a las otras divisiones, su impacto es pequeño, apenas hay información sobre sistemas de eficiencia energética o programas de reciclaje y uso de material reciclado en oficinas, más allá de lo descrito sobre la nueva sede central. En la misma línea, aunque hay información sobre medidas de eco-eficiencia, no se informa de los resultados conseguidos. Finalmente, no se reporta la inversión medio ambiental.

Por otro lado, la información sobre derechos humanos es básica (excepto sobre libertad sindical y eliminación de la discriminación en el caso de España), limitándose a exponer el compromiso con los derechos contenidos en el Pacto Mundial y, en general, con los Derechos Humanos, pero sin aportar ninguna información que evidencie la implantación de un sistema de gestión que busque protegerlos, ni sobre resultados en el ejercicio 2008, en los distintos países, que permitan conocer el grado de implantación, de eficacia y adecuación del mismo. Es especialmente llamativa la limitada información sobre cómo se asegura el respeto a los derechos humanos por parte del personal de seguridad, de la que solo se refieren a la sede central, sin que se aporte información sobre otras sedes u oficinas, proyectos de construcción o industriales, ni tampoco expliquen cómo aseguran la protección de derechos humanos por el personal de seguridad en la cadena de valor del grupo. Estas ausencias son especialmente llamativas, ya que opera en países donde los derechos humanos no están siendo observados. [138]

En conclusión, se puede observar que no se da información completa sobre todas las categorías de RSC analizadas y consideradas en el estudio, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización, ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders* o partes interesadas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

OHL explica su compromiso de la sostenibilidad, su política de RSC, su adhesión al Pacto Mundial y su compromiso con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, y los principios contenidos en las Líneas Directrices. Aunque incluye una lista de compromisos, no se encuentra una lista genérica de partes interesadas de la entidad.

Del análisis de la información recogida, se concluye que existe un sistema de gestión de la Responsabilidad Social. Es especialmente destacable la información sobre la organización y composición de los comités responsables, pero la información sobre el sistema no es completa. Se citan como objetivos lo que son, en la práctica, estrategias y no hay verdaderas metas cuantificadas en cada dimensión de RSC. Tampoco se incluyen indicadores de referencia (como objetivos fijados en los planes estratégicos o valores de referencia del sector) que permitan evaluar el desempeño. No se ha podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de dicho sistema de gestión. Por todo ello, no hay evidencias que permitan afirmar que la empresa tiene implantado un sistema de gestión de su RSC enfocado a la mejora continua.

No hay referencia, tanto por área de actividad, como por localización geográfica, a mecanismos de identificación específica de las partes interesadas, procesos de involucración con las mismas, y uso de la información generada en los procesos de diálogo. Si bien se dice que se han realizado procesos de consulta, no se explica cómo se han realizado (quién ha sido invitado, cómo se han desarrollado las sesiones) y cuál han sido los principales hallazgos. En el informe se explica que se ha realizado una investigación con fuentes secundarias (aunque no se dan detalles de qué stakeholders, cuántos, de qué ámbitos y de qué países han participado) para identificar “puntos calientes” del sector, explicando dichos puntos, pero no se dice

[138] Amnistía Internacional (2009): Estado de los Derechos Humanos en el mundo. http://thereport.amnesty.org/es

cómo se ha satisfecho las necesidades de información identificadas en dicho análisis, tanto de los stakeholders nacionales como de los internacionales.

Aunque se explican con detalle los canales de diálogo con empleados, clientes, proveedores y accionistas, muchos de estos son los habituales en el ámbito estricto del negocio. No hay detalle (en cuanto a tamaño de muestra, procedimiento, variables analizadas, perfil del universo y procedimiento de selección muestral) de encuestas de satisfacción a clientes, accionistas o proveedores, o encuestas de clima laboral con empleados. Los documentos corporativos están traducidos al inglés, lo que supone un avance en garantizar la accesibilidad de los empleados y otros stakeholders del área internacional.

Se incluyen comentarios de las partes identificadas como stakeholders en el informe, pero éstos no siempre son relevantes. Por ejemplo, no parece relevante que sean los clientes quiénes se pronuncien sobre los sistemas de prevención de riesgos laborales de la empresa y no los sindicatos o empleados. Tampoco se han encontrado evidencias de que el informe satisfaga las expectativas de información de todas las partes interesadas. A través del contenido del informe no se puede evidenciar que la relación de la empresa con todas sus partes interesadas, en aspectos relacionados con RSC, esté sistematizada, ni estructurada, quedando, por tanto, lejos del principio de inclusividad.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y contratistas), en la página 27 del informe dice que se han incluido criterios de RSC en contratos con proveedores y subcontratistas, que incluyen los principios del Pacto Mundial, y la existencia de sistemas de gestión ambiental y de salud y seguridad en el trabajo. Más adelante, en las páginas 112-113 al explicar cómo seleccionan los proveedores, no se hace referencia a derechos humanos. Además, aunque se menciona la existencia de servicios de inspección, no se explica cómo se verifica que proveedores o contratistas cumplan con los requisitos establecidos, en todas las unidades de negocio y países donde opera la empresa, y qué procedimiento se sigue en caso de incumplimiento.

Por otro lado, no hay evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada.

En relación al alcance, se reporta, en principio, de todos los países y unidades de negocio excepto Industrial, al ser éste el primer ejercicio de operaciones. Sin embargo, no está claro si la información reportada incluye todas las divisiones en todos los países, ya que, por ejemplo, al final de los indicadores ambientales, se indica que “En construcción la información está limitada a los centros y obras que han reportado en cada ejercicio, lo que limita su comparabilidad y representatividad”[139]. Esta duda sobre el alcance se mantiene especialmente en lo referente al sistema de gestión general de RSC (no se explica, por ejemplo, cómo participan los gerentes nacionales en los órganos de gestión) y los específicos de las distintas dimensiones de RSC (laboral, medio ambiental, proveedores, clientes). Varios indicadores se dan sólo de España o de algunos de los países donde opera la empresa, sin justificar el por qué de esta decisión. Asimismo no se da una indicación precisa de cuándo se cubrirá la unidad de Industrial.

[139] Pág. 165, Informe sobre Desarrollo Sostenible

En cuanto a la auditoría, aunque se incluye un informe de verificación de un tercero independiente, éste sólo verifica la fiabilidad de las fuentes de información, la adecuación en la presentación de información y la presencia de información significativa. No se han encontrado muestras de que se verifique la relevancia, materialidad e inclusividad del proceso, de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión. Más aún, el informe de auditoría se dan por verificados indicadores que en verdad no se reportan, como la diferencia salarial por género.

La información presentada no es totalmente neutral, ya que se tiende a enfatizar los resultados positivos, ni totalmente clara, ya que no se explican los puntos calientes de todas las unidades de negocio ni se aclaran ciertos términos o expresiones utilizadas, como, por ejemplo, que significa "valor estándar" en los datos de formación[140] ni se explican ciertas metodologías de medición (por ejemplo, cómo se ha ponderado la media en satisfacción con la formación o la forma de calcular las emisiones de CO_2 para garantizar la comparabilidad con el año anterior).
En línea con lo anterior, aunque hay comparaciones con el pasado ejercicio, no se han encontrado comparativas por empresas participadas, regiones o con *benchmarks* del sector. Finalmente, sería mejor ofrecer porcentajes, como exigen los indicadores GRI, y no valores absolutos, en el caso de empleados cubiertos por una certificación OHSAS o con representación sindical.

No hay evidencias de que exista un sistema de mejora continua, ya que la empresa no identifica objetivos medibles ni hay evidencias de que participen los stakeholders en el proceso.

Aunque se dan varias direcciones para que las partes interesadas envíen sus comentarios o dudas sobre la memoria, no se informa de cómo esta retroalimentación ha alimentado el proceso de rendición de cuentas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual de Gobierno Corporativo de OHL emplea el formato oficial de la CNMV. Según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia escasa. El análisis de la información de la empresa lleva a pensar que la información está más enfocada a los inversores de la compañía y la comunidad financiera, que a la sociedad en general.

De forma general se puede decir que no hay evidencia de información que explique el por qué de la estructura y procedimientos de gobierno corporativo elegidos y de su grado de cumplimiento o implantación real. No se describen, así mismo, los procesos para garantizar que se cumplen los principios de diligencia y lealtad de los administradores.

La empresa informa sobre la propiedad de la sociedad y el sistema de gestión de riesgos, en el que se incluyen riesgos medio ambientales y laborales, pero no de derechos humanos o corrupción. Asimismo, la empresa informa de que no existen cláusulas de blindaje.

[140] Pág. 76. Informe sobre Desarrollo Sostenible

Por otro lado, existe un canal anónimo de denuncias para empleados, pero no se sabe si puede ser utilizado por otros *stakeholders,* ni si la Comisión de Auditoría es su último responsable.

Aunque la empresa cuenta con una mujer consejera, no se explican los motivos e iniciativas para dar mayor representación a las mujeres en el Consejo.

En relación a los Consejeros, la estructura y tamaño del Consejo no sigue las recomendaciones de mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. No existe Comisión Ejecutiva ni de de Estrategia sin que se justifique el por qué de esta decisión o quién asume sus funciones, según recomiendan las mejores prácticas internacionales de buen gobierno. En cuanto a la rotación de consejeros independientes, no hay evidencia de política interna que establezca que los mismos no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años, lo que podría afectar a su independencia. No se fija una edad máxima para la elección de Consejeros, lo que también va en contra de las mejores prácticas de buen gobierno.

Se informa de las inasistencias a las reuniones del Consejo de otros Consejeros, siguiendo las recomendaciones y mejores prácticas de gobierno corporativo.

No se aporta información sobre la existencia de mecanismos que obliguen a los administradores a informar sobre las operaciones vinculadas e intra grupo en el caso de existir filiales. No hay mención a los procedimientos de información entre las Comisiones y el resto del Consejo.

Desde el punto de vista de evaluación del desempeño y mejora, aunque se dice que el Consejo evalúa su trabajo, el de su Presidente y el de las Comisiones, una vez al año, no se hace público el resultado de esta evaluación.

Tampoco se hace mención a la existencia de programas de orientación y formación que proporcionen a los nuevos consejeros un conocimiento rápido y suficiente de la empresa, así como de sus reglas de gobierno corporativo. Esta es una recomendación de las mejores prácticas de buen gobierno internacional.

No existe una política de retribuciones detallada ni se informa de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, sin que se justifique el por qué de esta decisión. Tampoco se informa de si las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad toman en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, o si guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía. Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

En relación a la Junta, aunque su práctica puede ser distinta, en su Reglamento no se establece de forma clara explicita qué asuntos se deben votar de forma separada, y si se permite fraccionar el voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos. Asimismo, no se definen, en

dicho Reglamento, el tipo de decisiones que se consideran transcendentales para el futuro de la organización o los intereses de sus propietarios y que por lo tanto se elevan a la decisión de la Junta o Asamblea General.

SACYR VALLEHERMOSO, S.A.
(SACYR VALLEHERMOSO)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

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

- Construcción (SACYR, SOMAGUE).
- Promoción inmobiliaria (VALLEHERMOSO).
- Concesiones de infraestructuras (ITINERE)
- Patrimonio (TESTA).
- Servicios: (VALORIZA)
    - Agua: ingeniería, desarrollo, ejecución, mantenimiento y explotación de todo tipo de plantas (potabilizadoras, depuradoras, desaladoras, tratamientos terciarios y reutilización, tratamientos industriales, agrícolas, etc.) y gestión integral del ciclo del agua.
    - Energía: promoción, construcción y explotación de proyectos de eficiencia energética y de energías renovables, (energía solar termoeléctrica, fotovoltaica y eólica). Cogeneración.
    - Medio ambiente: servicios municipales, gestión de residuos, recuperación paisajística y ambiental.
    - Multiservicios: limpieza, mantenimiento, reformas, servicios sociosanitarios, hospitalarios, conservación de infraestructuras restauración.

Alcance geográfico

SACYR VALLEHERMOSO opera o tiene presencia en los siguientes países:

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

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, SACYR VALLEHERMOSO informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good Europe Index

Normativa Internacional

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

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

Estándares voluntarios

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

- Global Compact.
- GRI 3
- Y otros estándares como son:
    - ISO 9001 (Gestión de Calidad)
    - ISO 14001 (Gestión Ambiental)
    - EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoria Ambientales)
    - Norma UNE 166002:2006 (Certificación del sistema de gestión I+D+I)
    - OHSAS (Seguridad y salud laboral)

Documentos incluidos en el análisis

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

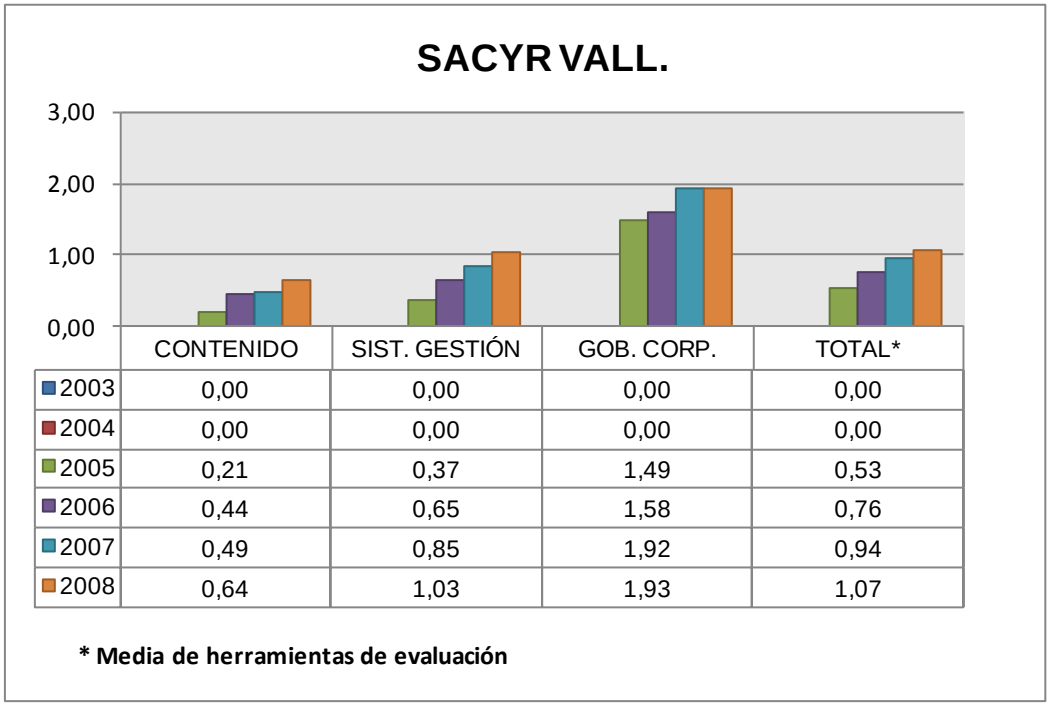
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008	papel
Informe Anual 2008	papel
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	web
Reglamento del Consejo de Administración de Sacyr Vallehermoso 2008	web
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Sacyr Vallehermoso SA 2008	web

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,10**
Indice&Perfil GRI	1,45
GRI Indicadores	0,82
Principios GRI	1,04
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,93**
ONU	**0,46**
AA1000	**0,59**
AA1000 Indicadores	0,42
AA1000 Principios	0,76
NEF	**1,25**
TOTAL	1,07

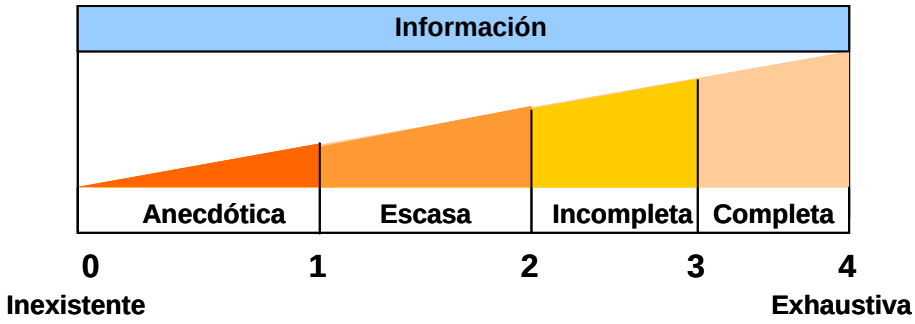
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,21	0,37	1,49	0,53
2006	0,44	0,65	1,58	0,76
2007	0,49	0,85	1,92	0,94
2008	0,64	1,03	1,93	1,07

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,07,** situándose en el estadio de *información escasa.*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,64**, situándose en un área de *información anecdótica.*

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,03** situándose también en el estadio de *información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,93**

De la información publicada por SACYR VALLEHERMOSO, se evidencian esfuerzos en la implantación de un sistema de gestión de RSC, aunque todavía la información que transmite, desde un punto de vista de rendición de cuentas, se considera como anecdótica. Presenta en un documento unificado, algunas iniciativas y datos relacionados con aspectos de responsabilidad social, sin embargo, a partir del análisis de la información del ejercicio 2008, se presenta un informe fundamentalmente narrativo que no evidencia que tenga implantado un sistema de gestión de RSC, eficaz y adecuado, para estos aspectos en toda la organización y su esfera de influencia.

b. CONTENIDOS RSC

SACYR VALLEHERMOSO presenta por tercer año consecutivo informe separado de Responsabilidad Corporativa, y para llevarlo a cabo ha seguido la metodología de reporte de GRI 3, aportando un índice a final de la memoria que, por segunda vez apoya la información relativa a los indicadores con la referencia en la página de su informe. Sigue sin ofrecer información y datos que permitan realizar una valoración de

la eficacia y adecuación del mismo, ni conocer los avances conseguidos en la gestión de su desempeño económico, social y ambiental en los distintos países

Sería recomendable que para valorar el desempeño de la compañía en la gestión de su RSC, dada la gran diversidad de países en los que opera, aportasen datos país a país de manera que, se evidencien los diferentes riesgos e impactos que afronta y la eficacia de las medidas llevadas a cabo por la compañía en cada contexto.

No hay referencia o informaciones que permitan poner en relación las inversiones realizadas, los costes de los salarios, las compras a proveedores locales, aspectos relevantes para el conocimiento del comportamiento social de una empresa.

En cuanto a la información económica aportada se observa que se presenta de forma extensa en relación a la marcada falta de detalle que se encuentra en los aspectos sociales y ambientales. Así respecto a las subvenciones se aporta información en alguna de las líneas de negocio (holding, infraestructuras y servicios) mencionando las subvenciones recibidas en Chile, y las otorgadas por la Xunta de Galicia, el Consell Insular de Mallorca, la Administración de Infraestructuras Viarias irlandesa pero se vuelve a señalar que sería conveniente que aportasen también información sobre subsidios, beneficios fiscales o cesión de terrenos por inversiones realizadas, por cada país.

Llama la atención cuando menciona el Área de Edificación no residencial que se enumeren todos los presupuestos para cada obra realizada menos para la Torre SyV en Madrid. Encontramos en artículos de prensa alusiones a la discreción del Grupo a este respecto[141], donde aparecen estimaciones de cifras de presupuestos de la Torre. Sorprende el hecho de que tratándose de un proyecto de referencia de la compañía, no se dé transparencia a los gastos incurridos y presupuestados para la finalización de dicha torre, privando así a las partes interesadas, especialmente a sus accionistas de conocer el estado y dimensión de tal proyecto.

No se encuentra información relativa a la asunción del principio de precaución, y respecto al principio de prevención se contempla su adhesión al Pacto Mundial sin mostrar información específica sobre cómo incorpora este principio a su sistema de gestión.

En lo referente al tema ambiental se valora positivamente que la organización informe de la realización del seguimiento ambiental en diversos centros de trabajo ubicados en España, Chile, Portugal, Brasil, Angola, Irlanda, Madeira, Azores y Cabo Verde, no obstante, como ya ocurría en el 2007, sigue sin ofrecer información y datos sobre el contenido y resultado de dichos seguimientos, que permitan evidenciar procesos de mejora contínua en la gestión de los impactos ambientales en cada uno de los países donde opera.

El año pasado, la empresa recogía un listado de impactos genéricos por línea de negocio agrupado en grandes aspectos como agua, atmósfera, naturaleza y paisaje, residuos, ruidos, suelo, sustancias peligrosas[142], y sin embargo este año ha desaparecido tal clasificación, exponiendo la información de impactos clasificados por sus posibles afecciones, sin detallar la influencia en las líneas de negocio, ni concretar en información relevante acerca de los propios impactos.

[141] Cincodias.com. http://www.cincodias.com/articulo/empresas/banca-pide-Sacyr-garantice-deuda-rascacielos/20090928cdscdiemp_4/cdsemp/

[142] Pág. 118. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2007

Respecto a la generación de impactos sobre la biodiversidad, describe la realización de medidas preventivas y correctoras de manera genérica, mostrando una lista de las especies vulnerables sin especificar el lugar de procedencia ni la actuación que les pueda perjudicar, información, por tanto, insuficiente para evaluar este impacto. Recoge a modo de buena práctica las actuaciones en la protección de dos especies animales, pero se quiere resaltar que esa información resulta anecdótica en comparación con el total de los impactos producidos, y la carencia de información al respecto.

En el caso de los espacios protegidos, menciona aquellos donde la compañía realiza alguna actividad, pero no se especifica qué actuaciones se han realizado, ni los impactos ocasionados. Del mismo modo se aporta información numérica relativa al total de superficie restaurada, sin ponerlo en relación con la superficie afectada, o se cuantifican las especies vulnerables afectadas, por nivel de peligro o amenaza sin aportar explicación sobre el criterio, lo cual es importante a la hora de exponer una visión global, comprensible y que permita la evaluación de su gestión y la fácil interpretación de las partes interesadas.

No se evidencia que se aporte información detallada de los impactos por línea de negocio dónde los impactos pueden ser de mayor envergadura, tanto en el medio ambiente como en las comunidades locales, como puede ser el sector de la construcción o el desarrollo de infraestructuras para uso público. Se echa en falta el detalle de cifras de impactos ambientales y de referencia a países y comunidades, siendo esto de relevante importancia dada la diferencia de vulnerabilidad a este respecto existente entre los diferentes países de actuación.

En el informe, cuando describe su compromiso con el medio ambiente, afirma: "Reducir el consumo de recursos naturales, mediante la utilización de productos reciclados y/o reciclables"[143] y sin embargo, no aporta datos, ni otro tipo de información sobre cómo lleva a cabo la utilización de productos reciclados en sus actividades.

Se valora positivamente la mejora en la calidad de la información respecto al consumo de energía dado que aparecen recogidos datos sobre el consumo, clasificados por líneas de negocio, pero no se tiene en cuenta la comparabilidad con los datos expuestos en el 2007. Aun así, queda aún por completar la información, en lo referente a consumo de recursos mencionando todas las áreas de negocios, así como en consumo de productos químicos, y de agua.

A pesar de que hace mención al consumo directo de energía por líneas de negocio, no aporta información de las fuentes de energía utilizadas en sus operaciones, tampoco de la gestión de los ciclos de vida de sus productos, ni especifica la huella del consumo de energía anual información de relevancia para evaluar el desempeño de la compañía en la utilización de energía.

En cuanto a las emisiones de gases efecto invernadero y otras emisiones atmosféricas de importancia, informan únicamente de una línea de negocio de Valoriza Energía, con el compromiso de informar del resto a corto plazo. Se valora la intención de la empresa de informar a corto plazo, pero debería realizar el esfuerzo de ofrecer una

[143] Pág. 116. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008

información completa, es decir que no corresponda únicamente a España, sino a todos los países en los que opera el grupo.

Al igual que el año 2007, sigue sin introducir la información de emisiones más que de una de las líneas de negocio, por ejemplo la de Valoriza Energía, que ha realizado el cálculo de emisiones de instalaciones de combustión que no están incluidas dentro de la Directiva Europea[144], sin embargo, si dichas instalaciones han medido sus emisiones, no aparece constancia en el informe, lo cual es una evidencia más del escaso enfoque de rendición de cuentas de la información analizada. En la misma línea, se echa en falta el detalle de información relativa a "dos derrames de combustible sobre suelo descubierto en el 2008" [145], se relata lo que se hizo con la tierra contaminada "entregada a gestores autorizados de residuos peligrosos" [146], pero no informa sobre las causas que lo originaron, impactos producidos sobre el medioambiente y las comunidades locales, medidas de actuación sobre el ecosistema afectado, ni aporta el detalle alguno sobre las medidas preventivas y correctoras que garanticen que no se repetirán en el futuro.

Informa sobre 67 propuestas de sanciones ambientales sin aportar detalle o relación sobre las operaciones, países, causas, infraestructuras o servicios que originaron la apertura del expediente, aunque recogen que 52 fueron archivadas.

Se aporta información sobre proyectos de eficiencia energética, y energías renovables, de biomasa y cogeneración con gas natural, pero sin cuantificar las reducciones logradas.

En lo relativo al desempeño de sus políticas laborales la información ofrecida por SACYR VALLEHERMOSO es poco coherente y escasa. No presenta información detallada por países, aspecto considerado muy relevante, sobre todo cuando tiene presencia en países donde existen mayores riesgos de vulneración de estos derechos, Angola, Argelia, Brasil, Costa Rica, Libia y Cabo Verde.[147]

Presenta desglose de la plantilla consolidada, pero excluye datos de personal de UTES; informa sobre plantilla media consolidada haciendo referencia a España, Portugal, Chile y Angola, agregando el resto de la plantilla bajo "otros países" sin aportar información útil ni relevante para entender la distribución geográfica de su plantilla.

En lo referente a información sobre accidentalidad en sus operaciones, recoge el índice de frecuencia e incidencia en accidentes, víctimas mortales y casos de enfermedad profesional, sin especificar regiones, países, sexo ni causas de los mismos. Esta ausencia es de especial relevancia, teniendo en cuenta por un lado, los sectores en los que opera, como la construcción caracterizado por el alto índice de siniestralidad, y por otro lado, el entorno geográfico, en el que se desconocen las medidas o garantías legales de protección en materia de seguridad laboral, en los distintos países en los que opera.

Tampoco se recoge las políticas de la empresa relativas a las condiciones laborales y los riesgos derivados de largas jornadas a pesar de que la Federación de

[144] Directiva 96/61/CE del Consejo de 24 de Septiembre de 1996, relativa a la prevención y al control integrado de la contaminación (IPPC).
[145] Pág. 143. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008
[146] Pág. 143. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008
[147] "El estado de los Derechos Humanos en el Mundo" Amnistía Internacional 2009

Construcción de CCOO haya realizado denuncias por los horarios de las obras del AVE a Barcelona[148].

Del mismo modo establece un listado de beneficios sociales (seguro de vida y accidentes, seguro médico, descuentos en viajes, vivienda, establecimientos), pero acusa dos carencias: no especifica si estos beneficios se aplican en todos los países donde actúa, ni a qué tipo de trabajadores van destinados, (temporales, media jornada o jornada completa).

Para el desarrollo del empleo local, menciona que "la mayor parte de los empleados y directivos de las sociedades del Grupo trabajan en sus respectivos países de origen"[149] pero sin incluir datos cuantitativos, ni información sobre políticas o procedimientos para la contratación local de trabajadores, ni alusión a la proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, por lo que no es posible evaluar el desempeño de la empresa en este aspecto.

Respecto a la incorporación de trabajadores discapacitados a la plantilla, únicamente se ofrece el porcentaje de personas con discapacidad en España y a nivel global. En este sentido, sorprende que se presente la información con un enfoque de logro por el incremento en el año 2008 en un 10,4 % del personal discapacitado que trabaja en el Grupo, cuando las cifras globales indican que el porcentaje total de discapacitados en plantilla ha disminuido con respecto al 2007. Choca por tanto esta valoración positiva cuando el porcentaje global desciende de un 1,75 % en 2007 a un 1,5 % en 2008 y es inferior al mínimo establecido por la Ley de Integración Social de los Minusválidos (***LISMI***), que se sitúa en un 2%.

No se encuentra información sobre los gastos salariales diferenciados por países y género, ni del origen de la contratación eventual (ETTs). No se aporta información sobre el salario comparado entre hombres y mujeres por categoría profesional, que permita conocer las políticas de igualdad con las que cuenta la empresa en este aspecto. Aunque explica que se "compromete a ofrecer siempre a sus empleados una remuneración igual o superior al salario mínimo local"[150], no se aportan datos que permitan evaluar el rango entre el salario mínimo de entrada en las empresas de SACYR VALLEHERMOSO, y el mínimo legal, así como la cesta básica familiar, por país .

SACYR VALLEHERMOSO informa que apuesta por la promoción de la integración laboral de colectivos vulnerables. Cuenta con políticas activas y medidas orientadas a colectivos priorizados (inmigrantes, discapacitados y mujeres víctimas de violencia de género). Menciona, al igual que en el 2007, que cuentan con el apoyo en el Departamento de Desarrollo de RRHH, de un área específica encargada de asistir y asesorar a dichos colectivos en su proceso de integración. Pero continúa echándose en falta alguna referencia sobre cómo estas medidas responden a una planificación, con objetivos marcados o información que mida la eficacia, y los resultados obtenidos en el ejercicio 2008. Por otro lado, tampoco se recogen iniciativas o mención de políticas o programas sobre la prevención del SIDA en el ámbito laboral, lo cual es especialmente grave cuando la empresa actúa en ciertos países como Angola, Cabo Verde, Brasil y Costa Rica, países especialmente afectados por la enfermedad.

[148] http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/361606/02/08/Las-multas-por-infracciones-de-trabajo-se-disparan-un-23-en-Cataluna-en-2007.html
[149] Pág. 159 Informe Anual de Responsabilidad Social 2008
[150] Pág. 159. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008

Siguiendo con aspectos laborales, el grupo SACYR VALLEHERMOSO, ofrece datos sobre rotación por unidad de negocio, edad, y género, pero no se menciona ningún tipo de política o procedimiento de prevención de mobbing y acoso laboral ni se informa sobre qué procedimientos cuenta para fomentar la contratación continua del personal. Del mismo modo menciona la rotación de personal como algo favorable, pero no habla de cómo introduce políticas, medidas o acciones para fomentar la estabilidad en el empleo.

SACYR VALLEHERMOSO, afirma que respeta el derecho de los trabajadores a ser representados por sindicatos y garantiza la libertad de asociación, en todos los países que opera según la legislación nacional, pero sin aportar grado de representación de sus trabajadores en España, ni por países. Tampoco explica con qué medidas cuenta para garantizar los derechos de sus trabajadores en aquellos países donde puede existir riesgo de vulneración del derecho a la negociación colectiva, huelga, asociación o representación sindical, ya que la afirmación "en aquellas empresas en las que no hay representación legal, la Dirección de Recursos Humanos toma en consideración las diferentes aportaciones y sugerencias..."[151], no aporta información que permita evidenciar una política interna, que asegure el ejercicio del derecho de los trabajadores en estos entornos complicados. La empresa tampoco informa sobre cuáles son los países en los que existe representación legal y en cuáles no. Esto es especialmente relevante si tenemos en cuenta que opera en países como China, Angola y Argelia. Aunque informa que “el 100% de la plantilla del Grupo en España está acogida a convenios colectivos sectoriales”[152], no aporta información sobre la situación en países de riesgo[153], como los anteriormente mencionados.

El grupo empresarial informa sobre el respeto escrupuloso a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y a las disposiciones de la OIT relativas a la no admisión del trabajo infantil, forzoso u obligatorio, dándole un alcance global a toda su actividad empresarial, y exigiendo el cumplimiento a todos los empleados, y a la cadena de valor (proveedores y contratistas). Sin embargo, no ofrece información sobre las medidas o mecanismos que dispone para llevar a cabo la gestión de sus compromisos sobre derechos humanos, ni políticas que valoren la actuación sobre los derechos humanos de aplicación interna y externa (contratistas, proveedores o distribuidores) lo cual pone en cuestión la utilidad de tales afirmaciones.

En definitiva, pese a dar una gran importancia en sus textos a la aplicación de estas declaraciones, no se encuentran datos sobre la forma en que se asegura la empresa de la observancia de los compromisos asumidos, y el cumplimiento por parte de los proveedores y subcontratistas, más allá de su inclusión en el código de ética y conducta a proveedores, del que sin embargo no se informa sobre cómo se controla su cumplimiento.

Tampoco se aporta información sobre la aplicación de políticas garantistas de derechos humanos en los servicios de vigilancia y seguridad contratados, sobre los que no consta que reciban formación alguna en este aspecto, ni tampoco formación al personal laboral.

Pese a que existe un sistema confidencial de quejas para los empleados, no se aportan datos sobre el número de quejas recibidas, procedencia por países, temas

[151] Pág. 77. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008
[152] Pág. 76. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008
[153] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2007. Confederación Sindical Internacional (http://survey07.ituc-csi.org/)

tratados y medidas adoptadas por la compañía. Tampoco se explica si existen mecanismos que garanticen la aplicación de no represalias sobre el denunciante.

No se menciona ningún aspecto en lo referente a la existencia de políticas, directrices o procedimientos diseñados que informen sobre cómo reconoce y respeta el principio del consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por sus proyectos de desarrollo.

SACYR VALLEHERMOSO aporta como novedad, información de su Código de Ética y Conducta y los mecanismos internos para la detección del fraude (software específico) y prevención de blanqueo de capitales. Sin embargo, no hay datos relativos a la memoria de actuaciones que realiza anualmente, como por ejemplo mecanismos de cumplimiento entorno a prevención de la corrupción y el soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.

A pesar de que expone que cuenta con un protocolo interno de prevención del blanqueo de capitales, y un departamento de prevención, no aporta información referente al número de casos irregulares detectados ni a la gestión llevada a cabo, ni el número total de unidades de negocio analizadas. Tampoco se recoge, el compromiso público de prevenir, actos y decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios públicos nacionales e internacionales o el tráfico de influencias, ni mecanismos para prevenir los conflictos de intereses. Llama la atención la evidencia de tales omisiones que se pueden considerar graves debido al carácter de las operaciones de la empresa, muchas de ellas centradas en concesiones o licitaciones públicas, tanto en territorio nacional, como en países con altos índices de corrupción.

A pesar de que manifiesta su neutralidad política la compañía establece: "No podrá realizarse donaciones a ningún partido político o a favor de sus representantes salvo en aquellos casos previstos expresamente en la legislación aplicable"[154]. No aporta, sin embargo, información sobre las donaciones realizadas en el periodo que cumplan con el criterio anterior.

SACYR VALLEHERMOSO no informa de la existencia de mecanismos internos que aseguren que sus prácticas de mercado sean de competencia leal, transparente y abierta para garantizar los intereses económicos de los consumidores.

En relación a los derechos de los consumidores no hay apenas referencias a compromisos sobre prácticas comerciales que respeten los derechos de los consumidores, evitando cláusulas contractuales abusivas, prácticas comerciales restrictivas que puedan perjudicar a los consumidores, publicidad engañosa o mal intencionada (como por ejemplo la renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y sus mecanismos de control), referencia al trato justo de los consumidores y satisfacción de los requisitos jurídicos. Del mismo modo no existen tampoco políticas, sistemas de gestión y procedimientos, ni códigos de comercialización u otras prácticas comerciales para asegurar una adecuada protección del consumidor, etc.

No hay mención sobre normativa de protección de datos en ninguno de los países en donde opera, canales de queja anónimos, ni políticas con respecto a los consumidores que busquen asegurar sus derechos sobre seguridad y salud durante la utilización de sus productos o servicios.

[154] Pág. 11. Web. Código de ética

La empresa no aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, ni datos cuantitativos de reclamaciones, causa y resultado de la gestión de las mismas, en los distintos países. En este sentido recoge que "el alto volumen de actividades del Grupo (…) producen eventualmente reclamaciones que pueden derivarse del suministro y uso de productos y servicios (…) estas reclamaciones son atendidas puntualmente, mediante acuerdo u oposición, y no representan magnitudes significativas"[155], información que carece de cualquier valor para que las partes interesadas puedan evaluar el desempeño de la compañía en este ámbito de su responsabilidad social.

Aporta información sobre investigación y promoción de creación de productos más sostenibles, (investigación estratégica en nuevos conceptos de carreteras más seguras y sostenibles, o Construcción Limpia, Eficiente y Amigable con el Medio Ambiente), pero no hace referencia a promoción de modalidades sostenibles de consumo.

No aporta información sobre cómo asegura la distribución eficiente de bienes y servicios esenciales a los consumidores. Omisión muy importante teniendo en cuenta que presta servicios directamente relacionados con el ejercicio de derechos básicos de las personas como son la vivienda, el agua, la energía, las infraestructuras de comunicación, gestión de los residuos y saneamiento.

Los proveedores son analizados y se controla su comportamiento ambiental por medio de documentos de obra, autorizaciones, y gestión de residuos, según se requiere por cumplimiento legal, pero sería deseable que informase de requisitos o compromisos más allá del cumplimiento legal, que permitan conocer el desempeño de SACYR en la cadena de valor, que incluya también otros aspectos como laborales y de derechos humanos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Respecto a la gestión de la relación con las partes interesadas, no ha habido cambios significativos respecto al año anterior. No hay evidencia de que se haya hecho un análisis de identificación de las partes interesadas, ni de sus expectativas, con el fin de integrarlas en el sistema de gestión de la RSC, así como tratar de orientar la información con un enfoque de rendición de cuentas.

Sorprende que el año 2007, SACYR VALLEHERMOSO haga referencia a la realización de un estudio de materialidad para detectar las necesidades de información de sus stakeholders para definir el contenido del informe. Sin embargo este año no hay constancia de tal estudio, ni se menciona la periodicidad con la que se analizará la materialidad, aspecto importante a la hora de actualizar la información sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas en lo referente a la información publicada.

En cuanto a los mecanismos de comunicación y participación de las partes interesadas, el informe menciona diversas herramientas existentes, como son la Línea Ética de Denuncia, el Portal del Empleado (puesto en marcha este año), informes varios a disposición de los accionistas, teléfono de atención personalizada para

[155] Pág. 46. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008

accionistas, encuestas, diálogo directo y servicio postventa con los clientes, notas de prensa, pagina web, y buzones de correo. Sin embargo, no se aporta información sobre datos de tipo cuantitativo o cualitativo, que permitan entender hasta qué punto estos canales son usados y la información es tenida en cuenta, para la toma de decisiones. Del mismo modo existe una mención a la realización de un estudio de necesidades y herramientas utilizadas en los métodos de consulta a las partes interesadas, pero no se especifican de qué forma y en qué lugares se han ido aplicando. No se encuentra definida la postura de la organización sobre el compromiso con las partes interesadas.

Sería igualmente positivo desde el punto de vista de la RSC, que la organización llevase a cabo un análisis centrado en los impactos, tanto positivos como negativos de sus actividades en relación con los stakeholders, como ya se sugirió el año pasado.

En lo referente a los cambios operacionales de la empresa, el informe expresa que, "si existe disponibilidad, se acuerdan de mutuo acuerdo entre trabajadores y empresa; si no, según legislación"[156]. Falta información en relación al número de veces que ha "existido disponibilidad" para hacer acuerdos con trabajadores, no se especifica en qué consisten los criterios de disponibilidad, ni se explica cómo se actúa en aquellos países en los que la legislación no recoge ningún requisito al respecto. No se menciona ninguna disposición acerca de la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.

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

En relación al despliegue e implantación del sistema de gestión, prácticamente la totalidad de los aspectos de RSC aparecen incompletos. Se evidencia ausencia de información en procedimientos que certifiquen el cumplimiento de las políticas y medidas tomadas en cuestiones de seguridad y salud en el trabajo (comités de seguridad y salud en todos los países de actuación) referentes tanto a los trabajadores de la empresa como a los empleados de las subcontratas, o procedimientos que impliquen una evaluación exhaustiva de los riesgos medioambientales. A pesar de ello, la información si muestra algunos avances respecto al ejercicio anterior, como el desarrollo de un Plan Director de RC para el 2008-2010, la creación de un departamento de responsabilidad corporativa con alcance a todo el holding y la verificación externa de la memoria de sostenibilidad por un tercero independiente.

Aunque el presidente en su carta de presentación, enfatice en la preocupación de la empresa por la sostenibilidad, no se han podido identificar objetivos cuantificables que sean comparables con los resultados que muestran. Del análisis de la información, no se puede decir que exista un sistema de gestión de la responsabilidad social, adecuado y eficaz para los objetivos y actividades de SACYR VALLEHERMOSO, ni que tenga definidos unos objetivos alineados con su estrategia, ni sistemas de medición y seguimiento. Se aporta información sobre actuaciones puntuales, pero ésta no demuestra la existencia de un sistema de gestión de RSC implantado de manera completa en toda la organización y que cubra los aspectos más importantes.

[156] Pág. 77. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008

SACYR VALLEHERMOSO afirma que exige a sus proveedores y contratistas que actúen de acuerdo con sus compromisos en materia social y ambiental. Informa además que dispone de ciertos controles para asegurar el cumplimiento, pero no hay detalle sobre procedimientos, cláusulas contractuales, auditoría o evaluaciones o resultados relacionados específicamente con la gestión de la cadena de valor en lo referente al respeto de los Derechos Humanos.

A lo largo de la información analizada se percibe, una minimización de los impactos de las actividades de la organización. Se presenta en consecuencia sólo la información sobre impactos generales y buenas prácticas, sin adoptar el enfoque de rendición de cuentas en el que de una manera neutral y objetiva se analiza el panorama completo logros, las dificultades, riesgos y oportunidades del periodo. Cabe resaltar que sólo se hace referencia al nombrar impactos indirectos positivos sobre la sociedad, dando por hecho que los negativos no existen, del mismo modo que se recogen impactos ambientales de forma somera sin atender a los impactos sociales. La información mantiene en gran parte del desarrollo, un claro matiz positivo y sin entrar, en muchas ocasiones, a valorar aspectos conflictivos para la empresa, no se puede, por tanto, asegurar que se ha respetado el principio de neutralidad al redactar el informe.

En resumen, los datos no muestran una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización, ni de los impactos generados a sus grupos de interés, por lo que a partir de la información analizada puede deducirse que SACYR VALLEHERMOSO continúa encontrándose en un estadio inicial de implantación de su sistema de gestión de RSC.

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

En relación a la publicación de información en materia de RSC está presentada de forma clara y se presenta con una periodicidad anual, aunque con un enfoque claramente comercial, positivo y dirigido a clientes e inversores, lejos del requerido por el GRI y AA1000 de rendición de cuentas, estándares que afirma seguir la compañía en la elaboración de su informe.

De igual manera, a pesar de presentar un informe consolidado del grupo, no se puede afirmar que el alcance del mismo sea representativo de la dimensión de la organización, y por tanto completo, ante la ausencia de información en diferentes aspectos por países y líneas de negocio. Es significativo, que en algunos aspectos se ofrezca una información incompleta, pero a la vez ofrezcan los datos de la filial como buena práctica, como es el ejemplo de Somague, que ofrece datos respecto a la emisión de gases de efecto invernadero que son ampliamente detallados en la memoria de sostenibilidad de la propia filial y, sin embargo, no son incluidos en la información analizada [157] de la empresa matriz.

[157] Somague, Relatorio de Sustentebilidade 2007. http://www.somague.pt/site2005/pt/sgps/Relatorio_de_Sustentabilidade_2007.pdf

No existe precisión en la información para que los usuarios puedan tomar sus decisiones con alto grado de confianza. Se cae frecuentemente, en la vaguedad de mencionar hechos con calificativos del tipo, "impacto significativo" o "denuncias convenientemente analizadas y archivadas" o "emisiones insignificantes" sin explicar los criterios utilizados para la definición de "significativo" o "conveniente" o "insignificantes", y sin aportar datos que permitan al lector evaluar el grado de importancia que se atribuye a tal hecho. Se recogen los datos sueltos según aspectos y según áreas de negocios elegidas a criterio de la empresa, sin integrarlos de una forma global y extenderlos a todas las áreas de negocios y lugares en los que opera.

En muchas ocasiones se aportan datos que no significan nada de cara a evaluar el desempeño de la empresa, si no se ponen en relación al contexto, para dar una visión global, comprensible y de información directa de su gestión, para la fácil interpretación de las partes interesadas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Para realizar el análisis, se han utilizado los datos recogidos en el Informe Anual, el de responsabilidad corporativa y el Informe Anual de Gobierno Corporativo que junto con los Reglamentos del Consejo de Administración y el de la Junta General de Accionistas están disponibles y de fácil acceso por web.

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

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

SACYR VALLEHERMOSO cuenta con un canal anónimo de denuncias a través de su línea ética, dirigido a que "los empleados puedan denunciar de forma confidencial las irregularidades que eventualmente puedan conocer en relación con el comportamiento de la organización o de sus empleados". [158]

Añaden que dicho canal responde a las necesidades de buen gobierno, e informan del número total de denuncias (5), y la gestión realizada (archivadas), pero no se aporta información sobre el carácter de las mismas, ni sobre las cuestiones que pueden ser denunciadas por medio de este canal. Tampoco se recoge información sobre si los proveedores y clientes cuentan con tales canales.

Respecto al sistema de gestión de riesgos, la empresa ofrece información detallada del sistema distinguiendo entre riesgos estratégicos y operativos, y clasificados por categorías. Informa tener en cuenta "los riesgos del entorno de negocio, regulación, imagen y reputación, recursos humanos, operaciones, financieros, información para la

[158] Pago 35. Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008

toma de decisiones, tecnología y sistemas de información y buen gobierno" [159]pero no se encuentra información alguna sobre los riesgos detectados en materia de derechos humanos o en seguridad del suministro para el cliente, teniendo en cuenta la diversidad de actividades que lleva a cabo en sectores diferentes y en países de diferentes entornos socioeconómicos.

Por otro lado sorprende que no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2008 o identificados para el ejercicio 2009 (la simple mención de la venta de Itínere no implica la descripción de riesgos), en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, de la construcción y otros que le han afectado o pueden afectar a SACYR VALLEHERMOSO. Se encuentra en fuentes externas al Grupo la alusión a recortes de plantilla que no vienen reflejados en la información que ofrece el Grupo a las partes interesadas."[160]

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

De la información contenida con respecto a la Junta General de Accionistas, aporta la limitación de asistencia a accionistas con una cantidad inferior a 150 acciones, pero se les permite agruparse o delegar el voto. La delegación de emisión de voto puede ser además, por medios de comunicación a distancia.

Para la adopción de acuerdos, se aporta información sobre los acuerdos adoptados de forma separada y el porcentaje de votos alcanzado en cada uno de ellos. Sin embargo, no se encuentra en el Reglamento de la Junta, la posibilidad de garantizar el fraccionamiento del voto, con el fin de que intermediarios financieros legitimados como accionistas pero que actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones que hayan recibido.

Aunque las retribuciones del Consejo son ratificadas por la Junta General de Accionistas, no se encuentra información sobre los criterios orientadores de las políticas de retribución. No hay evidencias de que la remuneración que perciben los directivos esté relacionada con la consecución de objetivos no financieros tales como los relacionados con objetivos medioambientales o sociales.

El Reglamento del Consejo recoge que "procurará que la retribución del consejero sea moderada de conformidad con los estándares del mercado"[161], pero SACYR VALLEHERMOSO no informa sobre los criterios orientadores de las retribuciones fijas o variables, o qué valor le da a la moderación.

[159] Pág. 40. Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008

[160] http://www.zonainmobiliaria.es/noticias/1282/la-crisis-del-ladrillo-obliga-a-sacyr-a-recortar-la-plantilla-de-sus-oficinas-centrales-en-un-25/

[161] Pág. 16 Reglamento del Consejo 2008

A pesar de la coincidencia de que la función de primer ejecutivo y presidente recae en una misma persona, se cuenta como medida de garantía, para evitar la acumulación de poder, con la intervención de un vicepresidente y una comisión ejecutiva, pero no hay mención alguna a la posibilidad de facultar a uno de los consejeros independientes para solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día; o para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos; o en su defecto, para dirigir la evaluación por el Consejo de su Presidente, como recomienda el Código de Buen Gobierno.

SACYR VALLEHERMOSO dentro de su Consejo de Administración tiene comisiones de Nombramientos y Retribuciones, Auditoría, y delegada o ejecutiva, reguladas por el Reglamento. Únicamente la Comisión de Nombramientos y Retribuciones está presidida por un consejero independiente. No cuenta con una comisión estratégica ni tampoco ofrece explicaciones de tal omisión.

Sigue, otro año más sin tomar medidas que garanticen la representación de mujeres en el Consejo, a pesar de contar con políticas de no discriminación y un plan de igualdad. Informan de no llevar a cabo acciones que obstaculicen la selección de consejeras, sin embargo, a la hora de explicar el cumplimiento de este requisito del Código Unificado de Buen Gobierno, resaltan la participación de la secretaria del Consejo que además, como ellos mismos informan, no es consejera y, por tanto, no interviene en las decisiones de la organización. De la misma forma no hace alusión a tales medidas referidas en la composición de los órganos/departamentos superiores de gestión atendiendo a la proporción por sexos, diversidad, étnica, cultural y nacional.

Respecto a los consejeros independientes, no se aporta información sobre las medidas para asegurar la independencia de los mismos, y aunque en la práctica se cumple porque el consejero independiente no lleva más de 12 años en el cargo, no existen evidencias de una limitación de permanencia para este tipo de consejeros.

Finalmente, no se puede decir que SACYR VALLEHERMOSO siga las recomendaciones del Código Conthe en lo que se refiera al número de consejeros independientes, ya que sólo representan el 6,66 % del consejo, y no el tercio total recomendado.

TÉCNICAS REUNIDAS S.A.

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

TÉCNICAS REUNIDAS ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

Servicios de ingeniería y construcción de instalaciones industriales, que contempla desde estudios de viabilidad o ingenierías básicas y conceptuales, hasta la ejecución completa de grandes y complejos proyectos "llave en mano" incluyendo ingeniería y diseño, gestión de aprovisionamiento y entrega de equipos y materiales, y la construcción de instalaciones y otros servicios relacionados o vinculados, como la asistencia técnica, supervisión de construcción, dirección de obra, dirección facultativa, puesta en marcha, entrenamiento.

Las áreas de negocio son:

- Petróleo y gas natural: actividades de refino y petroquímica y producción de crudo y gas natural
- Generación de energía: ciclos combinados, nuclear, térmica convencional, renovables y cogeneración
- Infraestructuras e industria

Alcance geográfico

TÉCNICAS REUNIDAS opera o tiene presencia en los siguientes países:

Arabia Saudita, Australia, Chile, Egipto, España, Grecia, México, Omán, Países Bajos, Panamá, Portugal y Reino Unido. Además a través de UTE está presente en: Marruecos, Hungría, Federación Rusa, Abu Dhabi, China, Vietnam, Turquía, Argelia, Kuwait, Francia y Japón.

Índices de inversión socialmente responsable

TÉCNICAS REUNIDAS en el ejercicio 2008 no cotiza en índices de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

No hay evidencias de que TÉCNICAS REUNIDAS exprese su compromiso con el cumplimiento de normativa internacional específica.

Estándares voluntarios

No hay evidencias de que TÉCNICAS REUNIDAS esté adherida a estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC

Documentos incluidos en el análisis

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

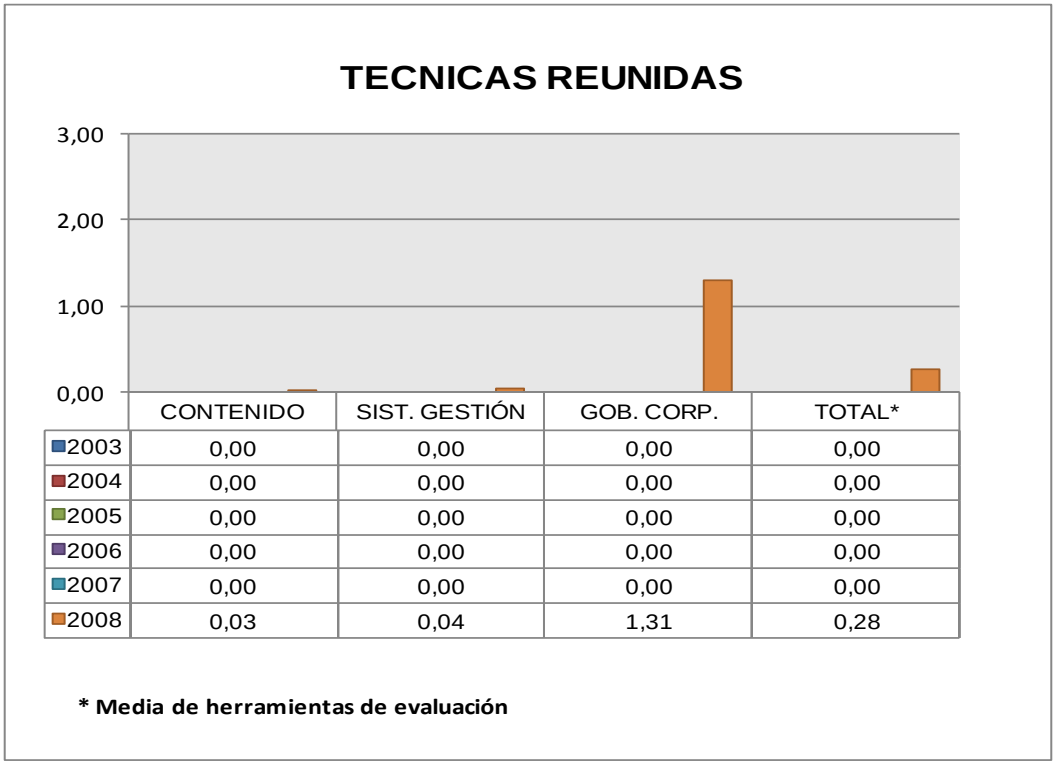
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008	
Informe de Gobierno Corporativo 2008	
Reglamentos internos de Gobierno Corporativo (consultado en la web)	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**0,10**
Indice&Perfil GRI	0,23
GRI Indicadores	0,06
Principios GRI	0,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,31**
ONU	**0,01**
AA1000	**0,00**
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,00
NEF	**0,00**
TOTAL	0,28

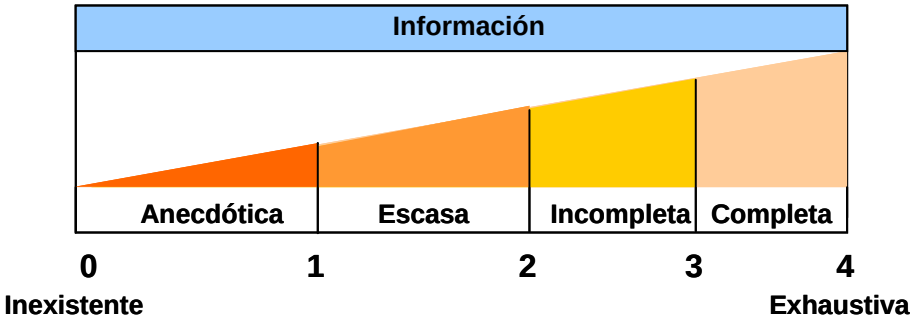
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,00	0,00	0,00	0,00
2007	0,00	0,00	0,00	0,00
2008	0,03	0,04	1,31	0,28

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,03**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,04**, situándose también en el estadio de *información anecdótica.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,31**.

TÉCNICAS REUNIDAS no ofrece información para valorar el desempeño social y medio ambiental de la empresa, ni su impacto económico en los países en los que opera. Tampoco se encuentran evidencias de que se disponga de un sistema de gestión en RSC, sin que se haga referencia a este asunto en el mapa de gestión de riesgos.

Con mayor nivel de detalle se presenta la información sobre Gobierno Corporativo. Aunque se recogen principios formales en los Reglamentos internos, no hay mención a sistemas de implantación y control, por lo que, de acuerdo con las herramientas utilizadas en este análisis, la información se considera escasa.

b. CONTENIDOS RSC

TÉCNICAS REUNIDAS no realiza ningún informe de Responsabilidad Social Corporativa y la información sobre este aspecto en su página web es prácticamente inexistente, a excepción de principios básicos de actuación. Tampoco la información presentada de carácter marcadamente económico, se considera relevante para entender el desempeño social y medioambiental, por lo que el presente informe recoge las ausencias de información más relevantes considerando los riesgos asociados al sector.

Un dato importante es que en la documentación económica no queda claro el número de países en los que está presente TÉCNICAS REUNIDAS, pues en los proyectos que tiene en ejecución a través de Uniones Temporales de Empresas (UTE) no informa del país. Sin contar con los UTE, el grupo está presente en 12 países, y la información relevante sobre pago de impuestos, subvenciones o exoneraciones fiscales recibidas se presenta de manera consolidada lo que no permite conocer la aportación real de la empresa en los países donde opera. Tampoco se aporta información desglosada sobre gastos salariales o número de trabajadores, incluso no informa sobre el número de trabajadores fuera de España.

Pese a que los riesgos medioambientales es un aspecto muy relevante en una empresa de este sector, TÉCNICAS REUNIDAS informa que "dada la actividad a la que se dedica, no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental"[162] y la información sobre medio ambiente es inexistente.

Del mismo modo no existe información ninguna de cómo se protegen los derechos laborales (asociación y negociación colectiva, no discriminación…) en todos los países en los que opera, máxime cuando trabaja en países como Arabia Saudita[163] en donde

[162] Informe de Gestión 2008. Punto 9. Medio ambiente, Pág. 7

[163] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2008. Confederación Sindical Internacional.

no se reconoce el derecho a los trabajadores de sindicarse, de negociación colectivamente o recurrir a la huelga.

No existe ninguna referencia a compromisos, políticas y procedimientos sobre actuaciones en materia de protección de los derechos humanos. En este sentido llama la atención que TÉCNICAS REUNIDAS haga alusión a que tanto en contratos con clientes y con proveedores incluye clausulas de exoneración de responsabilidad por diferentes causas, de fuerza mayor, revueltas y cambios legislativos, con los subcontratistas los derivados de trabajos de obra civil, montaje y construcción.

Es especialmente relevante la ausencia de evidencias de que TÉCNICAS REUNIDAS asuma un compromiso público de lucha contra la corrupción y el soborno, temas relevantes dado los sectores en los que trabaja la organización con un alto grado de colaboración con Administraciones Públicas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

De la información aportada por TÉCNICAS REUNIDAS no se puede concluir que tenga implantado ningún sistema de gestión o de política global de responsabilidad social, adecuado y eficaz con la actividad que realiza la empresa.

La empresa informa que la definición de la política de responsabilidad social corporativa recae en el Consejo de Administración, sin embargo no se ha encontrado ninguna evidencia del desarrollo de políticas en este sentido y se desconoce el departamento o unidad sobre quien recae dicha responsabilidad a un nivel operativo.

TÉCNICAS REUNIDAS, en la página web, informa de su visión del negocio y de unos principios éticos muy generales relacionados con la responsabilidad social, sin embargo no existe ninguna evidencia de que dichos principios éticos se hayan materializado en políticas concretas. No se aporta ninguna información sobre procedimientos ni objetivos encaminados a la consecución de dichos compromisos. Toda la información que aporta está dirigida al accionista y encaminada a la consecución de beneficios económicos obviando los impactos sociales y medioambientales. A pesar de que en su web hace una mención a accionistas, clientes, trabajadores y socios, no se evidencia ninguna identificación de grupos de interés, ni procesos de comunicación o participación de los mismos.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC, sólo se menciona que tengan solvencia técnica y financiera.

Se informa de la existencia de un auditor interno que vela por el buen funcionamiento de los sistemas de información y de control interno, no existe ninguna información sobre procedimientos y resultados de dicha auditoría. También existe una mención a un sistema de gestión de Seguridad tanto para personal propio como para subcontratistas pero no se explica cómo se despliega a través de políticas y procedimientos.

TÉCNICAS REUNIDAS en su Informe Anual 2008 no hace referencia a procesos de auditoría interna ni de auditoría externa para verificar los contenidos de su memoria (salvo el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas). Estos procesos

están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

TÉCNICAS REUNIDAS, tal y como está exigido por la *Ley del Mercado de Valores*, ha hecho público el informe de gobierno corporativo en el formato preceptivo establecido a tal fin por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), que incluye un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe).

La información que aporta TECNICAS REUNIDAS sobre gobierno corporativo se encuentra en un estadio de información escasa, derivado fundamentalmente de que sus reglas de Gobierno Corporativo (Reglamento del Consejo, Estatutos Sociales) no se encuentran adaptadas a las recomendaciones del nuevo código. Es más, a pesar de informar sobre su cumplimiento en numerosas recomendaciones del Código Conthe, no se ha podido evidenciar tal afirmación dentro de los documentos que rigen el gobierno corporativo de la organización.

Prueba de ello, es que aunque informa que una de las funciones de Comité de Auditoría es facilitar procedimientos de carácter confidencial para que los empleados puedan comunicar irregularidades, en el reglamento del consejo, no se recoge dicha función. No hay evidencia de que se haya puesto en marcha este tipo de procedimientos ni mención alguna a que se vaya a realizar en próximamente.

La información sobre riesgos de la compañía se muestra desordenada y no responde a ningún tipo de criterio o lógica que permita evidenciar la existencia de un sistema de gestión de riesgos, principalmente por la imprecisión a la hora de identificar los riesgos de la organización. Informa de manera general sobre adopción de políticas de gestión y de algunos procedimientos, pero lo que no queda claro es cuáles son los principales riesgos de TECNICAS REUNIDAS.

Informa principalmente, de riesgos financieros y económicos, sin mencionar riesgos sociales y/o medioambientales. La empresa informa que sobre riesgos relacionados con accidentes y catástrofes naturales, revueltas o cambios legislativos, negocia para que tanto los contratos con clientes y con proveedores incorporen cláusulas de exoneración de responsabilidad. En relación con proveedores y subcontratistas informa también que en los contratos se incorporan cláusulas de derivación de responsabilidad en lo relacionado con los trabajos de obra civil, montaje y construcción y en ocasiones los trabajos “llave en mano” los subcontratistas asumen toda la responsabilidad de la construcción hasta su funcionamiento y entrega.[164]

Informa que se encuentra en proceso de revisión los riesgos de la sociedad y procedimientos de control de riesgos. Está desarrollando un plan de auditoría interna que previsiblemente estará terminando antes de diciembre 2009.

Respecto a la existencia de cláusulas de blindaje, la información es contradictoria, por un lado, en el Informe de Gobierno Corporativo informa que no existe ningún

[164] Informe de Gobierno Corporativo 2008. Sistemas de gestión de riesgos, pág. 40

beneficiario de tales medidas, mientras que por otro, el Informe de Gestión informa sobre la existencia de un contrato en este sentido con un alto directivo[165]. Ante la falta de transparencia, no se puede evidenciar, si en el caso de existir, se informa a la Junta General de Accionistas sobre dichas cláusulas.

Relacionado con la Junta General de Accionista el reglamento contiene información más completa sobre las competencias de la Junta, funcionamiento, fraccionamiento del voto. No existe información en el reglamento sobre que se deba definir el carácter de cada consejero y que se explique en la Junta.

Recoge una limitación estatutaria sobre la asistencia a la Junta, con un mínimo de 50 acciones.

En relación a la política de retribución, no se somete a votación de la Junta General como punto separado del orden del día. Igualmente informa que el Consejo no aprueba una política de retribuciones, sin que se pueda precisar cuál es el proceso de establecimiento y aprobación de las retribuciones de los consejeros y alta dirección.

Sobre la composición del Consejo de Administración existe una proporción adecuada entre las diferentes tipologías de consejeros. Está conformado por 10 consejeros, siendo 8 consejeros externos y 2 ejecutivos; los independientes representan un 40% del total.

Con respecto a los consejeros independientes, se informa en el reglamento[166], que cesaran cuando *"hayan ostentado dicho cargo durante un periodo ininterrumpido de 12 años, desde el momento en que se admitan a cotización en Bolsa de Valores las acciones de la Sociedad".* Actualmente en el Consejo de Administración hay 3 consejeros independientes que llevan en su cargo 16, 22 y 24 años, situación que puede cuestionar el carácter de independencia de ambos consejeros y vulnerar los intereses de los pequeños accionistas.

En relación a los consejeros dominicales, uno de ellos representa a una sociedad con una participación inferior al 5%. En el informe explica, que en virtud de un pacto parasocial entre varios accionistas, el conjunto de acciones representa un 7,6% del capital social, habiéndose reconocido el derecho de asignación de un consejero.

No hay ninguna mujer en el Consejo de Administración, situación que TÉCNICAS REUNIDAS explica que "*el escaso número de consejeras se debe a razones históricas, ya que el nombramiento de la mayor parte de los consejeros se produjo hace años*[167]*"*. También se informa que para la selección de nuevos miembros, no existen sesgos que obstaculicen la selección de consejeras. Sin embargo tal afirmación es contradictoria con la que recogida por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en la que informa no haber establecido ningún procedimiento para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos que obstaculicen la selección de consejeras y se busque deliberadamente candidatas que reúnan el perfil exigido.

Sobre la obligación de hacer pública la información del Consejo en la web, sólo está publicado el nombre, el último año de nombramiento, el cargo, tipología de consejero y en caso de los dominicales quién ha propuesto el nombramiento. No se informa sobre

[165] Pág. 10, Informe de Gestión.
[166] Artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración.
[167] Informe de Gobierno Corporativo 2008. Punto B.1.27, pág. 25

el número de acciones que posee, ni del primer año de nombramiento, ni al número de consejos al que se pertenece.

En cuanto a la dedicación de los consejeros la empresa no tiene establecidas reglas sobre el número de consejos a los que se puede pertenecer, e informa que no se han establecido procedimientos sobre la evaluación de consejeros.

El presidente del Consejo de Administración ostenta el cargo de primer ejecutivo de la organización. Es titular del 51,8% del capital social con derecho a voto y además tiene voto de calidad en casos de empate en cualquier votación. En este sentido el Reglamento del Consejo no informa adecuadamente de medidas encaminadas para limitar los riesgos de acumulación de poder en una sola persona, sobre todo cuando se informa que no hay procedimientos previsto de evaluación del desempeño.

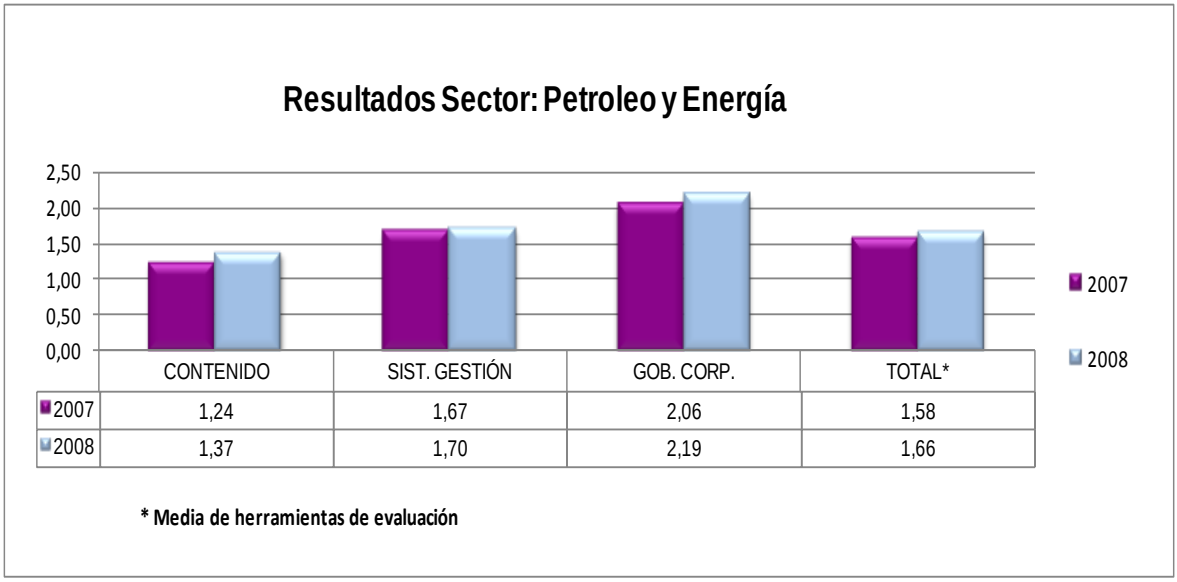
Relativo a la publicación de las retribuciones del Consejo, éstas no se publican de manera individual. Sólo informa de conceptos (fijo, variable, dietas, primas de seguro de vida) y totales por tipología de consejero, a pesar de que en el Reglamento del Consejo, dice que *"las retribuciones de los consejeros externos y de ejecutivos, en este último caso en la parte que corresponda a su cargo de consejero al margen de su función ejecutiva, se consignarán en la memoria de manera individualizada para cada consejero. Las correspondientes a los consejeros ejecutivos, en la parte que corresponda a su función ejecutiva, se incluirán de manera agrupada, con desglose de los distintos conceptos o partidas retributivas.*[168]" En el caso de la Alta dirección aporta el dato total de la remuneración sin desglosar por ningún concepto.

El Consejo de Administración cuenta con un Comité de Auditoría y una Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Ambas comisiones están integradas sólo por consejeros externos y sus presidentes son consejeros independientes, aunque el Reglamento del Consejo no lo recoja o mencione expresamente. En la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la mayoría de los consejeros son independientes (50%) aunque en este punto, el Reglamento del Consejo tampoco lo recoja expresamente.

[168] Artículo 25, punto 7 del Reglamento del Consejo de Técnicas Reunidas.

Empresas del sector Petróleo y Energía:

- ***ENAGAS, S.A.***
- ***ENDESA, S.A.***
- ***GAMESA, CORPORACION TECNOLOGICA, S.A.***
- ***GAS NATURAL SDG, S.A.***
- ***IBERDROLA, S.A.***
- ***IBERDROLA RENOVABLES, S.A.***
- ***RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN, S.A. (REC)***
- ***REPSOL YPF, S.A.***
- ***UNIÓN FENOSA, S.A.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2007	1,24	1,67	2,06	1,58
2008	1,37	1,70	2,19	1,66

*** Media de herramientas de evaluación**

ENAGAS S.A
(ENAGAS)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

ENAGAS S.A ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Transporte de gas, regasificación y almacenamiento de gas.
- Gestor Técnico del sistema gasista. (GTS)
- Compra-venta de gas (hasta julio de 2008).

Alcance geográfico

ENAGAS S.A opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- Portugal, a través de compañías participadas.

Tuvo proveedores de Gas en: Argelia (hasta julio 2008).

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, ENAGAS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- DowJones Sustainability

Normativa Internacional

ENAGAS S.A informa en los PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN de ENAGAS, en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- Declaración Tripartita de la OIT
- Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- GRI 3. en la que la empresa se autocalifica como A+ según los distintos niveles de aplicación del Global Reporting Initiative.

Documentos incluidos en el análisis

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

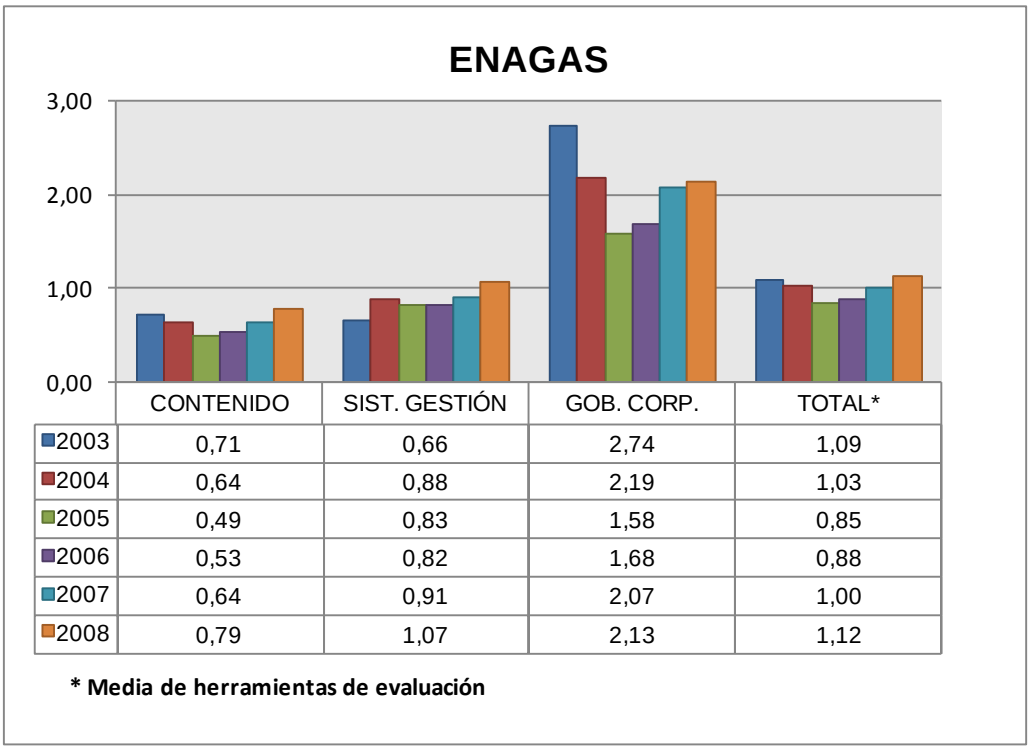
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
INFORME ANUAL 2008	PAPEL
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE ENAGAS	WEB
REGLAMENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	WEB
REGLAMENTO INTERNO	WEB
POSICION DE ENAGAS SOBRE IGUALDAD	WEB
POLITICA MEDIOAMBIENTAL	WEB
POSICION SOBRE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	WEB
POSICION SOBRE BIODIVERSIDAD	WEB
POSICION SOBRE CAMBIO CLIMATICO	WEB
POSICION SOBRE CONTRIBUCIONES A LA SOCIEDAD	WEB
REGLAMENTO DE LA JUNTA GENERAL	WEB

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	1,40
Indice&Perfil GRI	1,67
GRI Indicadores	1,22
Principios GRI	1,31
GOBIERNO CORPORATIVO	2,13
ONU	0,36
AA1000	0,86
AA1000 Indicadores	1,00
AA1000 Principios	0,71
NEF	0,88
TOTAL	1,12

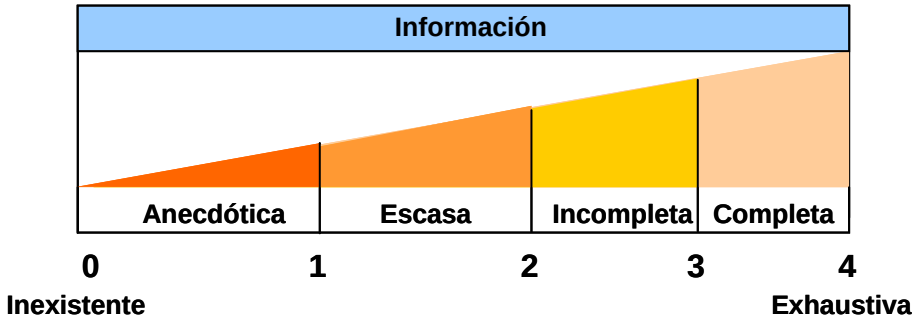
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,71	0,66	2,74	1,09
2004	0,64	0,88	2,19	1,03
2005	0,49	0,83	1,58	0,85
2006	0,53	0,82	1,68	0,88
2007	0,64	0,91	2,07	1,00
2008	0,79	1,07	2,13	1,12

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,79**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,07**, situándose también en el estadio de *información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,13**.

ENAGAS publica otro año más, su memoria de RSC incluida en el Informe Anual 2008. La empresa se ha basado en los criterios del Global Reporting Initiative versión 3.0 (GRI3) para elaborar el documento, y la verificación externa se ha llevado a cabo a través de una revisión externa realizada por KPMG.

Con el análisis de la información publicada, se puede comprobar que los compromisos asumidos por la empresa en ejercicios precedentes van plasmándose e integrándose poco a poco en su sistema de gestión, aunque todavía con efectos limitados en el ejercicio de rendición de cuentas. Se observan, este año, pequeños avances en el sistema de gestión de RSC, centrados en la revisión del mapa de partes interesadas, estudio de materialidad sobre la identificación de aspectos de RSC, puesta en marcha del Plan Director de Responsabilidad Corporativa y el reporting basado en estándares internacionales como GRI3 y Pacto Mundial. Sin embargo, no se puede valorar con la información analizada, que la responsabilidad corporativa de ENAGAS, tenga carácter transversal en todos los aspectos de la organización, ni que se encuentre plenamente integrada en la gestión operativa de la empresa. Tampoco se evidencia información que ponga de manifiesto que ENAGAS cuenta con un enfoque de rendición de

cuentas dirigido a sus principales grupos de interés, más allá de unos compromisos generales; ni que a través de informar y aportar datos sobre políticas, objetivos, procedimientos, planes, resultados, informe sobre como gestiona los impactos y riesgos asociados a la actividad desarrollada por ENAGAS. Por otro lado a pesar de informar que cuenta con objetivos estratégicos en relación a aspectos de su RSC, se evidencia que éstos no son operativos en el ejercicio analizado, sino a partir del 2009.

Si bien la puntuación obtenida a partir del análisis realizado es mayor que la obtenida el año pasado tanto a nivel global, como por herramienta, la información aportada acerca del ejercicio 2008 sigue siendo escasa. En líneas generales no se percibe avance en lo referido al sistema de gestión de RSC de la empresa, pero cabe decir que se puede apreciar mejora en los aspectos relativos a Gobierno Corporativo, y en los contenidos de la información sobre algunos aspectos relacionados con el desempeño social.

b. CONTENIDOS RSC

ENAGAS incluye por primera vez en su informe anual, el índice de contenidos de GRI3, que se encuentran referenciados a lo largo de todo el informe, lo que facilita la localización, y el análisis de la información sobre el desempeño económico, social y ambiental de la empresa.

Respecto a los contenidos de RSC, la información se presenta de forma desigual sin dejar claro si se debe a su nivel de importancia según la empresa. En el sentido que, en algunos casos, hay una tendencia a aportar una información muy descriptiva, sin que se acompañe de datos cuantitativos que la respalden, y en otros, la información sobre el desempeño en aspectos fundamentales, como los que se refieren al respeto o cumplimiento de la normativa internacional en materia de DDHH, aparecen reflejados en notas a pie de página en el índice de contenidos de GRI3.

ENAGAS, presenta la información en un enfoque narrativo y claramente positivo, que no permite tener una visión sobre el desempeño real de la empresa en el ejercicio 2008, ni permite identificar aspectos que puedan resultar negativos para algún grupo de interés, ni que permita entender la estrategia que ENAGAS para abordarlos, o su orden de prioridades.

En materia medioambiental, ENAGAS informa que a través del desarrollo de su actividad asume un compromiso institucional con el cambio climático, asegurando el suministro de gas natural en todo el territorio nacional, así como promoviendo la eficiencia energética en las instalaciones y en las actividades de transporte[169]. Para ello ofrece información sobre el programa de eficiencia energética, y cómo lleva a cabo actuaciones encaminadas a respetar el medio ambiente. Aunque de la lectura de los indicadores de emisiones, se desprende un aumento con respecto al año anterior, no se aporta información sobre las causas o motivos de tales aumentos, salvo en excepciones puntuales. Por otro lado tampoco se relaciona esta información del aumento de emisiones con la información económica de la empresa, en la que se observa que este año, ha tenido un récord histórico en inversiones y activos puestos a explotación, así como un aumento en la producción global del 18% con respecto al año anterior.

[169] Informe Anual, pág. 111.

En lo que respecta a su desempeño medioambiental, continúa la tendencia de años anteriores de aportar información detallada con respecto a un listado exhaustivo de indicadores referidos a emisiones, gestión de consumos y residuos, etc., sin embargo, en lo que se refiere a la declaración de impacto ambiental de los proyectos que llevan a cabo, no se ha evidenciado información relevante que permita a los grupos de interés conocer el desempeño de la empresa basado en un enfoque de rendición de cuentas. Por ejemplo, la empresa informa según línea de operaciones de las actividades de construcción e ingeniería, o de las actividades de regasificación, almacenamiento subterráneo y transporte, en las que por cumplimiento legal, lleva a cabo evaluaciones de impacto, con una relación de los proyectos que necesitan o no tal declaración, según el órgano competente. No se informa en detalle sobre el resultado de las mismas, los impactos relevantes identificados, ni sobre la biodiversidad afectada, los terrenos y emplazamientos afectados, y medidas preventivas o correctoras derivadas.

Sin embargo, cuando informa sobre los principales impactos, ante proyectos de esta envergadura como puede ser la nueva conexión internacional con Argelia de Medgaz, o el gasoducto Submarino Denia-Ibiza, se reducen a un listado de efectos adversos excesivamente genéricos, y no cuantificados, y aportan una relación de medidas preventivas y correctoras que no están relacionadas con los proyectos en cuestión, emplazamientos afectados, u ofrecen información sobre el total de superficie revegetada o restituida, sin relacionarlo con los emplazamientos o proyectos.

En definitiva, esta falta de cuantificación de impactos y acciones llevadas a cabo, limita el poder evaluar el desempeño medioambiental desde un enfoque de rendición de cuentas, que genere confianza en sus partes interesadas. Un ejemplo es lo ocurrido con la Regasificadora de El Musel, en el que ENAGAS, tras la declaración de impacto formulada por la Secretaría de Estado de Cambio Climático, ha modificado el trayecto previsto inicialmente para el vertido del agua vaporizada, ante la reclamación del Ayuntamiento de Carreño, que preveía el aumento de la temperatura de la ría de Aboño, a causa de los vertidos[170], sin que se haya reflejado tal hecho en el informe.

En contraposición, la información es más completa cuando se refiere a las actuaciones singulares encaminadas a la conservación de la biodiversidad, en el que según el proyecto, informa de las acciones llevadas a cabo para la conservación de hábitats y animales. Para estas acciones singulares se aporta información tanto cualitativa como cuantitativa sobre la gestión de la compañía. No obstante sería recomendable que ese detalle de información sobre conservación de la biodiversidad en sus operaciones se mantuviera en el resto de los epígrafes, sobre todo, cuando ENAGAS mantiene parte de sus infraestructuras en espacios naturales protegidos.

La empresa informa sobre el principio de prevención en su política ambiental y refleja, en la información analizada, que la aplicación de dicho principio se desarrolla en los proyectos de construcción. No obstante sería conveniente que la empresa informase sobre la aplicación del principio de prevención en todas las líneas de negocio y esfera de influencia, en especial en a través de la cadena de valor de sus clientes y comercializadoras, dueñas del suministro que después ENAGAS transporta, como ejercicio de responsabilidad social, al igual que realiza con sus proveedores.

[170] http://www.lne.es/secciones/noticia.jsp?pRef=2008111400_54_696379__Centro-regasificadora-Musel-vertera-aguas-puerto-gijones

ENAGAS, informa otro año más sobre el total de los derechos de emisión asignados por año y consumidos, con comparativa respecto al año anterior. Aportan por primera vez la gestión realizada con ellos, de los 452.093 derechos de emisión asignados, 156.228 fueron consumidos y verificados por organismo acreditado, y 290.000 fueron liberados reportando un beneficio de 6.670.000 €, y la valoración económica de los derechos sobrantes.
Esta información significa una mejoría con respecto al anterior informe, sin embargo, no es suficiente para comprender el nivel de desempeño de la compañía o las medidas que lleva a cabo para dar cumplimiento o no al Protocolo de Kyoto. Esto es así porque no se aporta información sobre qué tipo de emisiones están sujetas al Plan Nacional de Asignación, y cuando recoge la información sobre el total de emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero, el valor asciende a 310.226, valor no coincidente con los derechos de emisión gestionados. La forma de exponer la información no facilita su comprensión, ni permite conocer si el total de la emisión de gases se encuentra dentro del Plan Nacional de Derechos de Emisión.[171]

Respecto al desempeño económico, dado que la sociedad sólo opera en España y Portugal a través de participadas. Aparece de forma oportuna y detallada información suficiente respecto a las subvenciones recibidas en España, clasificándolas por fuente de origen y detalle de imputación temporal en aquellas que superan la anualidad. Sin embargo, no se aporta información alguna sobre subvenciones en el país vecino, Portugal, si las hubiera, más allá de las recibidas por la Unión Europea. El mismo nivel de adecuación y detalle, se recoge en la información referida a los impuestos, gastos salariales, ingresos, incremento de beneficios y reservas, e información sobre proveedores de capital. Aunque este año se han encontrado mejoras en la información relativa a proveedores, materias primas compradas y pago a los mismos, sigue siendo genérica e insuficiente, cuando ésta es especialmente relevante por el tipo de servicio que presta la compañía relacionado con una materia prima estratégica para muchas economías y países. Tampoco se ha evidenciado información relevante sobre las donaciones a la comunidad, sociedad civil u otros grupos, más allá de la cantidad total destinada a acción social, ni información relativa al desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie o los impactos económicos indirectos.

ENAGAS informa sobre su implicación en el desarrollo local, y especialmente en las comunidades donde llevan a cabo sus servicios y operaciones, como recoge en el informe anual. Explica que esto es debido a la naturaleza de su actividad y al arraigo en los territorios donde se ubica, afirmando que ENAGAS considera la colaboración y la comunicación con las comunidades locales como una variable estratégica de primer orden para el desarrollo de sus planes de negocio[172]. Por ello informa que es un aspecto importante para la empresa, en este sentido en los Principios de Actuación se enfatiza que dedica los mayores esfuerzos para velar por la seguridad de sus instalaciones para proporcionar a sus empleados, y a aquellos que viven alrededor de sus centros e instalaciones, un entorno seguro y saludable en el que nadie corra riesgos innecesarios[173]. Sin embargo no aporta información respecto a la relación con las comunidades locales. En este sentido no se informa sobre las gestiones o actuaciones llevadas a cabo con la plataforma ciudadana contraria a la planta regasificadora de El Musel que está construyendo en el Puerto de Gijón.[174] El principio

Pág 114. Informe Anual 2008.
[172] Informe Anual. Pág. 109.
[173] Principios de Actuación de Enagás. Pág. 23.
[174] http://regasificadora.blogspot.com/

de neutralidad puede quedar en evidencia al no informar la empresa, sobre los impactos que sus partes interesadas consideran como relevantes.

Respecto a la relación con los proveedores hay que destacar muy positivamente el avance llevado a cabo por la empresa, a través del compromiso asumido en materia de responsabilidad social corporativa, en el que les incentiva para que acrediten sus estándares sociales, ambientales y éticos. Para ello, ha incluido una cláusula en la contratación en el que tanto contratistas como proveedores conocen y aceptan el cumplimiento de la política de RSC de ENAGAS; y se comprometen a asegurar el respeto a los Principios de Global Compact y la Declaración Universal de DDHH en el desempeño de sus actividades, ya sean realizadas éstas por personal propio o subcontratista. Asimismo, durante la vigencia del contrato, el contratista/proveedor se compromete a permitir que Enagás audite el grado de cumplimiento de estos requisitos de RSC, aceptando las posibles medidas correctoras o preventivas que puedan establecerse[175]. Resulta significativo que no se haya evidenciado en el informe ninguna política o declaración institucional expresa, por parte de ENAGAS de respeto y cumplimento a la normativa internacional en materia de DDHH, más allá del recogido en los Principios de Actuación[176], en el que obliga a los empleados a conocer la normativa legal, entre ella la internacional, que les es aplicable.

Como la medida para proveedores, se incluyó en el mes de Noviembre, será interesante que en próximas ediciones la compañía aporte información cuantitativa y cualitativa, sobre el mecanismo de supervisión y resultado de las auditorías en materia de DDHH, así como el número de incumplimientos detectados y gestión llevada a cabo.

Por otro lado, y también en ámbito de cómo avanzar en respeto de los derechos humanos en la esfera de responsabilidad de ENAGAS, sería especialmente relevante que se aportara información que permitiera entender qué estrategia y medidas está asumiendo como el operador de la red, cuando cuenta con clientes, comercializadores de gas, que tienen como proveedores principales de materias primas países considerados de alto riesgo en esta materia en derechos humanos, como Guinea Ecuatorial, Libia, Argelia, Qatar y Omán[177].

En el desempeño laboral, la calidad de la información en línea general sigue siendo escasa. Sin embargo, hay que resaltar mejoras en algunos indicadores básicos, como los datos ofrecidos sobre siniestralidad laboral (en el que incluye a contratistas, con número e índice de frecuencia, gravedad, descripción del cálculo y formulas empleadas), o los datos relativos a la formación de los empleados (con indicadores relativos a las horas de formación, coste de inversión por empleado, horas y distribución por grupo profesional).

Se mantiene la calidad de la información relativa a los datos de los trabajadores desglosados por unidades organizativas, grupo profesional, sexo, titulaciones, y tipo de contrato y evaluación del desempeño. A pesar de afirmar que promueve un empleo estable y de calidad, se ha producido un aumento considerable de la contratación temporal, que la empresa justifica con los contratos de prácticas, pero no aclara si el aumento se debe solo a esto o a otro tipo de contratos, ni ofrece información cualitativa sobre si la contratación la realiza directamente o a través de una ETT.

[175] Informe Anual. Pág. 101.
[176] Principios de Actuación de Enagás. Pág. 15.

Tampoco se evidencia información sobre las políticas o medidas que lleva a cabo para garantizar la calidad o estabilidad en el empleo.

ENAGAS informa sobre el programa de beneficios sociales en el que se valora positivamente la aplicación de tales medidas a todos los empleados sin distinguir el tipo de contrato o jornada. Informa de los programas ofertados, de la distribución de costes asumidos por la empresa y los empleados. Por otro lado, aporta información sobre la realización de un programa integral de medidas de conciliación de la vida laboral y familiar. Sin embargo, para poder evaluar el grado de adecuación de estas medidas sería necesario información sobre el número de trabajadores y trabajadoras que se benefician de esas medidas, así de cómo las mismas se adecuan a las necesidades y expectativas reales de las personas que trabajan en la empresa.

Se valora positivamente la declaración institucional que realiza a favor de la igualdad, estableciendo compromisos sobre la legislación aplicable, igualdad de oportunidades y equidad, conciliación de la vida laboral y personal, y la extensión de los principios a la cadena de valor. Recoge el esfuerzo que está llevando a cabo para aumentar la presencia del colectivo de mujeres y aportan datos sobre el crecimiento en valores absolutos y la distribución por escalas jerárquicas en el que resalta el 14 % de directivas o el 3% de operarias, sin embargo, no se recogen las medidas o políticas activas para fomentar tal igualdad, o qué tipo de esfuerzo está llevando a cabo cuando el crecimiento con respecto al año anterior es únicamente del 1,33% o qué políticas de atención a la diversidad (no sólo con mujeres sino con otros colectivos como discapacidad, inmigración, mayores, etc.) desarrolla en su gestión. Sigue sin evidenciarse políticas para la prevención del mobbing o acoso laboral.

En algunos casos, es difícil valorar la evolución en el comportamiento de la empresa, cuando el criterio de valoración cambia de un año a otro, y más cuando se refiere a aspectos importantes para las partes interesadas como puede ser el número de incumplimientos legales, en materia de seguridad y salud de los productos y servicios durante el ciclo de vida. En este ámbito ENAGAS informa del aumento del número de denuncias ante la administración, y solo hace referencia a un cambio organizativo como causa del incremento, distinguiendo las que causaron multa y las que causaron amonestaciones, sin aportar datos sobre los motivos o incumplimientos que provocaron dichas denuncias. Este tipo de información podría poner en entredicho el principio de neutralidad de ENAGAS, al poderse interpretar que la información busca minimizar los impactos de la empresa, más cuando uno de los sindicatos de la empresa denuncia la reducción de personal en el servicio encargado de atender las averías de suministro o cualquier contingencia en torno a la distribución de gas[178].

Respecto a los derechos de los clientes, se muestran mejoras con respecto al análisis de necesidades y expectativas en las diferentes líneas de negocio, a través de encuestas y entrevistas, en el que informan de resultados, compromisos, plan de mejora y planes de actuación, pero sin embargo, no dejan de ser compromisos genéricos, sin objetivos cuantificables que permitan valorar la actuación de la empresa frente a ellos.

Dada la naturaleza industrial de la relación con el cliente, no puede reportar algunos indicadores que hace referencia a consumidores finales.

[178] http://www.ugtrioja.org/web/actualidad/cp/cp950.html

Respecto a la existencia y aplicación de medidas de lucha contra la corrupción, se informa a través de Los Principios de Actuación, de un procedimiento de consulta y notificación, como un canal confidencial de comunicación y denuncia para los empleados y partes interesadas. No obstante no se ha evidenciado información detallada sobre el funcionamiento de tales mecanismos, ni sobre el número de denuncias o gestiones llevadas a cabo en el ejercicio 2008. Se aporta información por primera vez de los controles contables internos para prevenir y detectar los aspectos de corrupción, a través del Sistema de Control Interno de Reporte Financiero, sin que se detalle las medidas de control establecidas o una política del grupo en prevención de la corrupción en su esfera de actividad e influencia.

No hay evidencias de que disponga de políticas y procedimientos en relación a la financiación de partidos políticos y en materia de prevención de la corrupción, más allá de la inclusión del principio en su Código de Conducta. No informa explícitamente sobre si existen políticas que definan los criterios sobre contribuciones financieras a partidos políticos y a instrumentos de presión política, que establezcan mecanismos de cumplimiento. Estas son áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla el grupo, donde tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas.

Igualmente ocurre con los mecanismos de prevención de corrupción de funcionarios públicos, nacionales e internacionales, o información sobre si han existido o no donaciones a partidos políticos en el ejercicio 2008, aspectos en los que no se evidencia información al respecto, en la documentación analizada.

Sobre las medidas para la prevención de conflictos de interés, ENAGAS, en este ejercicio, cuenta con medidas referidas a "partes vinculadas y conflictos de interés" dentro del Código Interno de Conducta cuya aplicación se extiende al Consejo de Administración, Comité de Dirección y aquellos empleados que tienen acceso a información privilegiada o relevante. No obstante aunque este año aporta información sobre los mecanismos de control, no se ha evidenciado información sobre el grado de cumplimiento del mismo, ni relación con operaciones vinculadas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

ENAGAS recoge dentro del informe anual la información sobre su desempeño económico, social y medioambiental, a través de grandes epígrafes como sostenibilidad, compromisos con partes interesadas y gobierno corporativo donde la información apenas se relacionada entre estos tres ámbitos de forma transversal, mostrando situaciones de *trade-off*, dilemas y tensiones de negocio, que impiden afirmar que la empresa que la información tenga una visión integral desde la RSC.

Hay que destacar que aunque no se recoja en el informe, se valora positivamente que ENAGAS haya tenido en cuenta anteriores informes del Observatorio de RSC para mostrar el desarrollo e implantación de la RSC en su sistema de gestión, así se demuestra con pequeños avances relativos tanto a aspectos de gestión: como la inclusión del mapa de partes interesadas, estudio de materialidad o verificación externa como en aspectos de contenido tales como la política de igualdad, indicadores laborales, etc.

A pesar de ello, la evaluación realizada pone de manifiesto que siguen existiendo importantes debilidades y carencias en la información sobre el proceso de

implantación de los sistemas de gestión de RSC. Por ejemplo, continúa siendo anecdótica la información relativa a las partes interesadas, aunque ha mejorado con respecto a anteriores informes. Es escasa la información sobre la participación de las partes interesadas en la evaluación del informe de RSC.

La información relativa a los compromisos asumidos por la compañía, y las políticas sobre las que se informa, no va acompañada de información sobre cómo han sido implantados, cómo se han desplegado en procesos y qué resultados se han obtenido. Todo ello, imposibilita evidenciar que haya existido una mejora continua, como se pretende en el enfoque del sistema de gestión.

Hay que precisar que si bien se identifican los grupos de interés y sus principales expectativas, no se aporta información sobre el grado de participación de éstos en la definición de objetivos, así como en el seguimiento y evaluación de los resultados. Por otra parte, se procede a una descripción de compromisos y objetivos en materia de RSC, pero no se cuantifican, (salvo en materia medioambiental y de manera muy genérica) con lo que resulta difícil valorar el desempeño real de la empresa y en consecuencia, no se consigue el enfoque de rendición de cuentas por parte de ENAGAS. El mero hecho de informar sobre la existencia de objetivos estratégicos, líneas de acción, indicadores de seguimiento, y unidades responsables de control y seguimiento no implica contar con un sistema de gestión implantado y orientado a la transparencia y rendición de cuentas, sino viene acompañado de información relevante sobre resultados del ejercicio.

Respecto a la estructura de gobierno, es positiva la creación este año del Comité de Sostenibilidad en la alta dirección para la gestión de las iniciativas de ENAGAS en el ámbito de la sostenibilidad, (pág. 63), sin embargo no aparece información sobre las funciones y responsabilidades de dicho órgano, ni a quién le corresponde la gestión de la RSC, o si éste se encuentra bajo la supervisión del Consejo de Administración (quien aprueba la política de RSC). No obstante se informa que éste órgano ha firmado este año compromisos en materia de Biodiversidad, Cambio Climático, Igualdad y Contribuciones a la Comunidad e incluso una posición sobre RSC dirigida a incluir principios y actuaciones de RSC en su sistema de gestión.

No se puede afirmar que ENAGAS tenga en cuenta el principio de transparencia y neutralidad, contando con un claro enfoque positivo, en el que se muestra una tendencia a informar sobre logros y retos, y en contraposición minimizando los riesgos e impactos de sus operaciones y gestión de la cadena de valor. En conclusión, del análisis de la información estudiada, no se puede asegurar que la empresa ofrezca un informe enfocado a la rendición de cuentas a sus partes interesadas de las actividades de la organización, ya que sólo informa de los resultados positivos, obviando información relevante sobre otros impactos negativos o sensibles.

De igual manera ocurre con el principio de transversalidad, en el que la información es escasa en relación a cómo se gestionan los distintos aspectos de forma integrada en los procesos de gestión y decisión que desarrolla ENAGAS, en sus líneas de actividad o en las operaciones, administración y actividades comerciales. No se informa ni se analizan los distintos trade offs entre aspectos económicos, sociales y ambientales en sus decisiones de negocio, no pudiendo saber cómo se gestionan los mismos., Así es difícil valorar el desempeño de la empresa de forma integral cuando se informa de un aumento del 18% de la producción, así como de un aumento de los programas de reducción de emisión de gases de efecto invernadero, sin explicar sobre las medidas

que han definido para gestionar las tensiones entre ambos objetivos (operativo-económicos vs. Impactos ambientales).

El Modelo de Gestión de Riesgos de ENAGAS, no contempla riesgos relacionados con la responsabilidad social de la empresa como una categoría específica sino que se refieren a riesgos operacionales, de negocio, financieros y de crédito. Dentro de los riesgos operacionales se incluyen los relacionados con su responsabilidad social a través de la dimensión económica, social y medioambiental. (pág. 33). Estos riesgos relacionados con la RSC se centran p. ej. Daños al medio ambiente, a 3ª personas y a la sociedad, mala calidad o interrupción del servicio, actos contrarios a las leyes y acuerdos de empleo, salud o seguridad, fraude y actividades no autorizadas. Sin embargo, cuando habla de los planes de acción, se refiere a una actitud correctiva, de contingencia o mitigadora, más que en aspectos preventivos, ya que se centra en temas como: planes de formación y desarrollo de aquellos empleados que operan con los equipos de la compañía, realización y actualización de simulacros, evaluación del funcionamiento de los sistemas de control y alarmas de seguridad en los aspectos medioambientales.

Cuando informa de la dimensión social, los planes de acción se centran en el seguimiento de la motivación y estado anímico de los empleados, actualización de base de datos, y planes de formación sobre aspectos legales. La dimensión social sólo hace un profundo análisis sobre empleados, y todo lo relacionado con ellos, sin embargo, no se aporta referencia a las relaciones con la comunidad, tanto en la gestión de los impactos de las operaciones como, la implicación de la compañía en el desarrollo local donde lleva a cabo sus operaciones.

Tampoco se han encontrado evidencias sobre procedimientos para la fijación de objetivos, control de resultados, auditorías internas del proceso, o planes y/o procedimientos en relación a las distintas dimensiones de RSC, salvo lo referido por cumplimiento legal a los sistemas de prevención de riesgos laborales de calidad, o las auditorías ambientales. Por otro lado aunque como se ha comentado, hablan de la realización de auditorías sobre aspectos de los derechos humanos en la cadena de valor, no se recoge información sobre las mismas.

ENAGAS utiliza por primera vez la verificación externa de la información no financiera, sin embargo, según la consultora KPMG, sólo se verifica un grado la fiabilidad de las fuentes de información, la adecuación en la presentación de información y la presencia de información significativa respecto lo recomendado por los criterios de GRI3. Como se señala en el propio informe de verificación externa, de KPMG, esta es limitada, asegurando que los procedimientos llevados a cabo en la revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. Y por ende el informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría. También se puede observar que las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. Por tanto en el informe de revisión externo no se han encontrado muestras de que se verifique la relevancia, materialidad de la información e inclusividad del sistema o proceso, ni, de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre la información, el sistema de gestión, o se haya tenido en cuenta su opinión sobre los impactos que les afectan.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

ENAGAS siguiendo la *Ley del Mercado de Valores*, ha hecho público el informe anual de gobierno corporativo en el formato preceptivo establecido a tal fin por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), que incluye un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe).

Al igual que en análisis anteriores, este apartado es donde la empresa aporta mayor grado de detalle y profundidad en la relación con el resto de aspectos de RSC, pudiéndose interpretar como una señal de la prioridad que la empresa da a los accionistas e inversionistas sobre el resto de los grupos de interés. Aunque se evidencian leves mejorías con respecto a anteriores análisis, la información sigue siendo incompleta.

En lo que respecta a la estructura del capital, ENAGAS informa sobre la facultad que tienen los accionistas de ejercer la votación separada de asuntos cuando sean sustancialmente independientes, así como de la posibilidad de fraccionar el voto por parte de los intermediarios financieros legitimados por accionistas que actúan para clientes distintos. Cuenta con limitaciones al ejercicio político, reguladas por la Ley del sector de Hidrocarburos, en el que por un lado, se limita la participación del accionariado a empresas responsables de la gestión técnica del sistema por encima del 5% del capital social, no pudiendo ejercer los derechos políticos por encima del 3%, salvo si se trata del sector público empresarial. Sin embargo, se recoge que la suma de participaciones directas o indirectas de los sujetos que realicen actividades en el sector de gas natural no podrá superar el 40%, afirmación que no ayuda a visualizar cuáles son las medidas anti-opa con las que cuenta la empresa o como sigue las recomendaciones de buen gobierno.

Enagás a pesar de informar en el Reglamento del Consejo, que establece en el funcionamiento del Consejo, la necesidad de promover la igualdad de género, e informar que cuenta con políticas de promoción de igualdad, afines a la en el consejo de administración, parecerían que estas no están consiguiendo ser eficaces. La ineficacia actual de tales políticas se vería reflejada en la propia composición del consejo, ya que todavía sólo cuenta con una mujer, de los 17 miembros que son en total. Por tanto habrá que analizar si en años próximos se puede observar un cambio de proporcionalidad a la hora de renovar los consejeros.

Se evidencia información sobre medidas de blindaje, que este año cuenta con nueve beneficiarios, dos menos que en el informe anterior, pero no se recoge información sobre el alcance de las mismas. Se informa que la decisión sobre las medidas de blindaje corresponde al Consejo de Administración, sin que sea obligatorio informar a la Junta General de las mismas. En este aspecto, se considera que no hacer públicas e informar detalladamente a la Junta General, sobre las cláusulas de blindaje y quiénes son los beneficiarios, además de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad, sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

El derecho de información se asegura, tanto de los accionistas en las convocatorias de la Junta, como de los consejeros en la preparación de los Consejos.

Se asegura igualmente la información, respecto a las políticas de retribución ya que ENAGAS con carácter consultivo, las somete a votación como punto separado del día en la Junta General de accionistas. Sin embargo, aunque la Junta apruebe las retribuciones según los criterios establecidos (asistencia, participación en comisiones, retribución en especie), la decisión de la Junta se basa en la aprobación de la retribución total máxima a recibir por el Consejo, siendo el propio Consejo el que se reserva la distribución de la suma global entre los consejeros. Sin embargo no se puede valorar como se tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos no financieros en la política retributiva, y si tales objetivos están asociados a objetivos de RSC.
Tampoco se puede valorar cómo se tienen en cuenta la dedicación efectiva y la asistencia a sesiones de los consejeros, ya que a pesar de realizar una evaluación sobre el desempeño del Consejo, no se hace público para los grupos de interés aunque se informe a la Junta General de Accionistas.

Para poder conocer el desempeño real de los consejeros se recomienda aportar la retribución individualizada, por conceptos, y la información relativa a cómo se tiene en cuenta el cumplimiento o incumplimiento de objetivos u otros criterios como la inasistencia a las reuniones del Consejo, vinculación con objetivos de RSC, etc.

Aunque la figura del Presidente del Consejo coincide con la de primer ejecutivo de la empresa, ENAGAS recoge las recomendaciones de buen gobierno facultando a uno de los Consejeros Independientes la capacidad para solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el Orden del día; coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los Consejeros Externos; y dirigir la evaluación por el Consejo de su Presidente. Sin embargo, no se ha evidenciado información sobre cómo se asegura la no participación de los Consejeros, respecto a la intervención en deliberaciones y votaciones en las cuestiones que tengan un interés particular. (pág. 133) o explicación sobre si tal hecho ha acontecido durante el año, a pesar de tener numerosas operaciones vinculadas con accionistas significativos como Gas Natural.

Como ya se ha comentado, se informa del número total de reuniones mantenidas por el Consejo, un total de once (se informa además a la Junta General) y sus comisiones, siete. Se informa sobre los requisitos para la Constitución válida del Consejo (asistencia de la mayoría simple de los presentes o representados)[179] aunque permite el derecho de representación. También se informa sobre el número de reuniones sin la asistencia de sus miembros, con un total de 25, pero no se aporta información desglosada sobre los consejeros o comisiones a las que afecta, o en qué términos se lleva a cabo la representación, información relevante tanto para fijar las retribución anual como la rendición de cuantas a la Junta General de Accionistas.

Respecto a la composición del Consejo superan en uno al recomendado con el código Unificado (de 5 a 15) como evidencian en el informe de gobierno corporativo, sin embargo no se aporta explicación completa sobre la razón de que el consejo lo compongan de 6 a 17 miembros, alejándose de las recomendaciones de buen gobierno. Aunque se informa que esto es debido a las limitaciones legales del capital social, para asegurar la independencia y dar cabida a mayor representación de accionistas, se considera que esta explicación puede tener su relación en cuanto al número mínimo de miembros pero no al máximo.

Al informar sobre cómo se trata de asegurar la independencia en las comisiones a través de un consejero independiente como presidente, esto sólo se cumple en la

[179] Pág. 163 Informe Anual 2008.

Comisión de Auditoría, pero no en la Comisión de Retribuciones, cuyo presidente es dominical.

ENAGAS no cuenta con una comisión de estrategia, sin informar de las razones de no contar con una comisión de éste tipo dentro de su Consejo. Tampoco cuenta con comisión ejecutiva o delegada a pesar de que en el informe de gobierno corporativo aparezca la figura unificada del presidente como consejero ejecutivo y único miembro, En este sentido lo que resulta llamativo, es que en el reglamento de funcionamiento del consejo, aparezca como primera comisión regulada la comisión ejecutiva.

ENDESA, S.A.
Endesa

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

ENDESA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Electricidad: generación, transporte, distribución y comercialización,
- Gas: distribución, comercialización, aprovisionamiento e inversión en infraestructura,
- Cogeneración y Renovables: instalaciones eólicas, minihidráulica, aprovechamiento de residuos y biomasa,
- Construcción y gestión de plantas desalinizadoras,
- Construcción e instalación de parques eólicos y de parques de energía fotovoltaica
- Yacimientos minerales, extracción y aglomeración,
- Gestión y desarrollo inmobiliario y urbanístico,
- Construcciones y obras
- Servicios sanitarios, captación, tratamiento y distribución de agua,
- Operaciones de reaseguro,
- Servicios informáticos,
- Inversiones y servicios financieros,
- Consultoría e ingeniería de proyectos,
- Servicios técnicos de calibración y medición
- Estudios e informes ambientales.

Alcance geográfico

ENDESA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Portugal, Holanda, Reino Unido, Luxemburgo, Grecia, Bulgaria.
- AFRICA: Marruecos.
- AMERICA: Colombia, Perú, Chile, Argentina, Brasil, Costa Rica, Honduras, Salvador, Nicaragua, Guatemala, Panamá, Estados Unidos, México, Islas Caimán
- ASIA: China
- Además tiene proyectos de MDL a través de Endesa Carbono en Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Perú, Sudáfrica, Filipinas y China.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, Endesa informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index,
- Best in Class de Storebrand de las empresas que cotizan en Morgan Stanley Capital Internacional World Index,
- Carbon Disclosure Project
- Pacific Sustainability Index.

Normativa Internacional

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

- Protocolo de Kyoto: cumplimiento de normativa.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial,
- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE
- Objetivos del Milenio de Naciones Unidas,
- GRI: G3,
- AA1000AS,

Documentos incluidos en el análisis

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

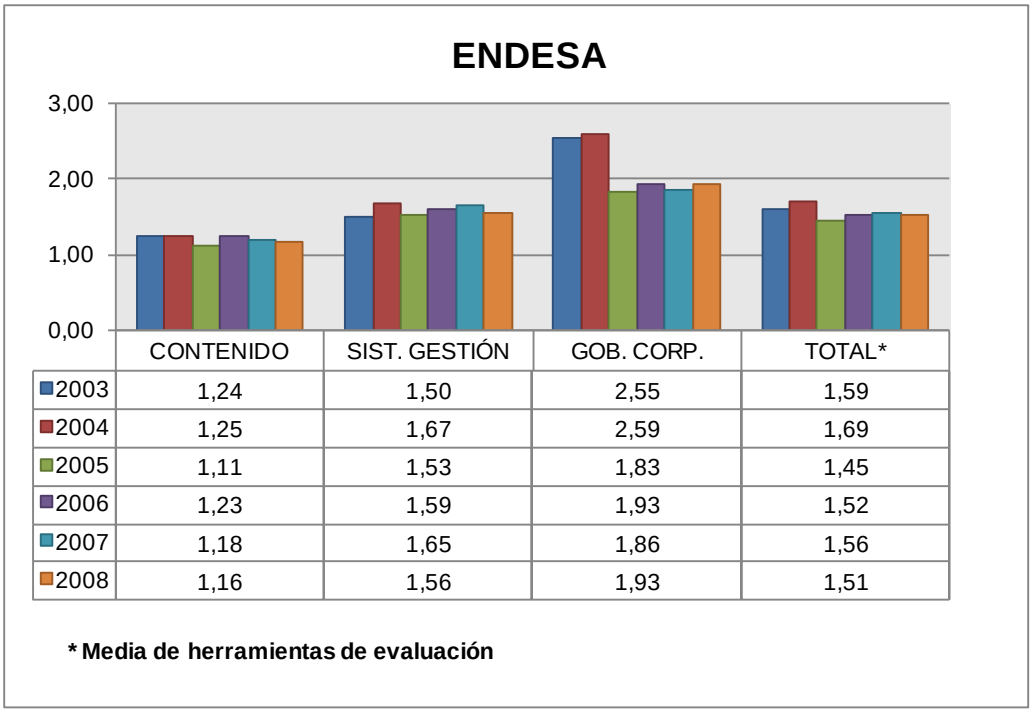
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad 2008	
Informe Anual de Gobierno corporativo 2008	
Informe Anual. Documentación Legal 2008	
Informe Anual. Informe de Actividades 2008	
Reglamento de la Junta General de accionistas	
Reglamento del Consejo de Administración	
Estatutos Sociales	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,54**
Indice&Perfil GRI	1,83
GRI Indicadores	1,17
Principios GRI	1,63
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,93**
ONU	**1,14**
AA1000	**1,46**
AA1000 Indicadores	1,40
AA1000 Principios	1,52
NEF	**1,50**
TOTAL	1,51

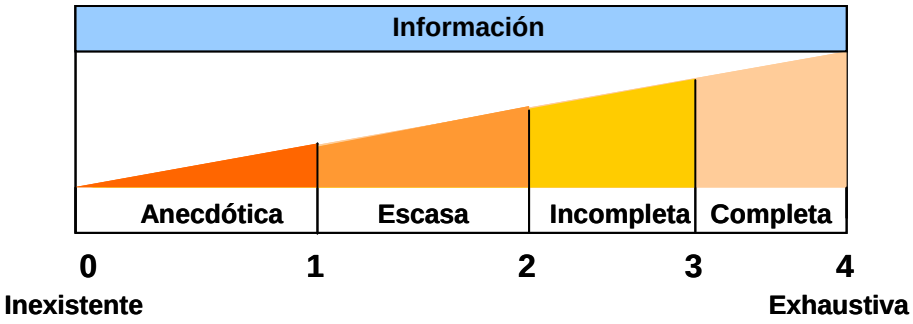
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,24	1,50	2,55	1,59
2004	1,25	1,67	2,59	1,69
2005	1,11	1,53	1,83	1,45
2006	1,23	1,59	1,93	1,52
2007	1,18	1,65	1,86	1,56
2008	1,16	1,56	1,93	1,51

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,51** puntos, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,16** puntos, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,56** puntos, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,93** puntos.

La valoración general de la calidad de la información analizada, es que ésta no ha experimentado variaciones significativas. Continúa manteniendo un enfoque alejado de la rendición de cuentas, no aportando información relevante para hacer posible a sus partes interesadas la evaluación del desempeño de la compañía en la mayoría de aspectos de responsabilidad social.

A lo largo de la documentación analizada, ENDESA aporta un volumen importante de datos económicos y operativos, que sin duda pueden tener valor para evaluar el desempeño de la compañía en términos de rentabilidad económica y expansión de sus operaciones en diversos mercados. Sin embargo, este mismo contenido y la forma en que se presenta, hace muy difícil y aporta escaso valor, para realizar un análisis multidimensional en términos económicos, sociales y medioambientales, que permita evaluar el desempeño económico de la compañía de acuerdo a su responsabilidad social.

Se han identificado numerosos errores y cambios en los datos aportados en años anteriores que no son acompañados de las explicaciones correspondientes, lo que pone en cuestión la fiabilidad de los métodos de recogida y tratamiento de la información aplicados.

b. CONTENIDOS RSC

La información referida a aspectos económicos sigue manteniendo el mismo enfoque que en años anteriores, no se presentan los datos desagregados por país, ni las cifras relacionadas de facturación, beneficio, impuestos pagados, subvenciones recibidas, inversión en activos, en programas de I+D+i, salarios, remuneración de los consejos de administración y directivos, beneficios sociales, formación, acción social, etc., por lo que es imposible evaluar la aportación al desarrollo y el valor económico generado por la compañía.
Dados los cambios que han tenido lugar en el ejercicio en cuanto a las participaciones de ENDESA, la información se presenta agregada generalmente en tres bloques España y Portugal, Latinoamérica y Otros, en años anteriores también figuraba la categoría de Europa, pero la empresa argumenta que la supresión de dicha categoría se debe a la venta de sus participaciones en Polonia, Turquía, Francia e Italia, pero no hace referencia a las decenas de empresas que posee en Grecia, ni a algunas otras en Holanda, Reino Unido, Luxemburgo y Bulgaria. Teniendo en cuenta el listado de países que figuran al comienzo de este mismo informe en los que la empresa opera o tiene presencia, puede entenderse fácilmente cómo de incompleta la forma en la que se presenta la información, y de poca utilidad para evaluar los aspectos de su responsabilidad social relacionados con los impactos económicos.

En cuanto a la información sobre proveedores ENDESA reconoce la importancia de contar con proveedores locales para integrarse plenamente en los países y territorios que opera, pero sin embargo la información que facilita no aporta ningún valor para poder conocer hasta qué punto ENDESA contrata efectivamente proveedores locales. En el informe del año 2006 se ofrecía información sobre el porcentaje que representaban las compras locales en Latinoamérica, dato que ya no apareció en la información presentada en el 2007, como tampoco en 2008.

Se informa únicamente del número de proveedores por país y el valor total de las compras por país, y de la concentración de las compras en los 10 y 50 mayores proveedores, pero no se informa del origen de tales proveedores. Tampoco se aportan datos comparativos con años anteriores que permitan evaluar hasta qué punto se está tendiendo a una mayor concentración de proveedores o a la dispersión. En resumen, los datos aportados no permiten evaluar ningún aspecto relevante sobre los impactos económicos por su relación con los proveedores.

La información sobre gastos salariales, no se presenta por país y ni siquiera es posible encontrarla segmentada por mercados en la Documentación Legal, como ocurría en el 2006. Se presenta un único dato agregado para todo el grupo de 1.693 millones de €, sobre unos datos de plantilla media de 26.586 empleados. Al menos en el 2007, se ofrecía el dato de los gastos de personal para España y Portugal, en el Informe de Actividades[180] que entonces se informaba fue de 1.093 millones de €, para una plantilla media de 12.666 empleados, dato que ya era llamativo pues suponía que en España y Portugal el gasto medio por empleado era de 86.294 €, mientras que en el

[180] Informe Anual 2007. Informe de Actividades, pág. 41

resto de países según esos datos el gasto medio por empleado era de 27.113 €. Este año 2008, en la Documentación Legal[181] se ofrece la cifra de 133 millones de gastos de personal para ENDESA, S.A., si bien no se sabe a cuántos trabajadores corresponden dichos gastos salariales. Como se puede observar de lo dicho anteriormente, además de que la información no se presenta relacionada y con explicaciones suficientes, varían los criterios de agregación y cálculo de un año a otro, no siendo posible hacer un seguimiento del desempeño de la compañía en este ámbito.

No aparece información sobre el porcentaje que representan los directivos locales en los diferentes países, sin embargo, aparecen cifras muy detalladas, pero bastante más intrascendentes para evaluar el desempeño en responsabilidad social de la compañía como el dato desagregado por país de la movilidad internacional.

Los datos que se aportan sobre el pago de impuestos, son agregados para toda la compañía y tal y como sucedía en los informes de años anteriores. La no desagregación de estos datos por país hace imposible ningún tipo de análisis sobre la contribución de la compañía al desarrollo de los países en los que opera a través aportación a los recursos públicos, que permitan el fortalecimiento de su sistema institucional, así como el despliegue de políticas públicas que garanticen los derechos de las personas. Esto es especialmente preocupante debido a la relevante presencia de ENDESA en paraísos fiscales y la poca transparencia que se da a las operaciones que se desarrollan desde estas filiales, como se verá más adelante.

Los datos sobre subvenciones y desgravaciones fiscales se presentan agregados, por lo que no se sabe a qué países corresponden. Por concepto se informa que 10 millones € se han producido debido a la inversión en proyectos de I+D+i. mientras 438 millones corresponden a la asignación gratuita de derechos de emisión de CO2, información toda ella insuficiente para comprender qué tipo de ayudas ha recibido ENDESA, en qué consistían, cuál era el compromiso de la compañía, hasta qué punto se ha cumplido, qué beneficio ha obtenido la sociedad por el desembolso realizado a favor de ENDESA, etc.

En cuanto a la información sobre las sociedades que componen el grupo ENDESA aportada en la Documentación Legal, se echa de menos información cuantitativa sobre el capital social y resultados, que sí formaba parte de la información suministrada en la memoria del 2004 y que permite al menos dimensionar el impacto económico de las diferentes compañías. En la lista que se presenta en el 2008 figuran dos empresas, sociedades de cartera, radicadas en c paraísos fiscales:

- Atacama Finance CO, sociedad de cartera con domicilio social en Grand Cayman, sobre la que ENDESA ejerce un control del 100%.
- Energex CO, exactamente con las mismas características que la anterior, sociedad de cartera con domicilio social en Grand Cayman, sobre la que ENDESA ejerce un control del 100%.

Ambas sociedades son filiales de Gas Atacama, S.A. también perteneciente al Grupo ENDESA. Es desconcertante comprobar cómo, siendo compañías que ya pertenecen al grupo ENDESA al menos desde el año 2005, sea el primer año en que son incluidas en el listado de sociedades que componen el Grupo ENDESA según su Documentación Legal. En la Documentación Legal del 2006[182] se informaba que a 31

[181] Documentación Legal 2008, pág. 237
[182] Documentación Legal 2006, pág. 82

de diciembre de 2005 figuraba un préstamo que concedía Endesa a Atacama Finance CO por valor de 147 millones de € bajo el epígrafe Empresas asociadas y de control conjunto. Si bien, en ese mismo documento no aparecía incluida en el listado de empresas consolidadas en Endesa.

"Al respecto, cabe señalar que mediante escritura pública de fecha 20 de abril de 2005 otorgada en la Notaría de Santiago de doña Antonieta Mendoza Escalas inscrita a fojas 2746 N° 2594 del Registro de Hipotecas del año 2005 del Conservador de Bienes Raíces de Antofagasta, GasAtacama a fin de garantizar a la sociedad Atacama Finance Co. el cumplimiento fiel, íntegro y oportuno de las obligaciones descritas en dicha escritura, como asimismo todas las obligaciones presentes y futuras que por cualquier título tenga o llegue a tener GasAtacama para con Atacama Finance Co., GasAtacama constituyó a favor de Atacama Finance Co. hipoteca de primer grado sobre los bienes raíces individualizados en la escritura, y sobre todos los demás bienes actuales o futuros o que por adherencia o destinación se reputen formar parte del mismo, en conformidad a la ley. Esta hipoteca garantiza una deuda original de US$161.543.951 y se paga en 20 cuotas (los 15 de marzo y 15 de septiembre de cada año)."[183]

Dado que las cantidades son bastante similares y coincidentes en el tiempo, podría suponerse que el Grupo Endesa utiliza una sociedad domiciliada en un paraíso fiscal (Atacama Finance Co. Grand Cayman) como intermediaria entre la empresa matriz que concede el préstamo, tal y como figura en la documentación legal de 2006 de ENDESA y Gas Atacama que recibe una cantidad similar de su filial. De ser así, sería interesante que ENDESA explicase a sus partes interesadas porqué no realiza la operación de préstamo directamente entre las sociedades de España y Chile y cómo casan las razones esgrimidas con el compromiso de ENDESA con tener un "fuerte arraigo con los países donde opera, para su progreso social, económico y medioambiental".

Al respecto de lo dicho anteriormente, hay que señalar la confusión que crea en las partes interesadas el que no se presente una imagen completa de la corporación, y no se acompañe de una explicación apropiada los cambios en el perímetro de consolidación y más importante, en lo que la empresa considera su ámbito de influencia y responsabilidad de cara a la gestión de su RSC. En la información analizada no se ha encontrado evidencia de información que explique porqué se han incorporado en este ejercicio al listado las empresas Atacama Finance Co. y Energex Co., cuando nada indica que haya cambiado la participación sobre ellas o Gas Atacama de la que son filiales.

También figura en el listado de empresas del grupo, Compostilla Re. S.A., Luxemburgo, operaciones de reaseguro.

Adicionalmente, ENDESA tiene constituida la sociedad Endesa Capital Finance, L.L.C. y Asin Holdings Limited, LLC, dedicadas respectivamente a la emisión de participaciones preferentes de capital y operaciones en el mercado de carbono, en el estado de Delaware, que aunque no figura en el listado de paraísos fiscales según el RD 1080/1991, tiene las mismas características que aquellos, por ejemplo, las sociedades LLC que no tengan rentas obtenidas en Delaware no están sujetas al impuesto de sociedades. No se ha encontrado evidencia de que ENDESA lleve a cabo otro tipo de actividades u operaciones en este estado norteamericano.

[183] Senado de la República de Chile, Boletín N° 5.251-08

ENDESA no informa sobre ningún tipo de política sobre su presencia en paraísos fiscales, en el sentido de si está en un proceso de reducción de su presencia en los mismos o cuáles son los criterios y directrices que tiene establecidos al respecto. Sorprende que una empresa como ENDESA que manifiesta públicamente su compromiso con las sociedades donde opera, e incluso con las futuras generaciones, no clarifique su política sobre el uso de ingeniería fiscal como ventaja competitiva utilizando el dumping fiscal que suponen los paraísos fiscales. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, e un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades.

La información sobre la acción social continúa en la misma línea que años anteriores, no siendo suficiente para evaluar el desempeño en este ámbito. Continúan presentándose un año más las cifras globales agregadas por regiones, que en esta ocasión se reducen a España y Latinoamérica y que no permiten entender la inversión efectuada por país. Posteriormente se presenta una clasificación de los proyectos por cuatro ejes (cooperación, cultural, educativa y socio-medioambiental) y destaca en cada una de estas categorías algunos proyectos sobre los que aporta información desigual, pero en donde no se informa en casi ningún caso sobre cantidades aportadas por ENDESA o empresas del grupo, objetivos fijados, resultados conseguidos, evaluación de impactos, etc. En este sentido tampoco queda claro de qué forma se asegura ENDESA del nivel de alineación de estos proyectos con los objetivos de desarrollo definidos por los países o internacionales en el ámbito de intervención. Se trata de una presentación de la información con un enfoque claramente narrativo, lejos de una visión de rendición de cuentas sobre sus actividades en este ámbito. Por otro lado, se informa de que a partir del próximo ejercicio se informará sobre las actividades de acción social siguiendo la metodología del London Benchmarking Group (LBG).

En cuanto a la información relativa al desempeño medioambiental, un año más se ha de resaltar la dificultad de evaluar el desempeño para las partes interesadas basándose únicamente en la comparación de datos interanuales, sin la inclusión de otros valores de referencia, como objetivos, mejores prácticas, límites legales, etc. Así como de explicaciones sobre el contexto por el que se producen estos resultados.

Hay que anotar que por primer año se presentan datos sobre contaminación ambiental tanto en valores relativos, como emisiones específicas kgCO2/kWh, como la cantidad total de toneladas de CO2 emitidas a la atmósfera por ENDESA en el transcurrir de sus actividades anuales en los diferentes países, evidenciando además significativas reducciones en las emisiones.

ENDESA continúa resaltando en su información que ha reducido sus emisiones específicas desde el año 1990 en un 50%, siendo éste argumento repetido a lo largo de varios pasajes del informe. Tal y como se advertía en el informe del año pasado, esta información tal y como se presenta es muy matizable. Primeramente porque se están comparando datos de 1990 sólo de España y Portugal, con datos de 2008 que incluyen también Latinoamérica, donde el mix energético de la compañía no incluye prácticamente la combustión de carbón. Además porque en términos absolutos no se informa de las toneladas que emitía en 1990, comparadas con las que emite en 2008,

que realmente son los datos que describen el impacto sobre el medioambiente de las actividades de la compañía.

Destaca significativamente el descenso en la emisión de SO2, NOx y partículas que en un solo año han descendido para España y Portugal en un 79%, 19% y 44% respectivamente. Este espectacular descenso de las emisiones coincide en el tiempo con la entrada en vigor del Plan Nacional de Reducción de Emisiones para las grandes instalaciones de combustión, a partir del 1 de enero de 2008. En este sentido es interesante observar cómo es la exigencia de la ley lo que ha movido a la compañía a llevar a cabo las mejoras técnicas necesarias para dejar de emitir dióxido de azufre en casi un 80% en un solo año, y sin embargo es comunicado únicamente como un éxito del compromiso de la compañía con el medioambiente. La pregunta que le surge al lector es doble ¿habría reducido estas emisiones si no hubiese sido obligatorio por ley? ¿se podían haber hecho estas mejoras en ejercicios anteriores de manera que se hubiese ahorrado un cantidad muy importante de contaminación para toda la población? El hecho de que en un año se consiga un descenso tan drástico de las emisiones, puede llevar a pensar a las partes interesadas que la complejidad técnica de esta mejora medioambiental no era una dificultad para una empresa de los recursos de ENDESA, y que se considera líder en gestión y estrategia del cambio climático.

Es especialmente relevante cómo se presenta información por un lado sobre las emisiones de CO2, y por otra información sobre los derechos de emisión (asignaciones, proyectos MDL, créditos, cotizaciones, etc.), sin embargo, no se hace una relación tan obvia como establecer objetivos que vayan orientados al cumplimiento de los objetivos de Kyoto, comentar los resultados en función de los objetivos de Kyoto, explicar cómo la estrategia piensa responder en el futuro a estos límites, pues en la actualidad se siguen sobrepasando los límites de contaminación acudiendo a los mecanismos de flexibilidad que establece el propio protocolo con vocación de transitoriedad, pues el objetivo es la reducción de las emisiones.

En cuanto al consumo de agua por fuentes de captación, ENDESA sólo aporta datos globales no informando de las fuentes de captación. Además los datos que aporta son muy confusos en cuanto al consumo de agua para la generación nuclear en España y Portugal. A continuación se muestra la información publicada para este concepto en los informes de sostenibilidad de ENDESA de los años 2007 y 2008.

Consumo de agua de proceso. España y Portugal. Generación Nuclear

Miles de m3	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**
Informe 2007	1.842	17.600	143.329	
Informe 2008		No hay datos	15.116	15.088

Ya en el informe de análisis del pasado año se hacía notar lo incongruente de los datos publicados, sobre todo teniendo en cuenta que no había habido una variación importante en la energía nuclear generada entre 2006 y 2007, y sin embargo el consumo de agua se había multiplicado por 8. Los datos del informe 2008, sumen todavía en una mayor confusión al lector, pues se cambian las cifras publicadas de consumo para el 2007 y se invalidan los datos publicados para el año 2006 al desaparecer la anterior cifra y aplicar un “n.d.”. Todo ello aporta un alto grado de incertidumbre sobre la calidad de la información publicada, muy especialmente cuando no se hace ningún tipo de referencia a estas rectificaciones sobre la información que aporta la propia empresa. Así mismo, pone muy en cuestión la rigurosidad de la

verificación externa de la información, pues esta información es parte de los indicadores de GRI, que supuestamente fueron verificados por Deloitte en 2007.

No se informa suficientemente, más allá de la mera mención de la multa impuesta, del escape radioactivo en la central nuclear de Ascó I, no aportando información sobre los impactos ocasionados, medidas correctoras y preventivas para evitar su repetición en el futuro. Esta información es muy importante para dar confianza a las partes interesadas que puedan verse afectadas directamente por la central nuclear de cara a sus actividades en el futuro, ya que este caso ha sido especialmente delicado, al haberse publicado que presuntamente la central nuclear ocultó la fuga durante 5 meses al Consejo de Seguridad Nuclear (CSN)[184]. A pesar de haber supuesto la mayor multa impuesta en la historia a una central nuclear española, ENDESA comienza su exposición sobre las multas recibidas en temas medioambientales apuntando "En 2008 no recibió sanciones significativas por incumplimientos medioambientales"[185], lo cual cuestiona el cumplimiento del principio de neutralidad a la hora de presentar la información.

La información sobre residuos generados por las actividades de ENDESA es incompleta. Únicamente se presenta el volumen total de residuos peligrosos y no peligrosos por tipo de producción, sin embargo, no hay información cuantificada según el tipo de residuos generados, así como sobre cómo gestiona su responsabilidad ENDESA para asegurarse de que esos residuos son bien gestionados una vez que son recogidos por otras empresas. No se informa de los destinos finales de estos residuos y qué empresas son las que los gestionan. Por ello y en base a la información analizada, no es posible conocer cómo gestiona ENDESA sus impactos medioambientales en cuanto a la gestión de sus residuos.

Tal como en el informe del 2007, ENDESA informa de los terrenos en propiedad, arrendados o administrados que se encuentran o están adyacentes a áreas protegidas o consideradas de alta biodiversidad, sólo respecto de España y Chile. Del listado de 35 instalaciones, hay que resaltar que 3 de ellas están situadas en espacios considerados como Reserva de la Biosfera, y otras 3 en Parques Nacionales. No se aporta una descripción de los impactos producidos en estos entornos especialmente sensibles, sino que se narra algunas acciones llevadas a cabo por la compañía en cada uno de los países.

Como años anteriores, la información sobre estudios de impacto medioambiental se limita al ámbito español, no explicando si existe alguna política de la compañía por el que se establezca un estándar unificado de evaluación de impactos ambientales para todas las actividades. Este es un tema muy importante, pues dependiendo de las legislaciones locales el grado de protección medioambiental varía ostensiblemente, en cualquier caso debería informarse de los estudios de impacto realizados en otros países, como en el caso de Chile.

Es muy llamativo que en la documentación analizada no se haya encontrado evidencia de referencia alguna al caso de Aysén en Chile donde existe un debate nacional entorno a la conveniencia de sacrificar una zona protegida y de alta biodiversidad en la Patagonia chilena, para la construcción de presas de generación hidroeléctrica[186].

[184] http://www.elpais.com/articulo/portada/opacidad/reina/Asco/elpepipor/20090916elpepisoc_3/Tes/
[185] Informe de Sostenibilidad 2008, pág. 98
[186] http://www.lanacion.cl/prontus_noticias_v2/site/artic/20080721/pags/20080721234718.html

En cuanto a la información sobre aspectos laborales de la compañía, una vez más hay que destacar que en muy pocos casos se presenta desglosada por país, sino por región, lo que no hace posible realizar un análisis del desempeño de la compañía en los mercados donde actúa. Esto es especialmente preocupante al operar la empresa y estar establecida en países y entornos donde el ejercicio real del derecho de asociación y actividad sindical se puede considerar una práctica de riesgo[187]. Curiosamente otros indicadores que sin duda tienen un interés menor desde el punto de vista de responsabilidad social, pero son también menos sensibles, se presentan con el máximo nivel de desglose, como la información sobre movilidad del personal de ENDESA, que se desglosa por país y por empresa en cada país y sin embargo la empresa no ha aportado los datos del número de empleados por país, ni de los gastos salariales por país. En ningún momento se informa sobre datos de personal subcontratado.

Hay que destacar positivamente que en el informe de este año, se presenta información por país del porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos, si bien no todos los países, sólo para España, Argentina, Chile, Brasil, Perú y Colombia. Lamentablemente no se acompaña esta información de los comentarios por parte de ENDESA que expliquen el contexto y las razones por las que se producen importantes diferencias de unos países a otros, que se podría considerar información de valor para las partes interesadas en este ámbito. Se echa en falta la información de porcentaje de afiliación por país, sobre todo cuando desde los sindicatos de Perú se han producido denuncias sobre actuaciones que vulneran los derechos de sindicación y de negociación colectiva, por parte de las filiales de ENDESA en el país[188] y el trabajo de los sindicatos en países como Colombia les está convirtiendo en víctimas de acciones violentas.

Se informa de la aprobación y puesta en marcha de un plan de igualdad durante el 2008, sin aportar datos sobre objetivos, recursos asignados, plazos de ejecución, etc. simplemente se incluye información narrativa sobre actuaciones tipo en términos muy generales.

Tal y como se viene repitiendo en los últimos informes, la información sobre la composición de la plantilla por sexo, es mínima, apenas se aportan los porcentajes totales que representan hombres y mujeres en las plantillas de España y Latinoamérica, así como el grado de formación de los y las trabajadoras en España. Esta información es totalmente insuficiente para evaluar el desempeño de la compañía en este ámbito. Tampoco se aporta información comparativa sobre los salarios de hombres y mujeres en las diferentes escalas jerárquicas y por país, sólo se dice que es el mismo, sin informar qué datos tienen para hacer esta afirmación, ni qué criterios de análisis han utilizado.

No se aportan datos sobre el porcentaje que representan los trabajadores discapacitados en su plantilla, por lo que no es posible saber hasta qué punto cumplen con lo establecido por la ley en este ámbito.[189]

En cuanto a la información sobre salud y seguridad en el trabajo, ENDESA incluye información sobre índices de accidentalidad, frecuencia, gravedad, número de accidentes mortales y días de absentismo. De nuevo la forma de presentar la

[187] Informe 2009 de la Confederación Sindical Internacional (CSI) http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES
[188] PLADES: http://sisviso.plades.org.pe/sisviso/empresas.jsp
[189] Ley 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos

información es manifiestamente poco neutral, pues incluso el lamentable dato de que ha aumentado la cifra de accidentes mortales respecto del 2007, se muestra como un logro ya que "supone una disminución del 25% respecto a la media de los últimos 4 años"[190].

Se aporta escasa información sobre los programas implantados para mejorar la salud y seguridad en empresas subcontratistas, se hace mención de la concesión de premios y visitas realizadas para comprobación. Este aspecto tiene especial relevancia, dado que según los datos que aporta la compañía, en los últimos cinco años han fallecido 68 personas que realizaban trabajos para ENDESA en empresas contratistas. En este sentido la información que se aporta es muy poco precisa, por ejemplo, se informa de que a lo largo del año 2008 se revisaron más de 33.000 trabajos en España y Portugal y 150 auditorías en Latinoamérica de empresas contratistas para asegurar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, pero no se informa dónde se produjeron, qué tipo de trabajos estaban incluidos, y sobre todo, qué resultados tuvieron tales inspecciones.

En lo que se refiere a información relativa al respeto y protección de los Derechos Humanos en la cadena de valor, ENDESA informa que *promueve entre sus proveedores el cumplimiento de la normativa aplicable*, además hace alusión a su Código de Conducta y extendiendo este compromiso a sus proveedores en especial en relación con los derechos humanos, la prevención de la corrupción y el respeto a los principios del Pacto Mundial. Pero sin aportar ninguna otra información que permita entender de en qué consiste esta traslación del compromiso, cómo se formaliza, si tiene aparejado algún tipo de mecanismo de control o evaluación, o qué plazo se estima para su implantación. Se informa, sin embargo, de la experiencia de Chile, donde la compañía sí está incluyendo cláusulas en sus contratos con proveedores, y realizando evaluaciones sobre el desempeño en aspectos de derechos humanos.

La información que aporta ENDESA sobre respeto y protección de los Derechos Humanos en su esfera de influencia, se presenta a nivel cualitativo, no aportando datos que permitan verificar el desempeño de la compañía. Así ocurre con el trabajo forzoso, trabajo infantil, situaciones de discriminación y acoso laboral o formación en DDHH. Más grave es la total omisión de información sobre compromisos en su relación con los pueblos indígenas, omisión que se viene repitiendo en los informes de los últimos años y que es especialmente llamativa, cuando ENDESA viene teniendo una alta conflictividad con comunidades indígenas en sus proyectos en Latinoamérica, especialmente en Chile.

ENDESA tampoco informa sobre cómo garantiza el respeto a los Derechos Humanos a través de la actuación de sus servicios de seguridad en las instalaciones que posee a lo largo de todos los países.

Realmente sorprendente es la información sobre el resultado del análisis para "*asegurar el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de N.U. en todas las actividades y en todos los lugares donde la Compañía esté presente*". No se aportan datos del tipo de análisis efectuado, ni del resultado de los mismos, ejercicio que ha debido requerir de una asignación de recursos importante y de un grado de coordinación aún mayor teniendo en cuenta que se trata de un grupo de más de 300 empresas, operando en más de 20 países. Sin embargo, no se duda en afirmar que "*se ha finalizado el proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del*

[190] Informe de Sostenibilidad, pág. 132

Pacto Mundial, con la confirmación del liderazgo actual de ENDESA y todas sus filiales en este tema y el diseño de más de 200 acciones de mejora". Llama la atención que ENDESA se arrogue la condición de liderazgo, sin especificar respecto a qué colectivo y en condición de qué. Por otro lado, el único dato cuantitativo que aportan de tamaño ejercicio de análisis de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, es el diseño de 200 acciones de mejora. No se sabe en qué ámbitos de trabajo, si se trata de acciones para toda la corporación, por países, por negocios o incluye acciones específicas para cada empresa, en cuyo caso no parecen un número muy significativo, apenas alcanzarían a una acción de mejora por empresa del grupo.

En cuanto a políticas para evitar la corrupción se hace mención al Código de Conducta para Empleados y al Canal Ético en donde se reciben las denuncias de incumplimientos de dicho código. Se ofrece información sobre la tipología de las denuncias presentadas, países dónde se han producido y naturaleza de las denuncias (donde se echa de menos una explicación sobre el significado de las denuncias de carácter operativo). Sin embargo, no queda claro quiénes pueden hacer uso de este canal, ya que en la misma página del informe se dice que está accesible a todos los grupos de interés y más adelante que está accesible para los empleados en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Portugal, Francia, Italia, Grecia, Irlanda y Perú[191], que no son todos los países donde ENDESA tiene presencia.

La información que presenta ENDESA sobre sus relaciones con la sociedad donde actúa, se limitan casi exclusivamente a la mención de su inversión en actividades de acción social. No se informa de cómo se relacionan con las comunidades donde realizan sus actividades, ni cómo identifican e incorporan sus expectativas en sus objetivos.

No se informa sobre contribuciones de la compañía a partidos políticos, fundaciones o instituciones que hacen incidencia política, en el ejercicio 2008 y por países, ni de cuál es su política al respecto.

En relación a buenas prácticas comerciales y contractuales, ENDESA no aporta información en la documentación analizada sobre su renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de financiación, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor. Tampoco se informa sobre cuál es la política de ENDESA respecto a la publicidad de sus productos, no engañosa, respetuosa, etc.

La información sobre reclamaciones tiene cierto detalle cuando se refiere a las recibidas por el Defensor del Cliente en España, si bien no incluye cuantificación de las compensaciones. Sin embargo, apenas se aporta información sobre las recibidas a través de la Unidad Corporativa de Reclamaciones, que es el canal de reclamaciones de la compañía. Únicamente se informa en términos porcentuales y sin clasificación del tipo de reclamaciones.

[191] Informe de Sostenibilidad 2008, pág. 54

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Este año ENDESA es más concreta definiendo el alcance de la información ofrecida por su Informe de Sostenibilidad, ya que lo circunscribe a ENDESA, S.A. y sus sociedades participadas en España, Portugal, Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú. No informa de cuál es la razón de dejar fuera el resto de países donde tiene presencia, ni si tiene intención de informar sobre ellos en el futuro.

Por otro lado, en una mayoría de indicadores la información se presenta agrupada en dos categorías, España y Portugal, por un lado y Latinoamérica por el otro. Esta forma de presentar la información aporta poco valor, ya que no permite comparaciones entre países de la región, ni hacer relaciones entre datos por país. Por ejemplo si se pudiese acceder a los impuestos pagados, subvenciones recibidas, empleo creado, tamaño de la plantilla, gastos salariales, gastos de formación, inversión en I+D+i, gastos en acción social, etc. todo ello por país se podría tener una idea más clara de cómo gestiona la compañía sus negocios en cada país.

Con esta definición del alcance se ha dejado fuera la información correspondiente a las actividades en los siguientes países: Costa Rica, Honduras, Salvador, Nicaragua, Guatemala, Panamá, EE.UU., México, Marruecos, Bélgica, Holanda, Luxemburgo y Reino Unido, Grecia, Bulgaria, Islas Caimán y China.

Es difícil conocer qué actividades de las muchas que desarrolla ENDESA, se incluyen en el alcance del informe, pero no hay información o ésta es muy anecdótica, para las siguientes actividades del grupo ENDESA: Construcción y gestión de plantas desalinizadoras, Construcción de instalaciones, Yacimientos minerales, extracción y aglomeración, Gestión y desarrollo inmobiliario y urbanístico, Servicios sanitarios, captación, tratamiento y distribución de agua, Operaciones de reaseguro, Servicios informáticos, Inversiones y servicios financieros, Consultoría e ingeniería de proyectos y Estudios e informes ambientales.

ENDESA informa que no ha realizado un nuevo estudio de materialidad para la información presentada en este informe, dando por buenos los resultados del estudio realizado en 2007. El informe del Observatorio del pasado año ya ponía en entredicho la fiabilidad de los resultados de dicho análisis en base a la información publicada por la propia ENDESA (representatividad de los participantes, metodología utilizada para recoger las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, clasificación de los grupos de interés, resultados obtenidos en cuanto a incongruencias sobre el grado de importancia dado a ciertos aspectos por ciertos grupos de interés, etc.).

Realmente no se ha apreciado una mejora significativa en el modo de presentar la información de ENDESA en los últimos cinco años, más allá de incluir algún dato o iniciativa nueva de un año para otro. El enfoque se ha mantenido intacto no habiéndose apreciado que a raíz del estudio de materialidad llevado a cabo se haya incluido información de mayor relevancia para los grupos de interés, o lo que es casi más importante, se haya variado la forma de presentar la información de manera que la haga útil para evaluar el desempeño, cosa que en muy pocos aspectos de todos los contenidos en sus informes se puede decir.

El tono general del informe es presentar la información de manera positiva, como logros de la compañía, con un tratamiento ya definitivamente anticuado en el ámbito de la rendición de cuentas de la gestión de la responsabilidad social, más cercano a al clásico lenguaje comercial de folletos, que a un informe riguroso al que la compañía le

da la importancia que requiere. En el apartado de contenidos se han destacado varios ejemplos del carácter nada objetivo de la presentación de la información, también de los errores en las cifras presentadas, cambios de metodología en la medición, ausencias en la información de las empresas que conforman el perímetro, falta de explicaciones a las cifras aportadas, etc. Todo ello, aporta poca confianza a las partes interesadas sobre la calidad de la información publicada y deja seguramente una imagen infravalorada de los esfuerzos llevados a cabo por la compañía en algunos aspectos.

Otro ejemplo de que nada parece cambiar es que la información que se aporta sobre el nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012, sigue sin mostrar cuáles son los objetivos cuantitativos concretos para cada uno de los aspectos que luego se tocan en la memoria. Todo queda en un tono narrativo que no permite evaluar hasta qué punto la empresa alcanza o no los objetivos fijados. Por ejemplo, a la conclusión del Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (2003-2007), ENDESA publicaba una tabla en la que listaba los 12 programas que integraban dicho plan, asignándoles un peso ponderado y un grado de cumplimiento. El resultado agregado es que el plan se había cumplido al 95%. No era posible conocer cómo se habían calculado esos porcentajes de cumplimiento, si estaban relacionados con objetivos cuantitativos concretos o se basaban en estimaciones de percepción, pues ENDESA no había publicado en ninguno de sus informes desde 2003 qué objetivos cuantitativos contenía ese plan. Esto mismo es lo que ocurre actualmente, ENDESA no publica los objetivos de su nuevo Plan, ni por año, ni hasta el 2012, por lo que de cara a las partes interesadas no hay compromiso alguno, nada más que frases y deseos como "motivación de la plantilla y gestión al cambio", "mejora de la gestión integral del uso de embalses", "mejora de la eficiencia en generación"[192], etc. Nada de ello es medible y sin embargo, sí fácilmente interpretable el que se ha alcanzado cierto grado de cumplimiento.

En la información aportada no se hace mención de impactos negativos de las actividades, ni de las dificultades y problemas que encuentra la empresa para alcanzar sus objetivos, sino que se describen una serie de políticas y procedimientos acertados, con los que se alcanzan invariablemente mejoras en los diferentes aspectos. Este enfoque hace que se ponga en entredicho el principio de equilibrio, que se supone cercano al de neutralidad, al que la propia ENDESA apela como uno de los principios de calidad de la información que guían la elaboración de su Informe de Sostenibilidad.

En la información analizada se anuncia la aprobación y puesta en marcha de varias políticas relacionadas con la gestión de la responsabilidad social. Es el caso de un plan de igualdad, gestión de la salud y seguridad en empresas contratistas y proveedores, plan de integración para personas con discapacidad, plan de conciliación de la vida profesional, familiar y personal, etc. Sin embargo, en todos los casos apenas se aporta algo más de información, con lo que no es posible conocer en qué consisten dichos planes, si modifican o condicionan los procedimientos de decisión, gestión, inversión y operaciones, qué objetivos se han marcado, ni si se informará de ello en próximos informes.

En el informe del 2007 se hizo mención a la iniciativa de analizar el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial, que ENDESA iba a realizar durante el 2008. Tal y como se ha apuntado en el apartado de contenidos de este mismo informe, el resultado presentado por ENDESA de ese ejercicio de diagnóstico, que tan buenas

[192] Informe de Sostenibilidad 2008, pág. 32

expectativas generaba a priori, ha sido cuando menos frustrante. No se aporta ninguna información sobre cómo se ha llevado a cabo, la metodología seguida, cuántas empresas han sido analizadas, cuáles han sido las principales conclusiones del análisis, fortalezas, debilidades, nada. Únicamente se incluye la siguiente información como resultado de dicho análisis realizado en todas las actividades y en todos los lugares donde la compañía está presente: "*Partiendo de un alto nivel de desempeño, el profundo análisis realizado comparando las prácticas de ENDESA y sus filiales respecto a estándares mundiales de excelencia en cada una de las áreas de gestión y cada uno de los principios del Pacto Mundial, ha permitido aflorar gran número de prácticas excelentes ya en vigor y diseñar más de 200 acciones de mejora en el conjunto de las empresas del grupo para reforzar la situación de liderazgo de ENDESA en relación al Pacto Mundial*". Dejando a un lado el entusiasmo corporativo que desprenden estas frases, desde un punto de vista técnico, parecería que el análisis no se hubiese realizado si estas fueran las únicas conclusiones resultantes del mismo.

Por ello, apuntábamos anteriormente que cuando la calidad de la información aportada es tan baja, pues se la desprende de todo contenido técnico en aras de la imagen de perfección que orienta lo comercial, pierde fiabilidad, y seguramente se deja de poner en valor un análisis realizado, que no habrá sido perfecto como parece decir el párrafo anterior, pero sí que habrá supuesto un avance en la implantación de los principios, que expuesto de esta forma pasa totalmente inadvertido. Genera mucha más confianza en las partes interesadas aportar información sobre el alcance real del análisis, principales debilidades encontradas y acciones de mejora propuestas, que informar de la manera que aparece en este informe.

Como viene sucediendo en años anteriores, sobre la gestión de la cadena de valor, tanto en lo que se refiere a los proveedores, como a los subcontratistas, apenas se aporta información de mecanismos concretos y resultados obtenidos en las distintas iniciativas que busquen que los compromisos en los distintos aspectos de RSC de ENDESA se cumplan también en su cadena de valor. Sólo se da alguna información, sobre las actuaciones de evaluación de proveedores en aspectos de Derechos Humanos en Chile, así como algunas iniciativas en aspectos de riesgos laborales. Teniendo en cuenta que ENDESA importa carbón y otras materias primas y que está haciendo prospección de mercados en China, el nivel de riesgo de vulneración de derechos humanos en estas actividades es alto, por lo que se echa de menos información sobre mecanismos de control de proveedores en estos aspectos.

El informe de sostenibilidad ha sido verificado por Deloitte, en cuanto a su adaptación a la Guía de elaboración de memorias GRI G3 y sus indicadores centrales, también en cuanto a la aplicación de los principios de relevancia, integridad y respuesta adecuada a los grupos de interés establecidos en la norma AA1000, y finalmente sobre el avance y cumplimiento de los compromisos en sostenibilidad para el ejercicio 2008.

Sobre este último extremo sería interesante conocer en base a qué información Deloitte ha revisado el grado de avance y cumplimiento de los compromisos en sostenibilidad para el ejercicio 2008, pues ésta no aparece en la información analizada.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

No se han evidenciado cambios en el sistema de Control y Gestión del Riesgo de ENDESA respecto a años anteriores, sigue sin contemplar específicamente temas

relativos a riesgos medioambientales y sociales, que supuestamente deben estar bajo alguna de las cuatro categorías en las se que clasifican los riesgos a los que ENDESA está expuesto: de negocio, mercado, crédito y operativo. En la descripción de su Sistema de Control de Riesgos, tampoco hay evidencia de qué sistemas de control tiene establecidos para evaluar, mitigar o reducir los riesgos derivados de aspectos medioambientales y sociales. Debido a la legislación vigente, en el caso de medioambiente al menos se realizan estudios de impacto medioambiental previos a la realización de los proyectos, sin embargo, no hay evidencia de que se haga ningún tipo de estudio similar sobre los riesgos sociales y en derechos humanos. La compañía sí informa que cuenta con mecanismos para controlar el cumplimiento de la legalidad allá donde actúa.

ENDESA informa que durante el ejercicio sí se han materializado alguno de los riesgos que afectan a la sociedad, sin embargo, cuando se pide que indique las circunstancias que los han motivado y si han funcionado los sistemas de control establecidos, la información aportada es tan genérica que es imposible sacar ninguna valoración al respecto.

Según el Informe de Gobierno Corporativo de ENDESA, 33 personas tienen cláusulas de blindaje en sus contratos, éstas son aprobadas por el Consejo de Administración y posteriormente se informa a la Junta de Accionistas. No se ha encontrado evidencia de qué tipo de información se aporta a la Junta sobre estos blindajes, pues en la documentación analizada no figuraba. No se aportan detalles sobre quiénes son las 33 personas a las que afectan dichas cláusulas. En este aspecto, desde el equipo de análisis, se considera que desde el punto de vista de la RSC no informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje y quiénes son los beneficiarios, aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas. Así por ejemplo, este año 2009 se ha materializado la salida del cargo de presidente de José Manuel Entrecanales, que recibió una indemnización de 9,6 millones de euros por 18 meses al frente de ENDESA. Es difícil de comprender porqué una decisión empresarial, por la que ACCIONA vende su participación, recibiendo a cambio cuantiosas plusvalías y teniendo en cuenta que al frente de ACCIONA está el propio Sr. Entrecanales, tiene que generar ningún tipo de indemnización laboral, y desde luego menos de esta cantidad. Supuestamente una indemnización tiene su razón en el reconocimiento por parte de la empresa que le ha ocasionado al trabajador un perjuicio por la decisión de prescindir de sus servicios, y le indemniza con una cantidad para facilitarle una situación desahogada mientras encuentra otro empleo. Desde luego, en este caso no se cumple ninguna de las circunstancias antes descritas.

En cuanto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, su reglamento no especifica que ciertos asuntos deban de ser sometidos a votaciones separadas, no prohibiendo la práctica de aunar en una sola votación todos los asuntos, como puede ser el caso de la elección de consejeros, política de retribuciones de los consejeros o de modificaciones de Estatutos por cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes. De hecho durante la Junta General celebrada en el 2008, se puede ver como se votó en una sola votación el nombramiento de siete nuevos consejeros en bloque[193] y sin embargo, ENDESA al responder sobre el grado de seguimiento de la recomendación 5 en su informe de Gobierno Corporativo, dice

[193] Informe de Gobierno Corporativo 2008, pág. 50

cumplir con el requisito que pide que "*el nombramiento o ratificación de consejeros deberá votarse de forma individual*"[194].

Este reglamento tampoco obliga a que el Consejo de Administración presente las cuentas a la Junta General sin reservas ni salvedades en el informe de auditoría.

Tampoco se encuentra respecto a la Junta General de Accionistas, evidencia de la existencia de mecanismos para posibilitar el fraccionamiento del voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

No se establece restricción de edad para el nombramiento de consejeros. Tampoco se establece en los Estatutos, ni Reglamentos, un límite de años para ejercer como consejero independiente. No se establece limitación sobre el número máximo de consejos de administración de los que puede formar parte un consejero de ENDESA.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración, sólo hay un consejero independiente con lo que no cumple la recomendación del Código Unificado de que al menos un tercio de los consejeros sean independientes. El consejo está compuesto por 10 consejeros, con mayoría de externos (1 independiente, 1 otro consejero externo, 3 ejecutivos y 5 dominicales). También resaltar que sólo hay una mujer en el Consejo, y que de los 38 miembros de la Alta Dirección sólo se encuentra una mujer como Directora General Adjunta al Director General de Servicios. No se mencionan los motivos de esta escasa presencia femenina, ni las medidas adoptadas para corregir la situación.

ENDESA informa de que el Consejo no realiza evaluación anual alguna sobre la calidad y eficiencia de su funcionamiento, el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo y por el primer ejecutivo ni del funcionamiento de sus Comisiones.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones, somete al Consejo de Administración un informe anual sobre la política de retribuciones de los consejeros. Dicho Informe es aprobado por el Consejo de Administración y puesto a disposición de los accionistas en el momento de la convocatoria de la Junta General, pero no se somete a votación con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Las retribuciones de los miembros del Consejo se publican desagregadas por cada uno de los consejeros y partidas que las integran.

La política de retribuciones de los miembros del consejo se compone de una asignación fija mensual y un variable por participación en beneficios, con un límite global y anual del uno por mil de los beneficios del grupo consolidado. Además se cobran dietas en función de las reuniones asistidas. ENDESA no realiza evaluaciones sobre el desempeño de los consejeros, sobre los que se pueda basar su política de retribuciones.

La Comisión Delegada o Ejecutiva no mantiene la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros que integran el Consejo de Administración, pues no cuenta con la presencia de ningún consejero independiente y sin embargo están los tres consejeros ejecutivos.

[194] Informe de Gobierno Corporativo 2008, pág. 54

GAMESA CORPORACION TECNOLÓGICA S.A. *(Gamesa)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Gamesa Corporación Tecnológica, S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios

- fabricación de aerogeneradores,
- fabricación, venta e instalación de turbinas eólicas
- promoción, construcción y venta de parques eólicos
- consultoría en ámbito energético

Alcance geográfico

GAMESA opera o tiene presencia en los siguientes países:

Centros de producción: España, Estados Unidos, China.
Red comercial con oficinas en: Alemania, China, Italia, Dinamarca, EE.UU., Grecia, Portugal, Francia, Reino Unido y Polonia, México, Marruecos, Egipto y Túnez.
Parques eólicos en: España, Italia, Portugal, Francia, Grecia, Alemania, Reino Unido, Suecia, Polonia, Bulgaria, Rumania, Estados Unidos, China, México y República Dominicana.
Clientes en Alemania, Argentina, China, Corea, Cuba, Ecuador, Egipto, España, Francia, Grecia, Hungría, India, Irlanda, Italia, Japón, Marruecos, México, Polonia, Portugal, Taiwán, Túnez, Reino Unido, EE.UU. y Vietnam.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, GAMESA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index
- FTSE4Good
- FTSE4Good IBEX
- KLD Global Climate 100
- Ethibel Excellence Index
- S&p Global Clean Energy Index
- Globall Challenges Index
- Clean Tech Index

Normativa Internacional

GAMESA informa sobre su actividad en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Directiva Europea de emisiones de gases de efecto invernadero.

- Protocolo de Kioto

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial

Documentos incluidos en el análisis

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

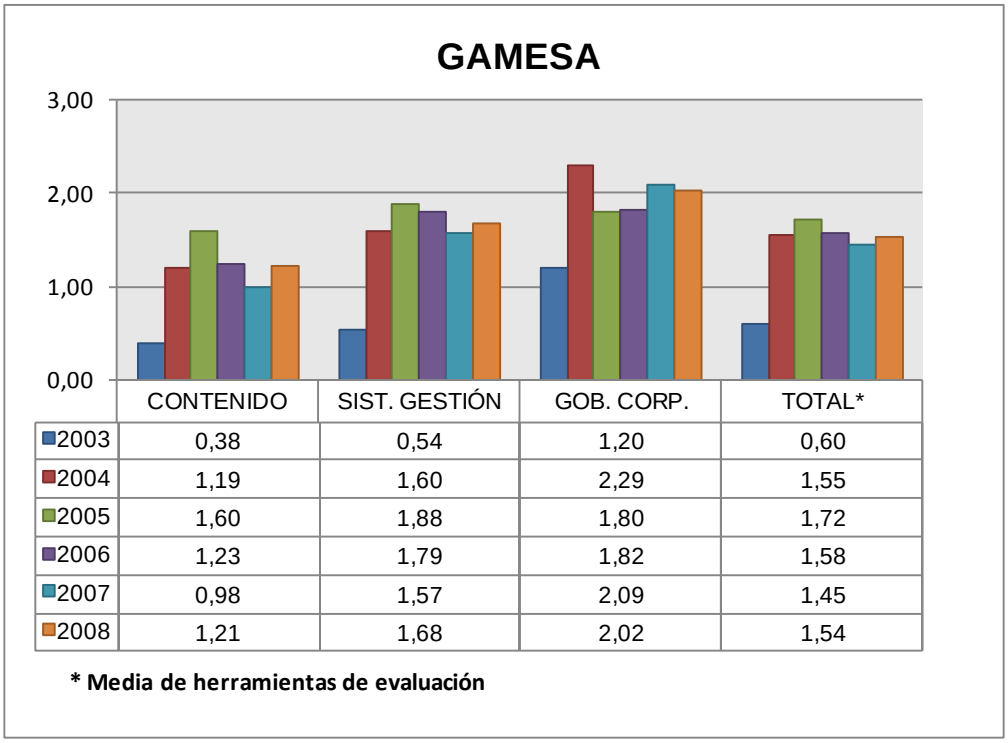
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	Formada por tres volúmenes: Informe Anual-Memoria Legal; Informe Anual de Gobierno Corporativo e Informe de Sostenibilidad
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento Interno de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores, Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (modificados todos en 2008), Reglamento de la Junta General, Reglamento de la Comisión de Auditoría, Código de Conducta y Principios de Responsabilidad Social Corporativa

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	1,97
Indice&Perfil GRI	**2,30**
GRI Indicadores	**1,58**
Principios GRI	**2,04**
GOBIERNO CORPORATIVO	2,02
ONU	0,84
AA1000	1,50
AA1000 Indicadores	**1,55**
AA1000 Principios	**1,44**
NEF	1,38
TOTAL	1,54

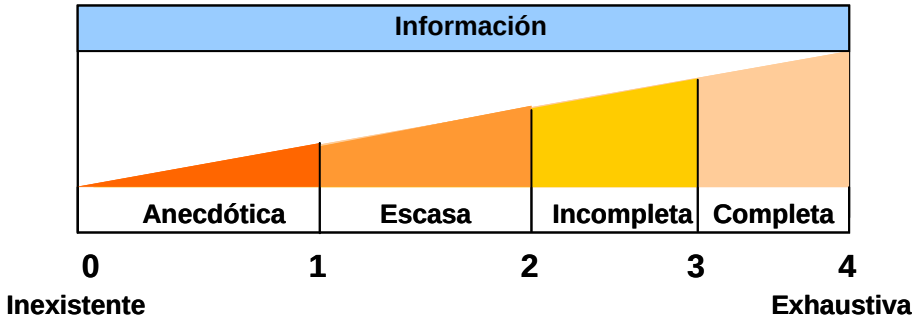
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,38	0,54	1,20	0,60
2004	1,19	1,60	2,29	1,55
2005	1,60	1,88	1,80	1,72
2006	1,23	1,79	1,82	1,58
2007	0,98	1,57	2,09	1,45
2008	1,21	1,68	2,02	1,54

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,54**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1**,**21** situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,68**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,02**.

GAMESA emplea la versión 3 de la guía Global Reporting Initiative como marco para estructurar la información sobre su desempeño social y medio ambiental. Aunque hay mejoras en todas las dimensiones analizadas, aún no reporta todos los indicadores que deben ser incluidos al utilizar esta guía, o no lo hace con el desglose debido. Las ausencias más destacables están en desempeño respecto a empleados, proveedores, derechos humanos y corrupción. Destaca positivamente, la calidad de la información medio ambiental presentada.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, aunque se realizan consultas a fuentes secundarias y primarias para establecer la materialidad, no se detalla suficiente cómo se ha realizado y si las consultas se han mantenido en el tiempo o se realizaron con carácter puntual, es decir, cómo se mantiene la inclusividad de las partes interesadas en el tiempo. Tampoco se explica cómo se han llevado a cabo los procesos de diálogo con stakeholders para establecer la materialidad (quiénes fueron invitados, cuántos, desarrollo de las sesiones). Tampoco hay evidencias de procedimientos para la fijación de objetivos, control de resultados, auditorías internas del proceso, así como la organización y procedimiento en relación a las distintas dimensiones de RSC a nivel internacional. En conclusión, del análisis de la información estudiada, no se puede asegurar que la empresa ofrezca un informe completo, ya que sólo informa de los resultados positivos, obviando otra información relevante sobre resultados del 2008.

Finalmente, en relación a gobierno corporativo, se presenta la información con cierto nivel de detalle. Sin embargo, a pesar de haber revisado sus reglamentos internos, todavía no se cumplen todas las recomendaciones de buen gobierno. Además, aunque se recogen principios formales en los Reglamentos internos, no hay mención a sistemas de implantación y control, por lo que, de acuerdo con las herramientas utilizadas en este análisis, la información debe considerarse escasa y no completa.

b. CONTENIDOS RSC

GAMESA, a pesar de utilizar GRI como marco para informar del desempeño de la entidad en aspectos de RSC, todavía no ofrece la información con el nivel de desglose requerido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a empleados, proveedores, derechos humanos y corrupción.

En primer lugar, la empresa no explica la naturaleza de los mercados a los que sirve o el entorno en el que actúa, ni sitúa la información en un contexto más amplio de sostenibilidad, de manera que se pueda contextualizar la información ofrecida.

Sobre el desempeño económico, la empresa no informa de los impuestos, subsidios, ayudas y exoneraciones fiscales recibidas, por país. Resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera, algunos de ellos con problemas de pobreza y de cohesión social muy agudos, como México, Marruecos, Egipto ,Túnez ,China o India,

entre otros. La referencia a la información legal financiera es insuficiente, ya que un lector medio no podría entender en valor económico generado por la empresa a las comunidades donde opera sólo con esa información. En la misma línea, tampoco se aporta información desglosada por país sobre gastos salariales totales. Tampoco hay evidencias de que exista una política corporativa de contratación con proveedores locales, para todas las divisiones de GAMESA, ni se dice cuantos de los contratos han sido pagados según lo pactado. Tampoco se aporta información sobre si los criterios sociales o medio ambientales son incluidos en las decisiones de inversión.

En resumen, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en más de 20 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos, como se indicaba anteriormente, son países en desarrollo, con problemas de pobreza y cohesión social importantes, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

Tampoco este ejercicio reporta con el nivel de desglose requerido por GRI los indicadores de prácticas laborales. En primer lugar, no aporta información sobre si hay o no empleados subcontratados en cada uno de los países donde actúa. La división entre empleados directos e indirectos no es suficientemente clara. Además, no muestra los gastos salariales por país y por género, los gastos por despidos e indemnizaciones (se da la rotación voluntaria, por lo que no se sabe si ha habido despidos). Tampoco se informa sobre los porcentajes de afiliación y representación sindical de todos los países en los que opera (a pesar de operar en países donde los derechos sindicales están siendo violados, como es el caso de China[195]) y de todos los centros, ni se describe cómo los empleados participan en la toma de decisiones que les afectan. Tampoco se dice qué porcentaje de empleados recibe los beneficios sociales descritos, cuántos se acogen a las medidas de conciliación en todos los países donde actúa. Y un año más sigue sin informar sobre cuáles son las diferencias entre salario inicial estándar y salario mínimo local en todos los países donde actúa, ni mucho menos sobre la cesta básica familiar (siendo este dato muy relevante para entender como la política salarial de una empresa puede afectar al respeto de otros derechos fundamentales, como el trabajo infantil).

Sigue sin explicarse de forma suficiente cómo se procede en aquellos países donde los derechos laborales no están garantizados o se encuentran limitados, por ejemplo en China, Cuba o Marruecos[196]. No hay evidencias de que exista una política formal para evitar la discriminación por sexo, edad o etnia, en todos los países donde el grupo opera. Aunque se explica la adaptación a la Ley de Igualdad, ésta es de aplicación sólo en España, y no se sabe si los procedimientos resultantes están siendo negociados con los sindicatos de todos los países donde actúa y cuál es su grado de implantación, no aportándose ninguna información al respecto.

195 ITUC, CSI, IGB (2009): Informe sobre violaciones a derechos sindicales en el mundo, http://survey09.ituc-csi.org/

196 Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2008. Confederación Sindical Internacional (http://survey08.ituc-csi.org/)

Además, la información presentada hace referencia únicamente a discriminación por sexo, sin que se explique si hay políticas respecto a otros criterios (como etnia) y sus resultados. Tampoco se informa sobre políticas y procedimiento que reduzcan los riesgos de vulneración de derechos laborales por parte de los proveedores y contratistas. En relación a formación, no se desglosa el indicador por categoría. Finalmente, es muy limitada la información sobre el respeto a los derechos de negociación colectiva y libertad sindical. Específicamente, no explica si existen comisiones conjuntas sobre salud y seguridad y cuántos empleados están amparados por ellas, o de qué otra manera se colabora con sindicatos o representantes de los trabajadores en todos los países donde actúa.

En relación a los clientes, se explican suficientemente los sistemas de calidad del grupo. Dada la naturaleza industrial de la relación con el cliente, no puede reportar algunos indicadores que hace referencia a consumidores finales. Sin embargo, algunas informaciones son poco claras. Por ejemplo, no se dice de forma clara si se adhiere a códigos de publicidad responsable y cómo los aplica en todos los países en los que actúe; de forma más específica, no se dice si se pertenece a Autocontrol de la Publicidad, pero dice someterse a lo que decida el Jurado de la publicidad, órgano arbitral en España dependiente de esa asociación. Tampoco detalla si ha habido o no incumplimientos o reclamaciones y cómo se resolvieron. Finalmente, no se explica qué mecanismos existen en todos los países donde actúa para garantizar la confidencialidad y privacidad de los clientes. Tampoco hay evidencias de su renuncia explícita a la utilización de prácticas contractuales abusivas como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de financiación, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor.

Aunque, se incluye el coste de los productos y servicios contratados con proveedores, sigue cuantificarse el porcentaje de pagos realizados en el plazo debido. Por otro lado, no hay información detallada que permita entender qué criterios de responsabilidad social se utilizan, cómo se ha verificado el cumplimiento de los mismos, qué porcentaje de proveedores ha sido examinado, cuál ha sido el resultado de esta verificación, y qué medidas se han tomado en casos de incumplimiento. La mera referencia a que se ha incluido el respeto medio ambiental y a derechos humanos en las condiciones generales de contratación es insuficiente para entender cómo GAMESA gestiona los riesgos sociales y medio ambientales en la cadena de valor, y, especialmente, en la cadena de suministro.

No hay evidencias de que disponga de políticas y procedimientos en relación a la financiación de partidos políticos y en materia de prevención de la corrupción, más allá de la inclusión del principio en su Código de Conducta. Se limita a afirmar genéricamente que no se han realizado contribuciones a partidos políticos en el 2008, sin precisar esta información por país, ni qué mecanismo ha desarrollado para asegurarlo. No informa explícitamente sobre si existen políticas que definan los criterios, y que establezcan mecanismos de cumplimiento, sobre contribuciones financieras a partidos políticos, a instituciones y fundaciones que son instrumentos de presión política, cuestión importante pues opera en países donde esta práctica es legal y frecuente, como en los Estados Unidos de América. Estas son áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla el grupo, donde tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, así como por la presencia en entornos geográficos de

riesgo[197]. Tampoco hay información sobre sistemas para luchar contra la corrupción o el blanqueo de capitales en todos los países en los que opera la empresa.

La información medio ambiental se presenta con mayor grado de detalle. Sin embargo, se podría mejorar la calidad de la información ofrecida, haciendo un análisis de los impactos de cada unidad de negocio, explicando cómo se gestionan. Con especial detalle se presenta la información sobre consumos de energía, agua y vertidos. Sin embargo, algunos indicadores excluyen a algunos centros o países, sin que se explique cuándo se dará cobertura al total de la organización. Aunque, en relación a las otras divisiones su impacto es pequeño, apenas hay información sobre sistemas de eficiencia energética o programas de reciclaje y uso de material reciclado en oficinas, con indicadores cuantitativos. No se dice si ha habido multas o incumplimientos en ámbito ambiental en todos los países donde actúa. Finalmente, en relación a los productos, no se explica qué porcentaje de cada material ha sido efectivamente reciclado.

Por otro lado, la información sobre derechos humanos es básica y escasa (excepto sobre libertad sindical y eliminación de la discriminación en el caso de España, y sobre medio ambiente). Se limita a exponer el compromiso con los derechos contenidos en el Pacto Mundial y, en general, con los Derechos Humanos, pero sin aportar ninguna información que evidencie la implantación de un sistema de gestión que busque protegerlos, ni sobre resultados en el ejercicio 2008, en los distintos países. Esta ausencia de información sobre los hecho relevantes en este ámbito en el 2008, no permiten conocer el grado de implantación, de eficacia y adecuación del mismo. El no aportar, ni por tanto disponer las partes interesadas de esta información es grave, ya que opera en países con alto riesgo en este ámbito y donde los derechos humanos no están siendo respetados[198].

Es especialmente insuficiente la información sobre respeto a los derechos a la población indígena. En la información analizada no se hace mención al principio de consentimiento de los pueblos a ser afectados por proyectos de desarrollo, ni mención a la existencia de protocolos de actuación destinados a la protección de las comunidades indígenas, que por su especial fragilidad requieren de un trato diferenciado. En este sentido, no se ha encontrado información sobre medidas, procedimientos o canales de diálogo con las comunidades locales donde realiza su actividad. Es importante saber cómo son respetados por GAMESA en la gestión de sus proyectos los derechos, que se reconocen en la Declaración Universal de Derechos de los Pueblos Indígenas, del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas del 29 junio 2006. La empresa dice no haber registrado incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas. Sin embargo, se han producido denuncias en México por grupos de campesinos[199] ante el despojo o desplazamiento de sus tierras, según recogen informes publicados por terceras partes, y sobre los que la empresa no ofrecido información en la documentación analizada.

[197] Informe Global sobre la Corrupción de Transparencia Internacional 2009: http://www.transparencia.org.es

[198] Amnistía Internacional (2009): Estado de los Derechos Humanos en el mundo. http://thereport.amnesty.org/es

[199] *Trejo, K.* "Parques eólicos se levantan en tierras indígenas" 14/08/2008 Latinoamérica Press, http://www.business-humanrights.org/Links/Repository/522939/jump [De este hecho se hacen también eco varios medios como La Jornada o El Periódico de México,]

Por otra parte la información ofrecida sobre la observancia de los derechos humanos por parte del personal de seguridad se considera anecdótica y no permite entender cómo se gestiona este asunto con los servicios de seguridad, propios o contratados, en todos los países donde opera.

En conclusión, se puede observar que no se da información completa sobre todas las categorías de RSC analizadas y consideradas en el estudio, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización, ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders* o partes interesadas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

GAMESA explica su compromiso con la sostenibilidad, su política para la gestión ética del negocio, su adhesión al Pacto Mundial y los reconocimientos recibidos.

Del análisis de la información recogida, se concluye que existe un sistema de gestión de la Responsabilidad Social, aunque la información sobre el mismo no es completa. Es especialmente destacable la información sobre la organización y composición del comité responsable, pero no se explica la dimensión internacional del mismo. No hay objetivos auditables (exceptuando en medio ambiente y riesgos laborales), ni indicadores de referencia (como objetivos fijados en los planes estratégicos o valores de referencia del sector) que permitan evaluar el desempeño. Por ejemplo, se muestran los resultados de la evaluación de Dow Jones, pero no se explica el por qué de la diferencia entre el mejor del sector y GAMESA. No se ha podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de dicho sistema de gestión. Por todo ello, no hay evidencias que permitan afirmar que la empresa está comprometida con la mejora continua a través del sistema de gestión de su RSC.

Aunque, como se decía, el informe incluye una lista genérica de partes interesadas, no aportando información que identifique a las partes interesadas reales en cada país con la que trabajan aspectos de su RSC. No se informa sobre mecanismos de identificación específica de las partes interesadas, (por área de actividad y localización geográfica), sobre los procesos continuos de involucración de las mismas en la gestión de la RSC de GAMESA (excepto las encuestas, que no son todas de periodicidad anual), ni se explica cómo se ha utilizado la información generada, en el 2008, en los procesos de diálogo. Sobre los procesos de consulta, no se explica cómo se han realizado (quién ha sido invitado, cómo se han desarrollado las sesiones) y cuál han sido los principales hallazgos en este ejercicio. En el informe se explica el proceso seguido para definir la materialidad, pero no está claro cómo se han obtenido los indicadores denominados “externos”, ni cómo se han satisfecho las necesidades de información identificadas en dicho análisis, tanto de los distintos stakeholders nacionales, como de los internacionales.

Se explica con detalle los canales de diálogo empleados con empleados, clientes, proveedores y accionistas, aunque muchos de estos son los habituales en el ámbito estricto del negocio. La encuesta a clientes se explica con suficiente grado de detalle, no así la de empleados (distribución de la misma, otros aspectos analizados además de los reportados, sugerencias y quejas de los mismos). No hay evidencias de canales de diálogo abiertos con comunidades y representantes de la sociedad civil, incluidas organizaciones medio ambientales. La única retroalimentación de las partes

identificadas como stakeholders son resultados seleccionados de las encuestas, sin que se pueda concluir que esos ítems representan una valoración completa de la actuación de la compañía. No hay, pues, evidencias de que el informe satisfaga las expectativas de información de todas las partes interesadas. A través del contenido del informe no se puede evidenciar que la relación de la empresa con todas sus partes interesadas, en aspectos relacionados con RSC, esté sistematizada, ni estructurada, quedando, por tanto, lejos del principio de inclusividad de las partes.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y contratistas), no hay evidencia en la información analizada, de la existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión que incluyan varias dimensiones de RSC. En principio, parece fijarse como condición para ser proveedor de la empresa el respeto al medio ambiente (que recoge ser diferente condición en distintos países pero sin explicar esas diferencias), pero no queda claro si es para todos; aunque se exige el respeto a derechos laborales básicos y derechos humanos, no se explica si se dispone de sistemas de verificación para proveedores o contratistas y qué procedimiento se sigue en caso de incumplimiento.

Por otro lado, no hay evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada, no presentándose análisis de *trade offs*, dilemas o tensiones entre distintos aspectos de la RSC o impactos a gestionar.

En relación al alcance, se reporta, en principio, de todos los países y unidades de negocio, aunque en muchos casos de forma agregada. Se explica qué unidades o centros están excluidos de algunos indicadores, pero no se dice cuándo se dará cobertura completa.

En cuanto a la auditoría, aunque se incluye un informe de verificación de un tercero independiente, éste sólo verifica la fiabilidad de las fuentes de información, la adecuación en la presentación de información y la presencia de información significativa, pero no existe evidencia, en la información analizada, de que en este proceso se haya seguido los requisitos definidos en el estándar de *Accountability*, para asegurar el nivel de *Assurance*. Como se señala en el propio informe de verificación externa, de KPMG, esta es limitada, asegurando que los procedimientos llevados a cabo en la revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. Y por ende el informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría. También se puede observar que las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. No se han encontrado muestras de que se verifique la relevancia, materialidad e inclusividad del proceso, de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión.

La información presentada no es totalmente neutral, ya que se tiende a enfatizar los resultados positivos, ni totalmente clara, ya que no se explican los puntos calientes de todas las unidades de negocio, ni se aclaran ciertos términos o expresiones utilizadas, (por ejemplo, la diferencia entre empleado directo e indirecto, según GAMESA), ni se explican ciertas metodologías de medición (por ejemplo, el origen del índice de

referencia empleado para comparar los índices de gravedad y frecuencia en riesgos laborales o el cambio realizado en el método de cálculo de superficie total afectada por los parques). En línea con lo anterior, aunque se recogen comparaciones con el pasado ejercicio, no se han encontrado comparativas con benchmarks o referencias del sector.

No hay evidencias de que exista un sistema de mejora continua, ya que la empresa no identifica objetivos medibles, ni evidencias de que participen los stakeholders en el proceso. Sin embargo, incorporan algunas de las sugerencias realizadas por el Observatorio a la información de RSC del ejercicio anterior.

Aunque se dan varias direcciones para que las partes interesadas envíen sus comentarios o dudas sobre la memoria, no se informa de cómo se ha tenido en cuenta esta retroalimentación en el proceso de rendición de cuentas.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual de Gobierno Corporativo de GAMESA emplea el formato oficial de la CNMV. En el ejercicio de 2008 se han reformulado algunos Reglamentos Internos para incorporar las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, sin embargo, todavía no hay reflejo en estos Reglamentos de todas estas recomendaciones de Conthe. Según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia escasa. El análisis de la información de la empresa lleva a pensar que la información está más enfocada a los inversores de la compañía y la comunidad financiera, que a la sociedad en general.

De forma general se puede decir que no hay evidencia de información que explique el por qué de la estructura y procedimientos de gobierno corporativo elegidos, y de su grado de cumplimiento o implantación real. No se describen, así mismo, los procesos para garantizar que se cumplen los principios de diligencia y lealtad de los administradores.

La empresa informa sobre la propiedad de la sociedad y el sistema de gestión de riesgos, en el que se incluyen riesgos medioambientales y laborales, pero no de derechos humanos o corrupción, excepto los relativos al código de conducta.

Asimismo, la empresa informa de que existen cláusulas de blindaje y aunque son aprobadas por la Junta General, no se indica a quiénes afectan. Llama la atención que no se informe en detalle sobre los blindajes, y que estos no sean aprobados por la Junta General de Accionistas, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable para evitar riesgos que afecten a los derechos de los propietarios, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que se informar sobre los mismos y estos fueran aprobados por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad.

Por otro lado, existe un canal anónimo de denuncias para empleados, pero no se sabe si puede ser utilizado por otros *stakeholders*.

Ante la ausencia de Consejeras, no se explican los motivos e iniciativas para dar mayor representación a las mujeres en el Consejo. La mera referencia a que se han buscado otras mujeres para cubrir vacantes no es suficiente, ni implica que se estén llevando a cabo política activas en promoción de la igualdad en el Consejo.

En cuanto al Consejo, no existe Comisión Ejecutiva, ni de Estrategia, sin que se justifique el por qué de esta decisión o quién asume sus funciones. Aunque los Presidentes de las Comisiones de Auditoría y Nombramientos y Retribuciones son Consejeros Independientes no existe tal obligación en el Reglamento del Consejo (obliga a que sean externos, no independientes). Tampoco el Reglamento obliga a que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones esté formada exclusivamente por Consejeros Independientes. En cuanto a la rotación de consejeros independientes, no hay evidencia de política interna que establezca que los mismos no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años, lo que podría afectar a su independencia. Tampoco se fija un número máximo de Consejos al que puedan pertenecer los Consejeros.

No se ha evidenciado información respecto a la existencia de programas de orientación y formación que proporcionen a los nuevos consejeros un conocimiento rápido y suficiente de la empresa, así como de sus reglas de gobierno corporativo.

Se informa de las inasistencias a las reuniones del Consejo de Administración de los consejeros, excepto el presidente, siguiendo las recomendaciones y mejores prácticas de gobierno corporativo, sin embargo el valor se aporta agregado, sin posibilidad de conocer el dato por consejero, ni se aporta información sobre mecanismos de representación o suplencia.

En referencia a la gestión de los conflictos de interés, no se explica cómo se asegura la abstención de los administradores respecto a la intervención en deliberaciones y votaciones en las cuestiones que tengan un interés particular. No hay mención a los procedimientos de información entre las Comisiones y el resto del Consejo.

Desde el punto de vista de evaluación del desempeño y mejora, aunque se dice que el Consejo evalúa su trabajo, el de su Presidente y el de las Comisiones, una vez al año, no se hace público el resultado de esta evaluación.

No existe una política de retribuciones detallada, sometida a aprobación por parte de la Junta General, ni se informa de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, sin que se justifique tal ausencia. En este sentido, el no someter a votación, para su aprobación por la Junta General de Accionistas, la política de retribuciones de los altos ejecutivos de una empresa cotizada, como es GAMESA, puede resultar aún más incomprensible e inadecuado en un contexto de crisis internacional, caracterizada por retribuciones desproporcionadas que han actuado como incentivos negativos en la gestión, y puede además ser un riesgo para la sostenibilidad de la empresa, como para los legítimos derechos e intereses de los accionistas, auténticos propietarios de la empresa.

Tampoco se informa de si las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad toman en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, o si guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía.

Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc. Únicamente se dice que la retribución estaba sujeta al cumplimiento del objetivo de riesgos laborales, sin mencionar ningún otro criterio.

GAS NATURAL SDG, S.A.
(GAS NATURAL)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

GAS NATURAL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Gas: Exploración, Producción, Transporte, Distribución, Almacenamiento y Regasificación.
- Comercialización de Energía.
- Generación y comercialización de Electricidad.
- Oferta Multiproducto.

Alcance geográfico

GAS NATURAL opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España,
- Italia, Francia, Portugal, Holanda, Irlanda, Reino Unido, Luxemburgo, Argentina, México, Brasil, Colombia, Puerto Rico, Islas Caimán
- Argelia, Marruecos, Angola, Nigeria

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, GAS NATURAL informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Índice Dow Jones de Sostenibilidad Mundial,
- Índice de sostenibilidad FTSE4Good,
- FTSE4Good IBEX,
- KLD Climate Change 100 Index,
- ECPI Ethical Index Euro
- Universo de Inversión Ética de Triodos Bank

Normativa Internacional

GAS NATURAL no informa sobre compromiso alguno en relación a Normativa Internacional.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial
- GRI
- Objetivos de Desarrollo del Milenio

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008 de la Comisión de Auditoría y Control de Gas Natural SDG, S.A.	
Informe Anual 2008	
Informe Anual de Gobierno Corporativo	
Informe Anual de Gas Natural SDG, S.A.	
Informe de Responsabilidad Corporativa	
Código de conducta (Código Ético)	Igual que en 2007
Reglamento De Organización Y Funcionamiento Del Consejo De Administración Y Sus Comisiones	Igual que en 2007
Reglamento De La Junta General De Accionistas	Igual que en 2007

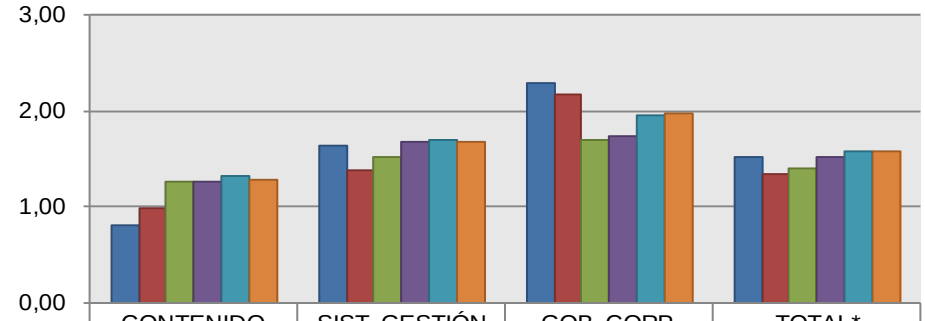
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,75**
Indice&Perfil GRI	2,06
GRI Indicadores	1,62
Principios GRI	1,56
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,98**
ONU	**0,94**
AA1000	**1,73**
AA1000 Indicadores	1,77
AA1000 Principios	1,68
NEF	**1,50**
TOTAL	1,58

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

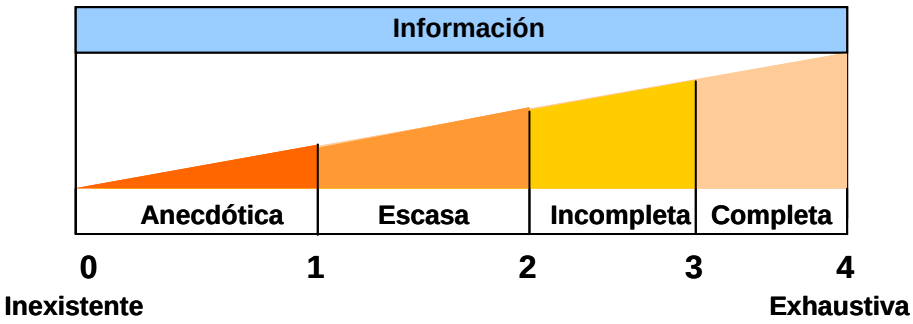
GAS NATURAL



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,80	1,64	2,29	1,52
2004	0,98	1,37	2,16	1,33
2005	1,25	1,51	1,70	1,40
2006	1,26	1,68	1,73	1,51
2007	1,32	1,70	1,96	1,58
2008	1,28	1,68	1,98	1,58

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,58**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en

la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,28**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,68**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,98**.

Se ha modificado la estructura del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 con respecto al de 2007, proponiendo ahora un enfoque a temas en los que se compromete el grupo. Sin embargo, no se notan mejoras, sino quizás al contrario, en la calidad de la información publicada por GAS NATURAL. Sigue dando muchas veces la información agregada, sin desglose por países, o sólo la información sobre España, lo que limita mucho la transparencia. Obvia aspectos muy importantes para una empresa del sector energético, y en muchos casos no cubre todo el alcance de la empresa, ni detalla los impactos que produce. Se destacan las mayores debilidades en la información referida a los derechos humanos, al medio ambiente y la relación con las partes interesadas.

No se aprecian avances en cuanto a cómo integra en su gestión lo definido en los compromisos internacionales sobre el respeto y protección de los DDHH en su esfera de influencia. Sigue sin informar sobre cómo recoge éstos en sus políticas y procedimientos, ni sobre los sistemas de seguimiento respecto del cumplimiento de los mismos, limitándose a informar sobre la posibilidad de denuncias por incumplimiento del Código.

La parte sobre gobierno corporativo es casi igual que la de 2007, ya que la revisión del reglamento del Consejo se hizo en este año con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.

b. CONTENIDOS RSC

En 2007 se apreció una mejora a la hora de aportar indicadores comparables de otros países. Este año no continuó este proceso de mejora, el desglose queda en una práctica no sistemática y menos aún común a todas las áreas de información. No se han tomado en cuenta las recomendaciones del año pasado respecto a facilitar información sólo sobre España o de forma agregada. También la información analizada sobre el ejercicio 2008 sigue obviando algunos impactos de mayor relevancia para un grupo energético, y se han dejado de aportar informaciones que aparecían el año pasado, de manera que se deteriora la calidad de la información sobre aspectos económicos, sociales y ambientales en general.

El informe revela la presencia del Grupo GAS NATURAL en dos países listados como paraísos fiscales por las autoridades españolas: Luxemburgo: una sociedad (Seguros) y en Islas Caimán: tres sociedades, o sea dos sociedades más que el año pasado (Sociedad de cartera). Eso permite emitir dudas sobre la responsabilidad fiscal del grupo. Por la información suministrada no queda claro si las empresas allí asentadas responden al desarrollo de actividades propias o representan eventualmente alguna manera de eludir o evadir responsabilidades fiscales y jurídicas. La falta de

información al respecto de las operaciones realizadas en estos territorios, así como la baja calidad de la información de los impuestos pagados por país, cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, e un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades. Por ello sería necesario que se informase con la máxima transparencia sobre las actividades que desarrollan estas filiales y se explicase si existe una política de retirada de estos territorios.

Por otro lado no se puede verificar los datos sobre los impuestos pagados en cada país donde realiza sus operaciones ya que sólo se facilita la información sobre el volumen total de impuestos pagados en España. Tampoco se proporciona información desglosada sobre las subvenciones percibidas por país. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en 18 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Argentina, México, Brasil, Colombia, Puerto Rico, Argelia, Marruecos, Angola, Nigeria, son países en desarrollo, con problemas de pobreza y cohesión social importantes, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

Los indicadores económicos que guardan relación con el desarrollo de las comunidades en las que GAS NATURAL desempeña sus actividades tampoco se desglosan por países. Aunque menciona lo que la empresa contribuye al PIB de cada uno de los países en los que opera, no se especifica por país la cuota de mercado en cada uno, ni los impuestos efectivamente pagados. Afirma, en cuanto a su contribución al desarrollo, que *"Cabe resaltar que el Grupo Gas Natural es un activo generador de empleo y riqueza en los países en los que desarrolla su actividad. Todo ello gracias al pago de salarios, de impuestos, a las inversiones acometidas o a la creación de valor a lo largo de toda la cadena energética"*[200]. En la práctica, esa falta de especificación por países de esta información dificulta, como ya se ha indicado en anteriores informes, el análisis de impactos y aportaciones económicas reales de la empresa a los recursos públicos de los países donde actúa o tiene presencia.

Respecto al porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, un año más, no se reporta el indicador. Simplemente se informa del número total de contratos desglosado por países. A diferencia del año anterior, no aparece la cifra del volumen total de compras desglosadas por los diferentes países, lo que dificulta aún más conocer el impacto de tales compras sobre las distintas economías locales. En este sentido aunque se asume el compromiso de incentivar los aprovisionamientos locales, se ha eliminado toda la información sobre compras, hasta el porcentaje de compras a proveedores nacionales que aparecía para España, Brasil y Argentina el año 2007.

[200] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 19

En otro ámbito, GAS NATURAL declara realizar exploración de Gas en Argelia, Nigeria y Angola. Sin embargo, no aparecen datos sobre estas exploraciones en el informe, ni datos referidos a estos países, que además presentan un alto nivel de riesgo en Derechos Humanos[201]. Tampoco puede considerarse exhaustiva la información sobre los procedimientos para la contratación de proveedores locales, sólo se dice que *"De acuerdo con los compromisos establecidos, y con el fin de contribuir al desarrollo de las comunidades locales y de los países en los que opera, el Grupo Gas Natural promueve la contratación de proveedores locales"* [202]. Este año se ha añadido un gráfico sobre el número de proveedores con los que existen contratos en vigor desglosado por países. En este cuadro se puede observar que baja el número de contratos en Argentina y en España, y sube en los otros países, pero no hay evidencias que estos cambios sean consecuencia de la aplicación de políticas de contratación local.

Se puede observar una mejora en la información sobre la estrategia de abastecimiento. Este año se facilita un gráfico sobre la diversificación de las fuentes de suministro, desglosado por países de origen.

Por otro lado no puede considerarse exhaustiva la información sobre los procedimientos para la contratación de directivos que proceden de la comunidad local. Pese a que GAS NATURAL afirma que *"El Grupo Gas Natural entiende también que el enraizamiento local y la sensibilidad hacia las particularidades de cada territorio son asuntos críticos para el éxito de la compañía. Esta percepción se traduce en la contratación directa de empleados y directivos locales"*[203] se echa en falta la existencia de procedimientos concretos que den un paso más allá de la voluntad de la compañía.

GAS NATURAL afirma tener una metodología para aplicar el principio de precaución basado en el análisis de los riesgos ambientales. Sin embargo, al examinar su descripción, no se trata de un sistema de precaución sino de prevención. Mencionan los principales requisitos y criterios usados para identificar y evaluar los riesgos. Sin embargo, no se comunican los riesgos identificados, ni la forma en que estos riesgos detectados influyen en la toma de decisión.

Refiriéndose a un sistema de prevención, declara: "*El Grupo Gas Natural realiza estudios de impacto ambiental, y planes de vigilancia que garanticen el cumplimiento de las medidas preventivas y que minimicen los posibles impactos de los proyectos y procesos que no estén sujetos a evaluaciones de impacto ambiental*". También hace prevención a través de las acciones de desembolso ambiental: "*En 2008, el Grupo Gas Natural destinó 56,58 millones de euros a sus actividades de gestión ambiental. Este importe permitió financiar actividades como: estudios de impacto ambiental; planes de vigilancia ambiental y gestión de residuos; proyectos de reducción de emisiones; renovación de redes y flotas de vehículos; reforestación y recuperación de territorios; y mejoras en la eficiencia de diferentes procesos del Grupo*". Sin embargo, no se desglosa la información del gasto o inversión por países, ni por concepto, ni se informa de las mejoras y la reducción del riesgo ambiental resultantes.

Respeto a los "Incumplimientos y multas de carácter ambiental", comenta: "*En 2008, se registraron en España cuatro sanciones por un valor total de 10.851,14 euros. Asimismo, el Grupo tiene otros siete expedientes sancionadores, con procesos de recurso, pendientes de resolución. En el ámbito internacional, no se registraron*

[201] "El estado de los DDHH en el mundo". Amnistía Internacional 2009. http://thereport.amnesty.org/es/
[202] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 44
[203] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 74

sanciones, ni expedientes sancionadores." [204] Sólo da el total del valor de las sanciones, pero no detalla en qué filial del grupo ocurrieron. Tampoco se informa sobre el motivo de los expedientes sancionadores. En lo referente a pequeñas incidencias ambientales, informa para España sobre el número de no conformidades y facilita una lista de los principales temas relacionados. Para el resto del grupo sólo plantea "*En el área internacional se registraron 28 incidencias menores*" [205]. Es importante identificar dónde, porqué, el resultado y cómo han solucionado la incidencia. Si bien siguen sin definir a qué se refieren estas incidencias, por lo menos, en 2007 mencionaban los países en los que ocurrieron las incidencias. Se añade a estos datos una tabla de los "Derrames significativos" que detalla el país, el material, el número de incidencias y el impacto y reparación pero de forma poco detallada. Comparando al año pasado, la información en el ámbito internacional es de menor calidad. También se nota un aumento de las multas y del número de incidencias de carácter medioambiental, punto de alto riesgo para un grupo energético.

Respeto a los impactos ambientales significativos de los productos y servicios de GAS NATURAL, la información facilitada es también escasa. Menciona como nota que "*El gas natural no se considera un material reciclable"*[206]. Sin embargo, no se exponen los impactos del uso del gas.

Proporciona una lista de iniciativas para reducir impactos ambientales de productos y servicios, pero a menudo no precisa dónde y cómo se han aplicado estas iniciativas y apenas se relacionan con resultados concretos o cuantificables de tales acciones.

La información de los consumos efectuados de las materias primas y otros materiales utilizados no está desglosada por país. Así la información de consumo de energía (gas y electricidad) se da agregada para todo el Grupo. El de papel (aunque se aprecian datos importantes de consumo de papel ecológico en detrimento del blanco) se da para España e Internacional. La información sobre el consumo de agua y su captación por fuente (superficie, subterránea y red de abastecimiento), incluye una previsión para 2009, pero se proporciona sólo para sus operaciones en España y no del resto de países donde opera, salvo algún ejemplo puntual como Puerto Rico.

Respecto a la información sobre fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por el consumo del agua GAS NATURAL dice "*Las actividades y procesos de la compañía no provocan afección significativa sobre la biodiversidad. Asimismo, la compañía prioriza la utilización de masas de agua que no representan riesgo para los hábitats o ecosistemas cercanos. En ocasiones la captación de agua se realiza en sistemas considerados como reservas, pero siempre desde el respeto a los límites establecidos por los organismos competentes y sin poner en riesgo su riqueza en biodiversidad*."[207] A pesar de ello para poder evaluar dicha afirmación sería necesario aportar información de mayor detalle sobre países, con detalle en ellos de lugares y tipo de uso de aguas, fuentes empleadas para entender cómo impactan sus operaciones. En especial en países como Argelia, donde el agua es un bien escaso y no siempre cercano a las áreas de actividad extractiva. Sería necesario aportar la información sobre la metodología y los criterios de priorización, para saber en qué medida se capta agua en reservas. Tampoco se ven evidencias en cuanto al establecimiento de unos requisitos mínimos independientemente de la legislación del país, que asegure que aunque los países tengan normativas u organismos de control

[204] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 68
[205] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 68
[206] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 123
[207] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 67

débiles, el desempeño asegura la protección de estos espacios de especial protección. En especial cuando se informa que está realizando exploración de Gas en Argelia, Nigeria y Angola.

Proporciona, de forma igual a 2007, los datos sobre la protección de la biodiversidad, con detalle de países, con un cuadro indicativo que refleja la ubicación de las instalaciones, situación (si es gestionado, arrendado, etc.) posición respecto al espacio natural (dentro, fuera, etc.) tipo de operación, tamaño y valor de biodiversidad. Se informa que se hicieron estudios de impactos ambientales en la biodiversidad causados por la compañía, pero no comunica los resultados.
La información sobre emisiones, materiales y residuos, en general, escasea o es nula sobre lo que sucede en otros países distintos de España. Es destacable la información medioambiental aportada sobre los derrames producidos más significativos durante el ejercicio 2008. Dice que "*Los vertidos del Grupo Gas Natural en 2008 no afectaron a ningún cuerpo o recurso hídrico. Tampoco se vieron afectadas aguas subterráneas, incluyendo las del Valle del Guadalquivir, donde la compañía realiza actividades de extracción e inyección.*"[208] Se entiende que esta información se limita a las operaciones realizadas en España, dejando de informar sobre los posibles vertidos en aguas en otros países donde existe una alta actividad de extracción. Por otro lado se informa de la existencia de 92 incidencias en España y tres en Colombia y Brasil, dos en Puerto Rico al hablar de derrames de sustancias químicas, no indicándose el volumen de los mismos.

Respeto a la actuación de los proveedores en relación a aspectos medioambientales, publica que "*En 2008, el 75% de los principales contratistas y empresas colaboradoras se adhirieron voluntariamente a las "Buenas prácticas de actuación medioambiental en obras para construcción de redes de distribución*"[209]. Sin embargo, este compromiso de los proveedores no está claramente vinculado a las políticas de GAS NATURAL, ya que el grupo no plantea requisitos obligatorios a sus proveedores, sino sólo informa, recomienda o fomenta (ejemplo del uso racional de la energía) hacia prácticas ambientales responsables, por lo que es imposible hacer seguimiento de los que lo practican y cuáles no.

A pesar de los sistemas de evaluación, las políticas de limitación de los efectos sobre el medioambiente, y del pago o reparación que efectuó el grupo en 2008 por incumplimientos, cabe destacar que gran parte de la información sólo presenta datos sobre España o consolidados. Así que se dificulta el poder entender, tanto los impactos reales de la empresa en las distintas áreas geográficas, ambientales en los países que opera, como su grado de asunción de responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas las actividades del grupo GAS NATURAL. Particularmente faltan datos sobre países de alto riesgo como Argelia, Angola o Nigeria. También, GAS NATURAL se descarga de mucha de su responsabilidad con la utilización de términos y adjetivos que lejos de concretar su compromiso, lo sumen en la vaguedad como "*priorización, en los límites posibles, no significativos o menores*". Además, en muchas ocasiones se conforma con afirmar que su actividad no tiene impactos en distintos aspectos, sin proporcionar los indicadores u otras evidencias para asegurarse de la veracidad de estas declaraciones.

La información concerniente a los empleados presenta en algunos indicadores un mayor grado de detalle en cuanto al alcance geográfico, lo que contrasta con la

[208] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 67
[209] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 69

información medioambiental. Por ejemplo, se aporta el número de empleados en cada país, con el tipo de contrato que les une a la empresa en porcentaje (fijo, temporal), rotación por países y género, antigüedad en plantilla por país, desglose por tipo de jornada (partida, a turnos, continua, etc.) desglose por categorías profesionales, puestos directivos por país, mujeres por país, etc. También se aportan los gastos salariales totales especificando el concepto salarial (salarios, seguridad social, pensiones, otros), aunque en este caso sin desglose por país. Se aportan indicadores de rotación por país y sexo. El detalle de empleados por edad se publica en base a la edad media de los empleados, y también como novedad este año por franja de edad. Aunque sobre este indicador el número de datos proporcionados es importante, aún no se aportan datos sobre los trabajadores que son contratados por Empresas de Trabajo Temporal y desempeñan sus funciones para GAS NATURAL.

Gas Natural cuenta con un Código de Conducta de cumplimiento para su personal que se distribuye a los empleados y se incluye en los documentos de bienvenida. En este código, se afirma su compromiso con el respeto de las personas, la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional, y la salud y seguridad en el trabajo. Declara que "*El Grupo Gas Natural rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas.*"[210]

Respeto a la remuneración, aunque no se comprometen claramente con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados, si bien afirman que "*La retribución es una herramienta esencial para la satisfacción de los empleados, así como para la atracción y retención del talento. La política retributiva del Grupo Gas Natural se rige por la igualdad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado.*"[211] Se informa del rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en los países de actuación.

Respecto a las políticas de igualdad de oportunidades se informa que existe un claro compromiso con el principio de no discriminación en el ámbito profesional, aportando información que permite evidenciar su aplicación en las actividades de selección de personal y promoción laboral, con indicadores específicos de mujeres en puestos directivos por país, porcentaje de plantilla (por sexos, y país). También se aporta información relacionada entre el salario base (aunque sea preferible basarse en el salario real, ya que en los complementos salariales y extra salariales están los verdaderos índices de discriminación) de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional, aunque en este caso sólo cifras agregadas del Grupo. Aunque tener un plan de igualdad es una obligación legal por lo menos en España, no se encuentran evidencias sobre su nivel de aplicación, sólo recuerdan *"la compañía mantiene el objetivo de definir Planes de Igualdad a través de las comisiones recogidas en los principales convenios colectivos vigentes"*[212]. En 2007, informaban que una acción prevista para 2008 era la implementación del plan de igualdad en América Latina, tampoco aparecen datos relacionados a esta acción este año.

Clara excepción positiva entre las empresas del IBEX 35, y al igual que en 2007, no sólo informa dando datos de diversidad relacionados con género, sino que también informa de políticas sobre discapacidad, fijándose el objetivo de cumplir con el 2% de

[210] Código Ético, pág. 10
[211] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 77
[212] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 73

obligación legal en España en todas las relaciones de forma directa o por contratación de proveedores. Proporcionan los datos de porcentaje de discapacitados en Italia y Brasil (alcanza el 5% y el 3% del total de la plantilla, respectivamente). Sin embargo, no se menciona nada sobre los otros países en los que opera, ni en qué países implementan esta política.

GAS NATURAL aporta la información de convenios colectivos con el número de empleados incluidos y excluidos de convenio por país. Asimismo, manifiesta su compromiso con el principio de la libertad de asociación con detalle de sindicatos y su representación en España y los porcentajes de afiliación en todos los países. Todas las empresas del grupo cuentan con representación sindical. El caso de Colombia es paradigmático. El porcentaje de afiliación en 2008 es del 4,26 %, un porcentaje escaso. En 2006 fue del 4,7 % y en 2007 del 4,5 %. Aunque el descenso es mínimo el hecho de que el porcentaje de afiliación no aumente unido a que GAS NATURAL sigue sin explicar qué tipo de actuaciones, políticas y procedimientos está aplicando con el fin de garantizar ese derecho en su esfera de influencia en este país puede llegar a evidenciar la aplicación del Código de Conducta en grados distintos dependiendo del país de qué se trate. Esto es muy preocupante atendiendo a la clara situación de riesgo en cuanto a violación de los DDHH, en especial a los derechos de libertad sindical y negociación colectiva, que presenta Colombia[213] (riesgo alto al notar que es un país en el que existen prácticas antisindicales graves y generalizadas) o Marruecos[214]. Respeto al derecho a la negociación colectiva de los trabajadores, afirma en su código ético que "*el Grupo Gas Natural respeta la libertad de asociación y negociación colectiva.*"[215] Esta información no basta para garantizar este derecho, tampoco se definen los procesos y los hechos sobre la negociación colectiva. Se empeora respecto a ejercicios precedentes la información sobre los periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos. En 2007, se informó de los mismos en España, Italia, Argentina, Francia y Puerto Rico. Indicando que está reflejado en Convenio, y en Italia, aún no estando acordado en Convenio, al ser una práctica de la política de RRHH. Este ejercicio, sólo se informa del preaviso en España.

Todo lo relacionado con salud y seguridad se aporta no sólo con un grado cierto de detalle, sino particularizando por país. Así, se aportan indicadores de siniestralidad y accidentes, días perdidos y víctimas mortales. No obstante no se aportan estos datos relacionados con sus subcontratas. Se informa por parte de la empresa que los métodos de registro de datos van más allá de la legislación de cada país, siguiendo los criterios de la OIT y la Estadística Europea de Accidentes de Trabajo (EEAT). Esta decisión de informar según estándares internacionales en este aspecto contrasta con otros apartados en que se informa del respeto a la legislación local, sin evidenciar un compromiso con la legislación internacional, en el caso de conflicto o que la primera no cubra lo definido por la segunda.

La información respeto a los DDHH es más limitada, y no presenta el grado de detalle y avance que se percibe en otras áreas. Como en años anteriores se asumen compromisos con textos e iniciativas internacionales, pero aún así se echa en falta información concreta con indicadores específicos y datos por países de aspectos tan esenciales como los derechos de los pueblos indígenas o el infantil o forzoso. En este sentido y sobre estos derechos GAS NATURAL se limita a afirmar que la comisión no recibió notificaciones que pusieran en evidencia incidentes relacionados con la

[213] Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2009 del CSI http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES
[214] Informe 2009 Amnistía Internacional http://thereport.amnesty.org/es/
[215] Código Ético, pág. 8

explotación laboral o infantil, o en relación con los derechos de los indígenas. Declara en el Código ético "*Asimismo, reconoce los derechos de las minorías étnicas en los países donde desarrolla sus operaciones, rechazando el trabajo infantil y, en general, cualquier forma de explotación*"[216]. Ni una palabra que haga referencia a un compromiso empresarial con el respeto al derecho al libre consentimiento de las comunidades indígenas a ser afectados por cualquier tipo de desarrollo, reconocido por la normativa internacional de Naciones Unidas, pese a operar en países con un alto porcentaje de población indígena, ni a medidas concretas tomadas para evitar que los proveedores utilicen mano de obra infantil. En este tema se nota una carencia ya que GAS NATURAL opera en países referenciados como de alto riesgo en DDHH por Amnistía Internacional: Argentina, México, Brasil, Colombia, Puerto Rico, Argelia, Marruecos, Angola y Nigeria.[217]

Por lo que afirma GAS NATURAL la extensión del Código se limita a informar del mismo a los proveedores, lejos de ser de aplicación obligatoria a los proveedores que deseen contratar con el Grupo, y lejos de informar acerca de cláusulas contractuales de cumplimiento obligatorio. Tampoco, se aporta información que evidencie el grado de cumplimiento de dicho código por parte de los proveedores, el porcentaje de proveedores analizados, los problemas detectados y las decisiones tomadas. Se dice que la selección de proveedores se basa en criterios de calidad, ambiente y seguridad y salud laboral, pero no se aporta ninguna información sobre los resultados relacionados con la misma en el ejercicio 2008. Por otro lado no hay datos concretos de acuerdos de inversión con cláusulas de DDHH, ni si existe un procedimiento de *"due diligence"* que incluya una evaluación de impactos sobre los derechos humanos, en las decisiones de inversión. Cuestión está especialmente preocupante tanto por el sector de actividad, como por los países en los que desarrolla sus actividades.

Respecto a políticas contra el fraude, la corrupción y el soborno, GAS NATURAL lo incluye en su Código de Conducta, y afirma que *"en 2008 se desarrollaron 96 proyectos de auditoría interna, 35 de los cuales corresponden a la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las direcciones generales de negocio del Grupo Gas Natural. Durante 2008, un 32% de las notificaciones recibidas estuvieron relacionadas con el presunto fraude, ninguna de ellas con impacto significativo."*[218] No definen lo que son impactos significativos, tampoco dan información sobre corrupción y soborno. Además, no hay referencia a resultados de tales controles, ni mención alguna a porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción, medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción o porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. Esto último es de especial importancia debido a que algunas áreas de negocio de GAS NATURAL que desarrolla actividades y operaciones en países de alto riesgo en materia de corrupción según los índices anuales de Transparencia Internacional.[219]

El Código de Conducta afirma que *"el Grupo Gas Natural se declara contrario a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la compañía para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados"*[220]. Sin embargo, no

[216] Código Ético, pág. 8
[217] Informe 2009 Amnistía Internacional http://thereport.amnesty.org/es/
[218] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 110
[219] http://media.transparency.org/fbooks/reports/gcb_2009/
[220] Código Ético, pág. 15

informa explícitamente si ha habido o no donaciones a instituciones y partidos políticos o a sus candidatos en el ejercicio 2008, en alguno de los países donde actúa, sino que se limita a indicar que GAS NATURAL está en contra. Menciona también: "*Asimismo, los empleados no podrán hacer, ni directa ni indirectamente, pagos, obsequios o compensaciones de cualquier tipo que no se consideren propios del curso normal de los negocios, para tratar de influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas*."[221] Sería necesario aclarar el concepto de "curso normal de los negocios"
Tampoco se aporta información de si GAS NATURAL ha adquirido el compromiso con la iniciativa *Extractive Industries Transparency Initiative (EITI)*, respecto a aportar transparencia y publicar sus acuerdos y pagos con las administraciones públicas de los países donde realiza las operaciones extractivas, cuestión relevante en el sector.

En el Código de conducta se declara que "*La información o asesoramiento que se proporcione a los clientes ha de ser siempre suficiente, veraz, oportuna y adecuada. Bajo ningún concepto se podrán facilitar a los clientes informaciones equívocas, ambiguas o poco rigurosas que puedan inducirles a error o a tomar decisiones equivocadas*."[222] Si bien no se menciona claramente una renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de financiación, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor.

En cuanto a la comunicación con clientes, se han desarrollado acciones de consultas y se han abierto canales de comunicación con el "*objetivo de atender a los clientes, conocer sus necesidades, escuchar y atender sus reclamaciones y establecer relaciones de confianza*."[223] Sin embargo, no se describen los procesos de reclamación y tampoco se facilita la información respeto a posibles compensaciones devengadas. No menciona si hay una compensación al consumidor afectado.

Por último, informa sobre multas y sanciones, afirmando que "*Durante 2008, se registraron en España algunas sanciones económicas en materia de relaciones con clientes. A estos efectos, la información ofrecida en este informe tiene su origen en los listados disponibles en la Dirección de Servicios Jurídicos del Grupo Gas Natural*"[224]. Se aporta un cuadro con tipos de incumplimiento, qué sociedad del grupo es responsable, sanción en euros y nº de expedientes respecto a cuestiones relativas al incumplimiento de la normativa sobre etiquetado e información y a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. Sin embargo, sólo se trata de España. En cuanto a la protección de datos, se notan algunos casos en fuentes externas relatando multas como por ejemplo el hecho de que "*El Tribunal Supremo ratifica la multa de 360.000 euros a Gas Natural por vulnerar la protección de datos personales*"[225]. Se encuentran numerosas quejas relacionadas con el servicio al cliente, se incrementan las quejas por fallas en la revisión obligatoria de Gas Natural[226] y por exceso de cobros[227]. El informe menciona que "*Durante 2008, en el Grupo Gas Natural no se registró ningún*

[221] Código Ético, pág. 15
[222] Código Ético, pág. 23
[223] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 42
[224] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 110
[225] http://www.lavozdegalicia.es/dinero/2009/02/03/00031233674338181271469.htm
[226] http://www.periodismopublico.com/Se-incrementan-quejas-por-fallas
[227] http://www.elmanana.com.mx/notas.asp?id=48865
http://www.alconsumidor.org/testimonios.phtml?id=619

incidente en relación con incumplimientos de la normativa legal o de los códigos voluntarios relacionados con los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes."[228] En 2007, se informó además sobre los temas de libre competencia y prácticas monopolísticas, este año no. Sin embargo, aparecen en fuentes externas numerosos casos de abusos que fueron sancionados por multas. Por ejemplo, recibió multas por abuso de posición de dominio de 308.171 euros[229] y de 492 000 euros[230] en la Comunidad Valenciana, de 308.171 euros[231] en Castellón y la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) ha multado con 1,5 millones de euros a Gas Natural por abuso de posición de dominio en el mercado de restricciones en su central de ciclo combinado en Cádiz, no se encuentran en el informe evidencias de información al respecto. Por otra parte, declara que "*En cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, el Grupo pone los medios para velar que todas las comunicaciones con clientes tengan lugar bajo los principios de confidencialidad y seguridad de la información. La compañía revisa periódicamente, a través del Comité de Protección de Datos, el cumplimiento de la LOPD y su correcta implantación en todas las filiales.*"[232] A pesar de este compromiso, aparece un listado con incumplimientos de la protección de datos personales sólo para España.
Por último, respecto a la valoración que los clientes hacen de la labor de la compañía se proporcionan porcentajes de satisfacción de clientes (anual y por países), índice de satisfacción de los clientes industriales e índices de satisfacción respecto a los principales procesos. En este último caso se informa con alto grado de detalle por proceso y por país.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Aunque tiende a extender su nivel de cobertura, la información proporcionada en los informes de GAS NATURAL todavía no cubre todo el alcance de la organización. Desde un punto de vista del alcance geográfico, siguen dando mucha información de forma incompleta (de forma agregada, sólo para España o considerando Latinoamérica como una unidad). No incluye información sobre los lugares con mayor riesgo de vulneración de derechos como por ejemplo Argelia, Marruecos, Nigeria y Angola. Ello es especialmente importante al ser países donde los riesgos de corrupción y vulneración de los Derechos Humanos son muy altos y parece contradictorio con lo afirmado en el Código de Conducta de que este es de aplicación a todos los empleados del Grupo.

En los informes de 2007, ya se notaba poca orientación del grupo GAS NATURAL a sus partes interesadas. Si la estructura del informe se estructuraba por grupos de interés, el vínculo entre el diálogo con ellos y la toma en cuenta de sus opiniones en la toma de decisión no se evidenciaba. Se ha cambiado la estructura del informe de responsabilidad social para el ejercicio 2008, ahora se presenta con un enfoque "*transversal orientado a los compromisos que la compañía tiene asumidos en su*

[228] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 110
[229] http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Multa-308171-euros-Gas-Natural-abuso-posicion-dominio-Comunidad-Valenciana/20090924cdscdsemp_18/cdsemp/
http://www.europapress.es/economia/noticia-economia-competencia-comunidad-valenciana-multa-308171-euros-gas-natural-abuso-posicion-dominio-20090924182925.html
[230] http://www.lasprovincias.es/valencia/20090328/alicante/competencia-multa-natural-frenar-20090328.html
http://www.abc.es/20090327/economia-empresas-energia/euros-sancion-natural-abuso-200903271445.html
[231] http://www.elperiodicomediterraneo.com/noticias/noticia.asp?pkid=494271
[232] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 42

gestión estratégica"[233]*.* Esta novedad se concretó en la desaparición total de toda huella de integración de las partes interesadas en el diseño, la definición de objetivos, la implementación y la verificación. Sólo aparecen de forma secundaria en la implementación y en las posibles mejoras del sistema, ya que se mencionan acciones orientadas a empleados, a proveedores y a clientes como parte de su estrategia y su plan de contribución al desarrollo. Tampoco se informa sobre herramientas de identificación de los stakeholders, se mencionan grupos genéricos (clientes, proveedores, empleados y sociedad). No detallan quienes son. Se desconoce si los grupos de interés presentan variaciones o no en función del país de que se trate o si existen grupos diferenciados dentro de cada grupo o por país. Además, obvia totalmente unas partes interesadas, particularmente la administración pública y la comunidad local.

Tampoco puede hablarse de cumplimiento del principio de inclusividad ya que no se conocen, por no aparecer reflejadas en la memoria, las aspiraciones y expectativas identificadas, en los ejercicios de dialogo y relación realizados en el ejercicio 2008, para cada uno de los grupos de stakeholders, de cada país. El informe de responsabilidad social describe en un apartado titulado "*Diálogo con los grupos de interés*", el grupo GAS NATURAL afirma basarla en un diálogo continuo. Se informa de la existencia de canales de comunicación y exponen algunos sistemas de consulta puntual, pero sólo se orientan a clientes (evaluación de la satisfacción) y a los empleados (sistema de desempeño por objetivos), así que no permiten conocer las expectativas, sino sólo medir los resultados en algunos aspectos muy limitados. No obstante, no se muestran resultados concretos de la relación entre sus opiniones mostradas por estos y las acciones tomadas en consecuencia por la empresa, de ahí que no pueda conocerse en todo caso el papel de las partes en la mejora de la memoria. Se establecen canales de comunicación, algunos muy exhaustivos, y hay un clara definición de acciones de diálogo con ellos, pero no se explica cómo sus sugerencias mejoran lo realizado e informado. Tras el análisis de la información publicada la impresión es que el diálogo es más bien unilateral.

Las voces de las partes interesadas no aparecen reflejadas de manera explícita en la memoria y se desconoce si han tenido algún papel en la redacción del informe o si la memoria les ha sido expuesta antes de su publicación a fin de verificar su contenido y la descripción de los impactos causados. Se ignora cuál es el papel que han desempeñado en el proceso de redacción o si han participado de alguna manera en el trabajo de los auditores o en el Informe de Revisión (con la excepción de los stakeholders internos: empleados y administradores). Tampoco se aprecia un compromiso de GAS NATURAL o de los verificadores de incluirles a futuro exponiéndoles claramente cuál va a ser su función en el proceso. Esa misma ausencia de compromiso de información a futuro puede afirmarse de las operaciones, localizaciones y aspectos excluidos durante el proceso.

Existe un procedimiento, a través de la Comisión del Código de Conducta, para que los empleados puedan denunciar incumplimientos al mismo sin temor a represalias. En este sentido GAS NATURAL afirma que el Código se está extendiendo a proveedores, que se les está "informando" sobre un procedimiento de consulta y notificación del que los proveedores pueden hacer uso, y que tiene entre sus objetivos el recoger y gestionar las denuncias de los proveedores sobre incumplimiento del mismo sin temor a represalias. Sin embargo, no se encuentran evidencias de que este sistema este operativo, al no aparecer las denuncias recibidas de proveedores. Además, según la

[233] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 6

información analizada, no se puede afirmar que tal mecanismo sea aplicable a otros stakeholders distintos a empleados y proveedores o contratistas.

La definición de la estructura de gestión de la Responsabilidad Corporativa en el Grupo GAS NATURAL no presenta variaciones respecto a lo manifestado en las memorias correspondientes a los ejercicios anteriores. Así, vuelve a afirmarse que la estrategia es aplicada en toda la dirección del Grupo a través de las Comisiones del Consejo, sin embargo no aparece recogido entre las funciones y competencias reguladas en el Reglamento del Consejo de Administración. En este sentido se informa que existe un Comité de Reputación Corporativa (presidido por la Dirección de Comunicación y con representantes de algunas direcciones y que tiene entre sus funciones analizar riesgos y oportunidades en unidades de negocio y países, así como implantar la gestión de la reputación corporativa) y la Comisión del Código de Conducta (dependiente de la Dirección de Auditoría Interna y cuyas funciones son, entre otras, implantar el Código y facilitar la resolución de conflictos). Se define la composición de las comisiones locales del Código de Conducta (Argentina, Brasil, Colombia y México) que dependen del la propia Comisión Central Una vez más no se da respuesta a uno de los puntos calientes detectados en el análisis del informe previo al quedar fuera de cualquier mención el caso de Argelia, Angola y Nigeria ignorándose pues, por ausencia de información, si queda cubierta bajo alguna comisión.

La nueva estructura del informe de responsabilidad social debería poner en valor las relaciones entre compromisos, políticas, objetivos, procedimientos, implementación, resultados, indicadores y plan de mejora. Sin embargo, las debilidades destacadas en el informe 2007 permanecen en el de 2008: existen métodos de consulta, pero no se vinculan con los indicadores, la información publicada se basa en el modelo GRI, pero no hay ninguna evidencia de cómo se relaciona con las expectativas de los grupos de interés.

Hay tímidos avances en lograr una visión más transversal entre aspectos económicos, sociales y medioambientales. Así se puede observar en la parte dedicada al medioambiente unos puntos de conexión entre la estrategia para mejorar el resultado (reducción de costes por la reducción de consumo de energía), las preocupaciones medioambientales (utilización de la energía fósil más limpia y procesos económicos de producción) y la orientación al cliente (durabilidad de la provisión de gas).

GAS NATURAL ha puesto en marcha unas políticas de gestión RSC en su cadena de valor, a través de la difusión de su Código ético, de normas de calidad y de seguridad. Fomenta la implicación de los proveedores en el uso racional de energía: "*transmiten los principios de su política ambiental y exigen el cumplimiento de los procedimientos y requisitos aplicables*"[234]. Sin embargo, al no existir ningún procedimiento claro en la selección de proveedores, el que tampoco se mencione procedimientos internos relacionados con el control de proveedores, ni se efectúen auditorías, ni controles, ni verificaciones de proveedores, hace que este compromiso tenga poco valor para la evaluación de su desempeño por parte de las partes interesadas. Presenta este año como novedad la estrategia diversificación de los proveedores con el objetivo de reducir los riesgos y así garantizar un abastecimiento estable y continuo al cliente. A pesar de estos esfuerzos, muchas informaciones no figuran, carecen de precisión o no tienen procedimientos: compras (volumen, precio y calidad para cada proveedor), relación con los proveedores, ubicación y calificación de estos, auditorías de

[234] Informe de Responsabilidad Social 2008, pág. 69

evaluación, reclamaciones y denuncias, cifras de resultados, evolución en el tiempo (no sólo el número de proveedores por país).

Tampoco se puede calificar la información facilitada de conforme y neutra, ya que se nota la infravaloración de los impactos negativos. Si bien se informa sobre multas e incumplimientos, no se tratan de todas las reclamaciones y quejas y tampoco cubren todo el alcance geográfico en el que opera GAS NATURAL. Tampoco es neutral la rendición de cuenta ya que las únicas voces de grupos de interés que facilitan son las de los clientes y de los empleados. Además, ha quitado del informe la última página que tenían los años anteriores para recoger la información de los lectores del informe y evaluar su calidad y si respondía o no a las expectativas de los grupos de interés. Este mecanismo, aunque no proporcionaba los materiales relevantes para la evaluación, permitía destacar los puntos que faltaban de claridad y las expectativas frente a la información de los lectores.

Se hace este año otra vez una comparación interna sobre unos indicadores con los ejercicios anteriores y una previsión para 2009. Sin embargo, no facilitan resultados comparados con los "puntos calientes" detectados en ejercicios 2007. El uso como en 2007 de un índice de indicadores GRI facilita la comparabilidad de los datos entre los dos ejercicios. Tiene unas comparaciones del desempeño económico, social, ambiental entre diferentes países y regiones. Sin embargo, muchos de los indicadores limitan la información a España, o al grupo, sin que quede explicado el criterio aplicado en cada caso. La comparabilidad geográfica tendrá que mejorarse al proporcionar los datos desglosados por países para todos los indicadores y revelar así las diferencias significativas en materia de RSC de las operaciones en España y en los otros países.

A pesar de que afirman llevar a cabo un proceso de mejora continua a partir de los hallazgos de las auditorías internas, en el informe no se relacionan los resultados de los indicadores con los objetivos propuestos, explicación de las desviaciones y medidas para la mejora y la consecución de los objetivos del periodo siguiente. Además en la información analizada no hay evidencias de que el alcance de las auditorías internas incluya los aspectos más relevantes de la responsabilidad social del grupo. No se evidencian procesos para integrar las recomendaciones o evitar las causas que han dado lugar a reclamaciones.

GAS NATURAL informa sobre su sistema de auditoría interna que procesa a un análisis de los riesgos según normas internacionales. Facilitan el número de auditorías internas que han llevado a cabo pero no se comunica donde se han llevado a cabo, y tampoco se comunican los resultados de estas auditorías.

Por último se incluye que la memoria ha sido objeto de un Informe de revisión externa. La empresa si informa de que ha sometido su informe 2008 a verificación externa por parte de PWC. Se hizo una revisión según la norma ISEA 3000 con dos niveles de revisión (aseguramiento limitado y aseguramiento razonable). Aclaran que tanto la auto declaración A+ para GRI como la selección de contenidos es responsabilidad de GAS NATURAL, no verificada. Es remarcable señalar que el alcance de la verificación y por tanto de aseguramiento es muy inferior al de una auditoría del sistema de gestión de su RSC.

Se echa en falta el glosario de términos ambientales que aparecía en las memorias anteriores o en su página web. También faltan algunas precisiones sobre el alcance al que se refieren los datos o los indicadores. GAS NATURAL afirma haber desarrollado un estudio de materialidad conforme a los principios de AA 1000 para identificar los

asuntos relevantes. Pero tal estudio se conforma con las opiniones de algunos de sus stakeholders (inversores institucionales, compañías del sector, asociaciones sectoriales, medios de comunicación y prescriptores de internet). De esta forma, no incluye las percepciones de las partes interesadas más afectadas por los impactos de la compañía: clientes, proveedores, empleados, comunidades locales, organizaciones sindicales, etc. Además el estudio de materialidad facilitado en el informe 2008 es el de 2007. Aún se aprecian carencias en la rendición de cuentas respecto a aspectos esenciales en la credibilidad de la gestión social de la empresa como es el respeto a los DDHH y ello afecta al principio de totalidad. El año 2006 aparecía en la memoria un cuadro explicativo con aquellos indicadores que habían sido objeto de verificación detallándolos por país. Nada se sabe de esa información en las memorias de 2007 y de 2008 lo que resulta retroceso respecto al principio de transparencia.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

GAS NATURAL presenta en 2008 como viene siendo habitual su información de Gobierno Corporativo a través de un informe específico. Este año el Informe se presenta siguiendo el modelo del informe de 2007 ya que se realizó en 2007 un esfuerzo importante en adecuar la información a las exigencias y requerimientos del Código Unificado de Buen Gobierno (Código Conthe). También reformó en 2007 el Reglamento del Consejo y no ha cambiado desde entonces. Por ello, no se destacan importantes modificaciones respecto a lo informado en 2007. Muchas veces faltan las evidencias, justificaciones y el detalle de los procedimientos correspondientes al requisito. Aunque dice que cumple con el criterio exigido por el Código Conthe, esta información no basta para cumplir con una lógica de claridad, materialidad y transparencia.

Respecto al establecimiento de canal anónimo de denuncias, existe un mecanismo para recibir y resolver dudas, sugerencias y opiniones de los empleados, supervisado por el Comité de Auditoría. Garantiza la confidencialidad y la anónima en las denuncias de las irregularidades de potenciales trascendencias, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa. Sin embargo, el canal anónimo no está abierto a todas las partes interesadas.

El sistema de riesgos viene detallado de manera parecida al 2007. A los riesgos de negocio, financieros, de crédito y operacionales (incluye recursos humanos) no se les añade ninguna evidencia de que los riesgos de DDHH estén igualmente cubiertos. El año pasado ya se analizó, y se informó sobre ello, que en la memoria de Responsabilidad Corporativa aparecía un cuadro esquemático con los riesgos reflejados en círculos de diferentes colores y volumen. El problema es que ese esquema viene dibujado de tal forma que sólo permite conocer que se priorizan los riesgos pero no se identifica a qué riesgo se refiere, por lo que la información suministrada carece de utilidad. El informe del año 2008 desarrolla un poco mejor los procesos de identificación y análisis de riesgos. Sin embargo, la ausencia de información explícita y de calidad sobre los riesgos identificados por la empresa en el ejercicio 2008, es preocupante respecto a la transparencia dada a las partes interesadas, especialmente en lo referente a propietarios, accionistas e inversores, a la hora de tomar sus decisiones. En este sentido no informa sobre ningún tipo de riesgo materializado en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental,

asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV[235]. Esto es más grave en una situación de crisis donde algunos de los riesgos pueden materializarse, sin haber tenido previamente las partes interesadas información que les previniera sobre su existencia. En este sentido sorprende, como ya se indicó en el ejercicio anterior, que, aunque se hayan descrito genéricamente riesgos del negocio, no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2008, ni los previstos en el 2009, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, de las materias primas y los recursos energéticos, y otros que le hayan afectado o pueden afectar GAS NATURAL.

En relación con las cláusulas de blindaje en beneficio de directivos y administradores se afirma que existen en beneficio de 11 personas, aunque no son identificados los beneficiarios de tales medidas. Ni se necesita la aprobación por la Junta, ni por el Consejo. Tampoco se comunican a la Junta de Accionistas. La Junta General no emite autorización alguna sobre ellas, y ni siquiera es informada del contenido de las mismas, dejando la posibilidad que los propietarios se sientan afectados en cuanto a sus derechos sobre la compañía. Llama la atención que los blindajes no sean aprobados por la Junta General de Accionistas, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable para evitar riesgos que afecten a los derechos de los propietarios, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que estas fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad.

Se evidencia la posibilidad de la votación separada de asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto, a través del examen de las votaciones efectuadas. Sin embargo sigue sin contemplarse la posibilidad de que se permita fraccionar el voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos. El Consejo de Administración presenta las cuentas a la Junta General sin reservas ni salvedades en el informe de auditoría. En los supuestos excepcionales en que existan, tanto el Presidente del Comité de Auditoría como los auditores han de explicar con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.

Afirma que la política de retribuciones se aprueba en Consejo, quien elabora un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros, pero no lo somete a votación de la Junta con carácter consultivo. En este sentido, el no someter a votación, para su aprobación por la Junta General de Accionistas, la política de retribuciones de los altos ejecutivos de una empresa cotizada, como es GAS NATURAL, puede resultar aún más incomprensible e inadecuado en un contexto de crisis internacional, caracterizada por retribuciones desproporcionadas que han actuado como incentivos negativos en la gestión, y puede además ser un riesgo para la sostenibilidad de la

[235] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.46). Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

empresa, como para los legítimos derechos e intereses de los accionistas, auténticos propietarios de la empresa.

Se informa de lo que recibe globalmente al Consejo, por tipo de consejero, y por pertenencia a otros consejos del grupo y/o alta dirección. Además, siendo una buena práctica, se pública, en las Cuentas Anuales, el desglose de las retribuciones globales del Consejo de Administración entre retribución fija, variable, dietas, otros, Fondos y Planes de pensión y primas de Seguros de vida. Para cada consejero, se proporciona el importe devengado por los miembros por su pertenencia al Consejo de Administración, Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Control y Comisión de Nombramiento y Retribución. Sería deseable que dicha información, por utilidad y claridad, apareciese igualmente en la memoria de Gobierno Corporativo. Tal individualización de la información de las retribuciones no alcanza a los altos directivos, siendo esta dada de manera global.
Afirma en el Informe de Gobierno corporativo que las retribuciones variables se circunscriben sólo a los consejeros ejecutivos y que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo. También afirman que la remuneración y las retribuciones variables guardan relación con la consecución de objetivos no financieros, el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos (evolución general de los mercados, del sector de actividad de la compañía, etc.). Sin embargo, no existen evidencias ni medio de comprobar que se respeten estas medidas. Haría falta que sea mencionado y desarrollado en los Reglamentos correspondientes.

Por último, entre las competencias de la Junta, como ya se afirmaba en 2007, no se recoge la adquisición o enajenación de activos operativos esenciales, cuando entrañe una modificación efectiva del objeto social. Sin embargo GAS NATURAL afirma en su Memoria de Gobierno Corporativo en el apartado de “Grado de seguimiento de las recomendaciones del Gobierno Corporativo” que esta es competencia del Consejo. Tal competencia no aparece recogida en las competencias definidas en el reglamento del Consejo.

En lo referente al Consejo y sus miembros, la información sigue igual en 2008 en varios aspectos, aunque aún no responde a todas las recomendaciones de las buenas prácticas de buen gobierno corporativo, justificando en ocasiones su no seguimiento. Un ejemplo es el número de miembros del consejero, 17, en los estatutos se establece que puedan llegar a 20, que excede a lo habitualmente al número máximo recomendado, "*si bien entiende la compañía que la dimensión actual del Consejo es la adecuada y precisa para la correcta gestión y supervisión de la sociedad, sin que dicho número impida, limite o restrinja, en modo alguno, un funcionamiento eficaz y participativo de dicho órgano de gobierno.*"[236]

La política de igualdad de oportunidades que se recoge en el Código de Conducta no se ve reflejada en la composición del Consejo de Administración. GAS NATURAL asegura seguir esta recomendación parcialmente al afirmar en el Reglamento del Consejo que *"en la cobertura de nuevas vacantes se velará para que se utilicen procesos de selección que no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, incluyéndose, en las mismas condiciones, entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado" [237].* Sin

[236] Informe anual de gobierno corporativo 2008, pág. 55
[237] Reglamento del Consejo, pág. 21

embargo tal afirmación contrasta con el hecho de que no haya ni una sola mujer en el Consejo. Tal compromiso no parece ser suficiente para ser considerado un plan de trabajo para paliar esa situación como exige el Código Unificado de Buen Gobierno.

Al ver la estructura de la propiedad y el número de consejeros dominicales e independientes, se afirma que guardan la relación de proporcionalidad. De los 17 consejeros 9 son dominicales y 6 consejeros independientes, por lo que ambos forman una amplia mayoría de externos dentro del Consejo. La proporción de Consejeros independientes representan más de un 35% del Consejo, respetando así las recomendaciones de buen gobierno. También, se menciona que los consejeros independientes no permanecerán como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Sin embargo, la protección de los accionistas minoritarios y la información a stakeholders no es evidente. No hay mención alguna al conjunto de los stakeholders en los Reglamentos correspondientes. Como en años anteriores se limita a hacer referencia a la paridad de trato a los accionistas. Sin embargo, GAS NATURAL afirma en su Memoria de Gobierno Corporativo que cumple con la recomendación "*Y que vele asimismo para que en sus relaciones con los grupos de interés (stakeholders) la empresa respete las leyes y reglamentos; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos; respete los usos y buenas prácticas de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente*" [238]. Más allá de una manifestación voluntariosa sería conveniente que tal compromiso quedase reflejado en los reglamentos correspondientes.

En cuanto a los mecanismos de comunicación con los accionistas y el desarrollo de las reuniones se plantea un número mínimo de 100 acciones necesarias para asistir a la Junta y se establecen sistemas de votación electrónica así como la posibilidad de admitir la representación por medios de comunicación a distancia y la admisión de la delegación de voto.

Por otra parte, continúan sin establecerse límites de edad, ni para el presidente, ni para el resto de consejeros. Se informa de las inasistencias de consejeros a las reuniones pero no de forma individualizada, además de las del presidente.

Como el año pasado, se establece la garantía (por inclusión en el Reglamento del Consejo) de que en caso de cese de un consejero independiente estos expondrán por carta a los otros consejeros las razones de dicho cese, y se comunicará como información relevante. Sigue estando lejos del compromiso explicito de que ningún consejero independiente pueda ser cesado antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, según se define en las recomendaciones de buen gobierno.

Dos novedades aparecidas el año pasado, que acercan los cumplimientos a las recomendaciones de buen gobierno, son el establecimiento de programas de actualización y de orientación para los consejeros, y la obligación de evaluación periódica del funcionamiento del Consejo y sus comisiones. Se menciona que es tarea propia del mismo Consejo de Administración. Sin embargo, no se proporcionan los procesos y la metodología de evaluación, tampoco hacen referencia a la evaluación del Presidente como caso aparte.

[238] Informe anual de gobierno corporativo 2008, pág. 51

Desde 2007, se ha suprimido la Comisión de Estrategia, asumiendo sus funciones la Comisión Ejecutiva. Sin embargo, no se proporciona ninguna justificación de este cambio en la organización aunque lo requieren los principios de buen gobierno. Asimismo, los presidentes de las Comisiones de Auditoría y de Nombramientos, y Retribuciones son consejeros independientes siguiendo así la recomendación de los códigos de Buen Gobierno.

IBERDROLA, S.A.
(IBERDROLA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

IBERDROLA ofrece a sus clientes servicios relacionados con la generación, el transporte, la distribución y la comercialización de electricidad y gas natural.

Adicionalmente, se encuentran los siguientes productos/ servicios:

- Servicios asociados al negocio energético:
  - Servicios de mantenimiento de gas.
  - Servicio de Urgencias Eléctricas y Asistencia Hogar.
  - Servicio de Protección de Pagos.
- Equipamientos asociados al negocio energético:
  - Sistemas de climatización de bajo consumo.
  - Instalaciones de energía solar fotovoltaica.
  - Instalaciones de energía solar térmica.
- Consultoría en ingeniería y construcción:
  - Auditoría medioambiental.
  - Auditoría energética.
- Inmobiliarios.
- Telecomunicaciones:
  - Telefonía.
  - Acceso a Internet

Alcance geográfico

IBERDROLA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa UE: España, Holanda, Portugal, Luxemburgo, Irlanda, Escocia, Francia, Alemania, Italia, Reino Unido, Eslovaquia, Bulgaria, Polonia, Hungría, Estonia, Grecia, Letonia.
- Europa no UE: Rusia
- América: EE.UU., Brasil, México, Chile, Guatemala, Venezuela, Bolivia, Islas Vírgenes Británicas.
- Asia: Turquía, Qatar.
- África: Kenia, Argelia, Egipto.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, IBERDROLA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability World Index
- Dow Jones Sustainability Stoxx Index

Normativa Internacional

IBERDROLA informa sobre su "compromiso con los derechos humanos y laborales reconocidos en la siguiente" Normativa Internacional:

- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT.
- Las Normas de las Naciones Unidas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos.

Estándares voluntarios

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

- Memoria de Sostenibilidad en conformidad con la Guía de GRI versión 3.0
- Elaboración de la memoria siguiendo los principios en los que se basa la Norma AA1000 (Assurance Standard).
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE.
- Miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol). Firmado su código ético.
- Miembro de la Asociación Española de Comercio Electrónico (Aecem). Firmado su código ético.
- Miembro de la Asociación Española de Anunciantes (AEA). Firmado su código ético.
- Código ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet.
- Miembro de la Red de Acción contra el Cambio Climático.
- Caring for Climate.
- Iniciativa 3C.
- Directrices ambientales de Eurelectric.
- Green Supply Guidelines.

Adicionalmente a los estándares voluntarios, IBERDROLA informa de que está incluida en los siguientes rankings de empresas, relacionados con sostenibilidad:

- Global 100 Most Sustainable Corporations in the world.
- Carbon Disclosure Project.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad 2008	
Cuentas Consolidadas 2008	

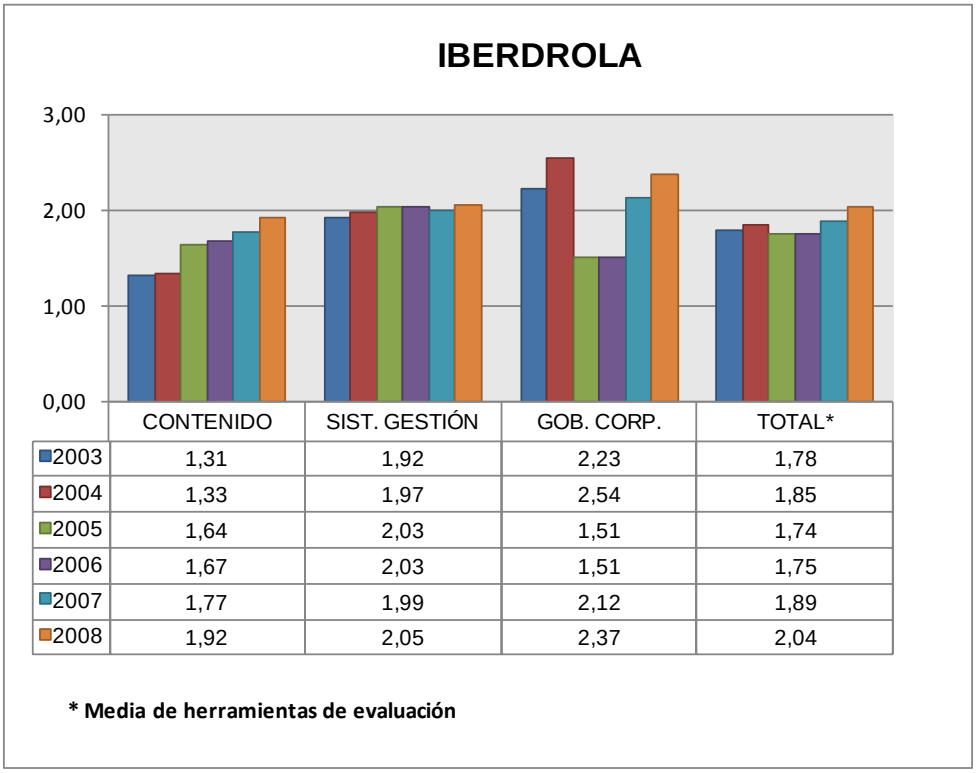
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	
Código de Conducta Profesional del Grupo Iberdrola	Modificado a 18 de noviembre de 2008
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Iberdrola, S.A.	
Reglamento del consejo de administración de Iberdrola, S.A.	Modificado a 21 de octubre de 2008
Reglamento de la comisión de nombramiento y retribuciones de Iberdrola, S.A.	Modificado a 18 de noviembre de 2008
Informe sobre la política de retribuciones de los consejeros del Grupo Iberdrola, S.A. del ejercicio en curso (2009) y la aplicación de la política de retribuciones vigente en el ejercicio precedente (2008)	
Condiciones generales del Grupo IBERDROLA para la contratación de obras y servicios	
Condiciones generales del Grupo IBERDROLA para la contratación de equipos y materiales	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**2,17**
Indice&Perfil GRI	1,95
GRI Indicadores	2,18
Principios GRI	2,38
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,37**
ONU	**1,67**
AA1000	**1,86**
AA1000 Indicadores	1,88
AA1000 Principios	1,84
NEF	**2,13**
TOTAL	2,04

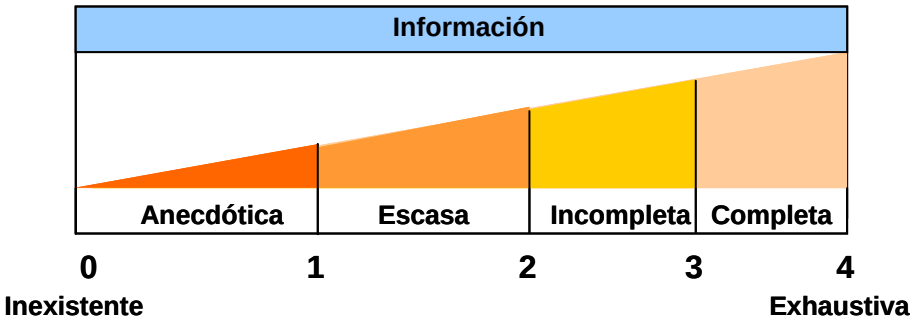
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,31	1,92	2,23	1,78
2004	1,33	1,97	2,54	1,85
2005	1,64	2,03	1,51	1,74
2006	1,67	2,03	1,51	1,75
2007	1,77	1,99	2,12	1,89
2008	1,92	2,05	2,37	2,04

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **2,04**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,92**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **2,05**, situándose también en el estadio de *información incompleta*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,37**.

Al abordar la comparativa entre los resultados obtenidos por IBERDROLA en los ejercicios 2008 y 2007 se identifica una mejoría aunque de distinta intensidad en función del apartado considerado. El resultado agregado se incrementa en quince centésimas, pasando del 1,89 obtenido en 2007 al 2,04 en 2008. En lo relativo al balance entre los diferentes ámbitos de reporte, se percibe un cierto continuismo. Las mejores puntuaciones se registran, de nuevo, en la información medioambiental. En otras áreas, destaca la mejoría en el tratamiento de cuestiones relativas a la responsabilidad sobre los productos ofertados y consumidores. Sin embargo, la valoración de los apartados relativos a Derechos Humanos, laboral, sociedad y económico permanece, prácticamente inalterada.

En lo relativo al reporte sobre sistemas de gestión empleados por IBERDROLA también se percibe un ligero avance. Así, se registra un incremento de 6 centésimas en la puntuación respecto a 2007, a pesar de que las posibilidades de mejora en este ámbito son aún amplias.

Finalmente, el apartado de Gobierno Corporativo explica, en buena medida, la mejora en la puntuación agregada correspondiente a los últimos dos ejercicios. La entrada en vigor del Código Unificado de Buen Gobierno y las exigencias asociadas a éste, han dado lugar un avance sustancial en este área reporte.

b. CONTENIDOS RSC

IBERDROLA incorpora consideraciones de corte medioambiental y social en la definición de la visión del grupo y de los valores asociados. Así, se afirma que la aspiración del Grupo es la convertirse en "Compañía preferida por nuestro compromiso con la creación de valor, la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente"[239]. No se incorpora, sin embargo, en el Informe de Sostenibilidad 2008, una carta del Presidente de la compañía, en la que refrende de forma personal el citado compromiso.

La empresa define detalladamente la cobertura del Informe de Sostenibilidad 2008. Se indica que el criterio de inclusión empleado es el de relevancia, de modo que nada de lo dejado fuera afectaría significativamente a los resultados presentados. En este sentido, debe tenerse en cuenta que la relevancia del reporte no obedece únicamente a cuestiones de magnitud, sino también de riesgo e impacto. En este sentido, no parece quedar suficientemente justificada la pertinencia de excluir cierta parte del grupo IBERDROLA del análisis social y medioambiental aportado. De igual modo, se detecta cierta asimetría en el tratamiento según ámbito geográfico. Así, la información

[239] IBERDROLA (2009): *Informe de Sostenibilidad 2008*, IBERDROLA S.A., p. 30.

relativa a España y Reino Unido es más completa que la suministrada para la sección Latinoamericana del Grupo. Se indica la inclusión en próximos informe de la información anual correspondiente a Energy East.

El tratamiento dado a los diversos aspectos materia de análisis en el Informe de Sostenibilidad 2008 confiere al mismo de un tono positivo. Tienden, de este modo, a analizarse de forma más detallada ciertos aspectos con un potencial impacto beneficioso en la imagen de IBERDROLA que aquellos que puedan resultar controvertidos. Así, por ejemplo, como señala el informe Comité Independiente de Expertos 2008 aportado por IBERDROLA, destaca la asimetría en el tratamiento de las distintas fuentes de generación eléctrica, con una presencia relativamente mayor de las energías renovables en comparación con el espacio dado a aquella de origen nuclear. Sorprende aún más la escasa atención prestada a esta cuestión tomando en consideración que, durante el ejercicio 2008 se registraron algunos incidencias con amplia repercusión social y mediática (fundamentalmente las relacionadas con la seguridad en las centrales de Ascó-Vandellòs y Cofrentes)[240]. Se valora, sin embargo, de forma positiva la información detallada aportada sobre los distintos procesos sancionadores, judiciales y las multas desembolsadas por el Grupo, dando seguimiento a procesos iniciados en ejercicios previos y aún no concluidos.

En relación con lo anterior, una de las principales carencias transversales del Informe de Sostenibilidad 2008 se refiere al escaso tratamiento de la información sobre los impactos (positivos y negativos) de IBERDROLA como resultado de su actividad normal. Sí se presentan datos relevantes (asociados a aspectos) en distintas materias (emisiones de gases de efecto invernadero, por ejemplo), pero no se complementa con un análisis del impacto asociado a los mismos. La adecuada valoración de impactos es fundamental en la medida que supone una fotografía del desempeño de la compañía, así como de las potenciales áreas de mejora.

Otro aspecto transversal que es susceptible de una mejoría es el relativo a objetivos. IBERDROLA plantea en el informe diversas líneas estratégicas de trabajo para lograr mejoras en el desempeño social y medioambiental. Sin embargo, estos propósitos no se materializan, en general, en la formulación de objetivos concretos y medibles. La fijación de metas a futuro juega un papel relevante en la medida que permite evaluar en qué medida el desempeño de la empresa se ha ajustado a la previsión inicial y supone, además, un compromiso de ésta con sus grupos de interés.

En general, la información cuantitativa se presenta desagregada por áreas geográficas de acuerdo con la subdivisión España, Reino Unido, Latinoamérica. Este nivel de desagregación supone una limitación en la medida que no permite evaluar los distintos impactos a nivel país en todo el ámbito geográfico en el que opera la compañía. Además, parte del contexto en el que opera IBERDROLA no es objeto de tratamiento ninguno, y no se detalla en qué medida los datos correspondientes a Latinoamérica son representativos de la totalidad de operaciones efectuadas por la compañía en la región. Por otro lado, se aporta suficiente información explicativa en relación a los datos aportados (fácilmente interpretables), siendo factible, habitualmente, su comparabilidad..

[240] Algunos ejemplos del impacto mediático de las mencionadas incidencias: Cuatro incidentes nucleares en 72 horas. (2008, 2 de julio). El País; El CSN convoca a las eléctricas por la seguridad. (2008, 25 de agosto). Público.

La información relativa al ámbito geográfico es menos exhaustiva que la presentada durante 2007. De este modo, aunque se presenta el correspondiente listado de empresas participadas por IBERDROLA en las Cuentas Anuales 2008 (incluido el país de origen), en el Informe de Sostenibilidad 2008 se incluyen únicamente los países donde se desarrollan "las actividades más relevantes del Grupo IBERDROLA", sin explicar dicho criterio de relevancia. Se detallan, además, las principales empresas controladas por la compañía de forma indirecta y ubicadas en paraísos fiscales. No se incorporan, sin embargo, en este listado (sí en el de Cuentas Anuales 2008) dos empresas pertenecientes al Grupo y situadas en países considerados como tal según lo recogido en el Real Decreto 1080/91; es el caso de Iberdrola Reinsurance S.A., una aseguradora asentada en Luxemburgo y participada en el 100% de su capital por IBERDROLA, y Garter Properties, Inc., una financiera localizada en las Islas Vírgenes Británicas y participada en un 39%. Por la información suministrada no queda claro si las empresas allí asentadas responden al desarrollo de actividades propias o representan eventualmente alguna manera de eludir o evadir responsabilidades fiscales y jurídicas. La falta de información al respecto de las operaciones realizadas en estos territorios, así como la baja calidad de la información de los impuestos pagados por país, como a continuación se apunta, cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, e un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades. Por ello sería necesario que se informase con la máxima transparencia sobre las actividades que desarrollan estas filiales y se explicase si existe una política de retirada de estos territorios.

En lo referido a la información económica, no se aporta desglose referido al pago de impuestos y la recepción de subvenciones por región o país. Tampoco se desglosan suficientemente los gastos salariales –se trata a Latinoamérica como un agregado y no se incorpora detalle por categoría de gasto. La inclusión de información relativa a estos aspectos es un aspecto clave a la hora de evaluar el impacto económico en los países donde opera, más aún en contextos de naturaleza compleja donde no siempre existen garantías regulatorias. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en 30 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Kenia, Argelia, Egipto , Brasil, México, Guatemala, Venezuela, Bolivia, son países en desarrollo, con problemas de pobreza y cohesión social importantes, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

Sí se aporta información algo más completa, en cambio, en lo relativo a ciertas variables económicas básicas (ventas netas o variaciones en reservas). Aunque las ventas en Latinoamérica se dan agregadas por región y no por país. De igual modo, se incluye el indicador de salario base sobre salario mínimo, así como los datos relativos a la contratación de proveedores locales. No informando siempre de forma detallada y por país sobre los siguientes aspectos económicos con impacto social como: la presencia en cuota de mercado, el porcentaje de contratos con proveedores pagados

según lo acordado, el gasto salarial y su composición, o el desglose de los principales proveedores locales.

El apartado medioambiental continúa siendo uno de los aspectos más destacados del reporte presentado por IBERDROLA. Se ofrece información completa sobre cuestiones como consumo energético (directo e indirecto, iniciativas orientadas a lograr mejoras en la eficiencia energética y medidas encaminadas a incrementar la generación de energía a partir de fuentes renovables), el impacto sobre la biodiversidad (datos sobre superficie ubicada en entornos protegidos, aunque el desglose geográfico no es completo) y emisiones y vertidos (se aporta una amplia batería de datos sobre emisiones de gases efecto invernadero). Además, se incorporan requisitos medioambientales en las condiciones generales de contratación del grupo y se describen las principales sanciones por incumplimientos en este ámbito, incluyéndose descripción de los procesos judiciales y administrativos en curso. Existe, sin embargo, potencial de mejora. Como se ha mencionado arriba, el análisis de los impactos ambientales derivados de la actividad del grupo es genérico (riesgos y oportunidades), no describiéndose aquellos realmente materializados durante el ejercicio 2008 objeto de este análisis. Por tanto, el adecuado tratamiento de los impactos relativos a cada ejercicio específico (y no sólo el análisis de los riesgos consustanciales a la actividad de IBERDROLA) constituye un área de mejora clave en futuros informes.

Dentro de los aspectos referidos a las prácticas laborales, destaca la información incorporada sobre composición de la plantilla, con desglose por tipo de empleo, tipo de contrato y categoría, según sexo y grupos de edad. También se aporta detalle relativo a las horas de formación por empleado y año, según categoría. Sin embargo, este elevado nivel de desglose contrasta con el tratamiento dado a aspectos como las relaciones entre trabajadores y empresa. En este ámbito se aporta el dato relativo a porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio colectivo (sin desagregación a nivel país para Latinoamérica) pero no el de afiliación. De igual modo, no se da tratamiento alguno a la cuestión de la libertad de asociación y el nivel de detalle es igualmente escaso en lo referido a políticas de diversidad e igualdad en el seno de la empresa. Es preocupante que un año más no aporte datos desagregados por país sobre afiliación sindical y trabajadores cubiertos colectivos que ayuden a entender como respeta y protege estos derechos laborales fundamentales en todos los países donde opera, en especial en los de un nivel de riesgo más alto[241].

En relación con estas dos últimas cuestiones, la empresa hace explícito en el Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA, S.A. su "total rechazo al trabajo infantil y forzoso u obligatorio y se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y los derechos de las minorías étnicas en los lugares donde desarrolle su actividad"[242]. Sin embargo, más allá de los mecanismos recogidos en el citado Código de Conducta (establecimiento de un canal confidencial de denuncia para los trabajadores) y la contratación según méritos y capacidades, no se informa sobre la implementación de procedimiento alguno para garantizar el cumplimiento de este compromiso. En este sentido sigue sin explicar qué tipo de actuaciones, políticas y procedimientos está aplicando con el fin de garantizar estos derechos en su esfera de

[241] Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2009 del CSI http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES

[242] IBERDROLA, Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA, texto refundido vigente, aprobado por el consejo de administración en sesión celebrada el 18 de noviembre de 2008, p. 8, < http://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/respon_codigoconducta.pdf>.

influencia en países donde ejercitar los derechos labores puede ser una actividad de riesgo[243].

Se incluyen en el Informe de Sostenibilidad 2008 tablas estadísticas que informan sobre las diferencias salariales entre hombres y mujeres por regiones (no por país) y según nivel formativo.

El apartado relativo a derechos humanos continúa apareciendo como el aspecto más débil del reporte social de IBERDROLA. Si por un lado, se establecen compromisos claros en contra del trabajo infantil, forzoso y de la discriminación por cualquier motivo en el seno de la empresa, por otro, no consta que éstos se materialicen en la implementación y aplicación de procedimientos y sistemas de gestión garantistas, más allá de los recogidos en el Código de Conducta. En este sentido no se aporta información relevante ni datos del ejercicio 2008 que permita entender de qué forma se hace el seguimiento del cumplimiento de estos compromisos.

En materia de proveedores e inversiones son de aplicación las Condiciones Generales de Contratación del Grupo, que recogen cláusulas de tipo ambiental y social, pero no se detalla la existencia de mecanismos de cumplimiento adicionales (evaluaciones a proveedores, por ejemplo). Se informa, adicionalmente, sobre la utilización en España del sistema de registro de proveedores RePro, que incluye consideraciones relativas al desempeño ambiental y social de los potenciales suministradores, así como sobre temas económicos-financieros, de calidad y relacionados con la prevención de riesgos. No se aportan detalles, sin embargo, sobre el funcionamiento de dicho sistema ni sobre la ponderación dada a los distintos aspectos. En este sentido, la ausencia de detalle relativo a sistemas de gestión en materia de derechos humanos debe ser interpretada como un riesgo potencial para la empresa, más aún teniendo en cuenta que su ámbito de actuación incluye ciertos contextos geográficos especialmente sensibles en materia de derechos humanos como Brasil, México, Guatemala, Venezuela, Bolivia, Kenia, Argelia, Egipto o Qatar[244].

En lo relativo a los derechos de los pueblos indígenas la empresa informa sobre que "los empleados de IBERDROLA […] se comprometen a respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrollen su actividad"[245]. De nuevo, no consta que el citado compromiso se respalde mediante la implementación de procedimientos distintos al canal confidencial de denuncia establecido por el Código de Conducta Profesional del Grupo. Se afirma que ninguna empresa del perímetro social opera en zonas que afecten a este tipo de comunidades, sin aportar más datos que evidencien dicha afirmación[246], como resultados de estudios, *duediligence* o evaluaciones de impacto social de las inversiones e instalaciones de plantas e infraestructuras. Ni una palabra que haga referencia a cómo se va implantar el compromiso empresarial con el respeto al derecho al libre consentimiento de las comunidades indígenas a ser afectados por cualquier tipo de

[243] Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2009 del CSI http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES

[244] Ver Amnistía Internacional (2009): *Informe 2009 Amnistía Internacional: el estado de los derechos humanos en el mundo*, Amnistía Internacional, <http://thereport.amnesty.org/es> y Confederación Sindical Internacional (2009): Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2009, CSI, http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES.

[245] IBERDROLA (2009): *Informe de Sostenibilidad 2008*, IBERDROLA S.A., p. 95.

[246] Iberdrola en 40 países de los cuales algunos de ellos tienen un alto porcentaje de la población indígena, así como territorios reconocidos nacional e internacionalmente (Guatemala, Brasil, Bolivia, entre otros)

desarrollo, reconocido por la normativa internacional de Naciones Unidas, pese a operar en países con un alto porcentaje de población indígena.

IBERDROLA informa sobre la realización de una auditoría interna sobre el cumplimiento del Código de Conducta Profesional del Grupo a cargo de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Consta, igualmente, el desarrollo de una auditoría externa a cargo de Lloyd's sobre cuestiones relativas a conciliación laboral y familiar, al objeto de la renovación del certificado de Empresa Familiarmente Responsable. Además, IBERDROLA informa que cuenta con un sistema integral de control y gestión de riesgos que es supervisado de forma continua por la Dirección de Auditoría Interna del grupo y que incorpora parámetros sociales y ambientales bajo la categoría de riesgo reputacional. No se detallan, sin embargo, los principales resultados de dichas actuaciones, ni consta que los documentos asociados sean de carácter público. La inclusión de información adicional sobre estos procesos sería relevante de cara a valorar el proceso de retroalimentación y mejora de los sistemas de gestión de empleados por la compañía.

IBERDROLA informa sobre el mantenimiento de "una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera"[247]. Este compromiso se articula mediante una política que contempla el cumplimiento de las distintas legislaciones nacionales (asumiendo complementariamente las disposiciones internacionales en los casos en que los marcos regulatorios sean insuficientes) y establece el propósito de "favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales"[248]. De nuevo, el principal mecanismo de cumplimiento es el Código de Conducta Profesional del Grupo y el régimen disciplinario asociado. No consta, sin embargo, la implementación de sistemas de gestión adicionales. En este sentido, no se informa sobre el número de unidades de negocio evaluadas en materia de corrupción y únicamente se detallan los procedimientos abiertos durante 2008 en España, Reino Unido y Estados Unidos, afirmándose que en Latinoamérica no se han detectado incumplimientos en este ámbito. La cuestión del soborno se regula en el Código de Conducta Profesional del Grupo que establece la prohibición de "dar ni recibir cualquier forma de soborno" y menciona expresamente a funcionarios públicos y partidos políticos. Se afirma que ninguna empresa del grupo ha contribuido durante el ejercicio 2008 a la financiación de partidos políticos, aunque sí se recogen desembolsos realizados por otras empresas integradas en el Grupo IBERDROLA: ScottishPower (Reino Unido) y Energy East (Estados Unidos). No se aporta detalle suficiente para otros ámbitos geográficos. De igual modo, se informa con detalle de los procedimientos judiciales y administrativos en materia de libre competencia en curso en España, Reino Unido y Estados Unidos, pero no en Latinoamérica.

En materia de responsabilidad sobre los productos, IBERDROLA informa que sigue la política de "fidelización de los clientes a través de un servicio excelente y el desarrollo de productos que mejoren su calidad de vida y promuevan el cuidado del medio ambiente"[249]. En este sentido, se informa ampliamente sobre las distintas fases del ciclo de vida del producto y las actuaciones desarrolladas en cada una de ellas para garantizar la salud y seguridad de los clientes (Servicio Asistencia Hogar 24 horas gratuito, Servicio de Mantenimiento de Gas, realización de acciones informativas a través de distintas vías, etc.). Además, se informa sobre los distintos incumplimientos y sanciones en este ámbito.

[247] IBERDROLA (2009): *Informe de Sostenibilidad 2008*, IBERDROLA S.A., p. 98.
[248] *Ibid.*
[249] *Ibid.*, p. 105.

Se explica el sistema de recepción de quejas y reclamaciones para España, pero no se detalla nada relativo a las compensaciones. Sobre datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas, y resultado de la gestión IBERDROLA ofrece información muy limitada, aportando únicamente el dato total de reclamaciones para España, pero sin describir el resultado después de la gestión de las mismas, y no aportando información sobre este aspecto del resto de los países donde opera.

Aunque se hace referencia a la redacción clara de los contratos, no se menciona claramente una renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor.

También se aporta detalle sobre las distintas prácticas en materia de información y etiquetado en España y Reino Unido, pero no para otros ámbitos geográficos de actuación. En lo relativo a publicidad y marketing, la compañía informa que pertenece a varios organismos autorreguladores (Autocontrol, AECEM y AEA), habiendo suscrito los códigos éticos asociados a estas iniciativas, además del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet y las Green Supply Guidelines, pero no aporta información relevante sobre resultados o incidencias en el ejercicio 2008 frente a ellos.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A tenor de la información proporcionada por IBERDROLA en el conjunto de documentos analizados en el presente informe, no se puede evidenciar que ésta cuente con un sistema de gestión integral de todos aquellos aspectos englobados en el concepto de desarrollo sostenible. Consta, sin embargo, la adopción de algunos sistemas de gestión basados en normas certificables y en ciertas áreas de negocio. Es el caso de la ISO 14001, estándar adoptado por IBERDROLA en "gran parte de su organización"[250], aunque no se define exactamente el porcentaje del grupo que opera bajo dicho sistema. También se informa de la obtención del distintivo europeo de gestión y auditoría ambiental EMAS en "numerosas centrales de generación eléctrica en España y el Reino Unido"[251] sin precisar el alcance. En el ámbito de la seguridad y la salud en el entorno de trabajo, IBERDROLA ha adoptado el sistema de gestión de riesgos laborales OHSAS 18001 en parte del Grupo (en este caso sí se define cobertura).

Consta la adopción por parte de IBERDROLA de una Política de Responsabilidad Social (disponible en la web del Grupo) en la que se recogen los principales compromisos sociales y ambientales adoptados por la compañía. Se menciona la elaboración de un Plan de Responsabilidad Social resultado del diálogo con los distintos grupos de interés, pero apenas se aporta detalle sobre el proceso de elaboración del mismo (no se describen los canales de diálogo abiertos con los diversos stakeholders, principales aspectos de relieve detectados como resultado del proceso, áreas de trabajo estratégicas, objetivo a conseguir y plazos asociados, etc.). En este sentido, y como ya se ha comentado, el reporte sobre sostenibilidad

[250] *Ibid.*, p. 47.
[251] *Ibid.*

presentado por IBERDROLA apenas establece objetivos concretos y cuantificables, con horizonte temporal definido y, además, no informa sobre el grado de cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social. Tanto la existencia de una planificación interna de las cuestiones asociadas a la Responsabilidad Social Corporativa, como la comunicación pública de la misma es un aspecto clave de la rendición de cuentas de la empresa ante sus grupos de interés.

En lo referido al alcance del Informe de Sostenibilidad 2008, se define claramente la cobertura de cada uno de los apartados del informe. Al igual que en 2007, los principios, políticas y la información económica se refieren a la totalidad del Grupo IBERDROLA. La información ambiental y social no alcanza la totalidad del perímetro social, optándose por informar sobre aquellas unidades que se considera que "producen impactos significativos ambiental o socialmente". No se detalla, sin embargo, el contenido de dicho criterio de significatividad, ni se informa sobre el porcentaje del grupo cubierto desde el punto de vista social y medioambiental. Hubiese sido adecuado informar sobre estos aspectos, en la medida que el riesgo de impactos por las operaciones y actividades de una empresa en materia social o medioambiental no depende únicamente de su volumen de facturación, sino también del entorno donde opera y de la actividad que realice.

Respecto a la identificación de los grupos de interés, IBERDROLA se limita a afirmar que ésta se "ha realizado mediante un proceso de reflexión interna en el seno del equipo directivo de la Compañía"[252]. No se especifica, por tanto, la composición de los distintos grupos de interés identificados (que es muy genérica: equipo humano, clientes, proveedores, etc.), ni se detallan los canales de comunicación empleados para recabar la opinión de éstos. Se remite, además, al Informe de Sostenibilidad de 2006 para una descripción de la estrategia empleada en la gestión de las relaciones con cada uno de los grupos de interés. En este sentido, sería deseable la inclusión de información actualizada acerca de los procedimientos utilizados en el tratamiento con los distintos stakeholders de cada país, así como una descripción de los principales resultados del proceso de diálogo durante el ejercicio en cuestión.

Como se ha mencionado, IBERDROLA apenas establece objetivos cuantificables a futuro en su Informe de Sostenibilidad 2008. La fijación de metas en lo social y lo ambiental constituye, al igual que ocurre en materia económica, un elemento clave para valorar el desempeño de forma dinámica. Es cierto que, en general, la información estadística incluida por la empresa permite la comparabilidad al incluirse detalle referente a varios ejercicios (al menos 2007 y 2008) y mantener una coherencia en la utilización de las unidades de medida. Además, se explican los cambios en indicadores presentados en pasados ejercicios debidos a modificados en la estructura del grupo. Sin embargo, esta adecuada presentación de los datos no soluciona la problemática generada por la ausencia de objetivos cuantificables previamente fijados por la propia empresa. Por otra parte la ausencia de información sobre algunos aspectos claves o sobre países también dificulta la comparabilidad.

En el Informe de Sostenibilidad 2008, IBERDROLA trata cada uno de los aspectos incorporados (que cubren de forma satisfactoria algunas áreas de reporte) partiendo de la exposición de su enfoque de gestión. Esto implica la definición de forma introductoria de su política en la materia y de los principios que la inspiran para, a continuación, pasar a explicar los diversos procedimientos y mecanismos implementados para garantizar el cumplimiento de aquellos. Sin embargo, el resultado

[252] *Ibid.*, p. 34.

no es homogéneo en todos los aspectos, existiendo una clara descompensación entre ellos. De este modo, únicamente para las cuestiones ambientales se explica suficientemente el sistema de gestión empleado, así como la metodología empleada para su evaluación (enfoque de gestión de indicadores ambientales). En otros casos como aspectos laborales, se definen algunos procedimientos existentes, aunque de forma dispersa y, en otros relacionados con derechos humanos o sociedad, apenas se va más allá de la definición de la política del Grupo.

El Informe de Sostenibilidad 2008 de IBERDROLA está, en general, redactado en un tono positivo, centrándose menos en los impactos negativos asociados al desempeño de la empresa. Debe mencionarse, en este sentido, la importancia de aportar una visión equilibrada y lo más neutral posible en relación al conjunto de actuaciones de la compañía, de cara a que el reporte social pueda ser, efectivamente, relevante para los distintos *stakeholders*. Por otro lado, el Informe se encuentra disponible en el sitio web institucional del Grupo IBERDROLA.

El informe del ejercicio 2008 ha sido verificado externamente por KMPG Asesores S.L. respecto a la Norma AA1000 Assurance Standard y la guía GRI (versión 3) enunciando como conclusión que "no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas"[253]. Como se señala en el propio informe de verificación externa, de KPMG, esta es limitada, asegurando que los procedimientos llevados a cabo en la revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. También se puede observar que las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. En cualquier caso, este informe de revisión independiente no implica, en ningún caso, la realización de procesos de auditoría exhaustiva de los sistemas de información involucrados en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2008, ni se aportan garantías acerca de la exactitud de los contenidos incorporados. Al igual que en el ejercicio 2007, el informe de verificación externo se ha complementado con un informe elaborado por un Comité de Expertos, que señalan varias recomendaciones a IBERDROLA; entre ellas "una mayor transparencia comunicativa de la empresa en materia de energía nuclear"[254] y consideran que "la empresa no ha llevado a cabo un proceso específico de evaluación de riesgos [en Latinoamérica], lo cual puede conllevar, o dar la impresión al menos, de que esté pasando por alto la concreción de dichos riesgos"[255]. En cualquier caso, no puede este ejercicio compararse con un ejercicio de verificación de partes interesadas de IBERDROLA, ni por su procedimiento, ni por la composición de dicho comité.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En los dos últimos ejercicios se ha producido una mejora sustancial en la información proporcionada por IBERDROLA en materia de gobierno corporativo, motivada por la entrada en vigor del Código Unificado de Buen Gobierno, que establece una serie de recomendaciones debiendo informar las distintas empresas sobre su grado de cumplimiento de las mismas. El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008 sigue,

[253] *Ibid.*, p. 127.
[254] IBERDROLA (2009): *Comité Independiente de Expertos 2008*, IBERDROLA S.A.
[255] *Ibid.*

como ya ocurrió en 2007, el modelo de reporte exigido en dicho código. Se ha continuado, además, con el proceso de adaptación de las disposiciones reglamentarias de la compañía a las nuevas exigencias legislativas. Se han modificado los reglamentos de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración durante 2008, así como el Código de Conducta Profesional.

IBERDROLA informa sobre la composición de la estructura de propiedad de la compañía, detallando las personas jurídicas y/o físicas que cuentan con una participación significativa en la misma. Se detallan, además, los porcentajes de propiedad pertenecientes a los miembros del consejo de administración.

Se informa del sistema de control de riesgos implantado en la compañía. Se mencionan los riesgo ambientales y sociales, pero desde un punto de vista reputacional. Sin embargo, la ausencia de información explícita y de calidad sobre los riesgos identificados por la empresa en el ejercicio 2008, es preocupante respecto a la transparencia dada a las partes interesadas, especialmente en lo referente a propietarios, accionistas e inversores, a la hora de tomar sus decisiones. En este sentido no informa sobre ningún tipo de riesgo materializado en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental, asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV[256].

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008, las Cuentas Consolidadas 2008 y el Informe sobre la política de retribuciones de los consejeros del Grupo Iberdrola, S.A. del ejercicio en curso (2009) y la aplicación de la política de retribuciones vigente en el ejercicio precedente (2008) recogen información sobre las retribuciones de los miembros del consejo. Sin embargo, las remuneraciones no se detallan de forma individualizada, sino por tipo de consejero. Aunque existe un informe de retribuciones que aprueba el Consejo, este no es sometido a aprobación por parte de la Junta General, ni se informa de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, sin que se justifique tal ausencia. En este sentido, el no someter a votación, para su aprobación por la Junta General de Accionistas, la política de retribuciones de los altos ejecutivos de una empresa cotizada, como es IBERDOLA, puede resultar aún más incomprensible e inadecuado en un contexto de crisis internacional, caracterizada por retribuciones desproporcionadas que han actuado como incentivos negativos en la gestión, y puede además ser un riesgo para la sostenibilidad de la empresa, como para los legítimos derechos e intereses de los accionistas, auténticos propietarios de la empresa.

Tampoco se identifica a los beneficiarios de cláusulas de blindaje, aunque sí se detalla el número total de contratos con tales garantías. En el Informe de Retribuciones se explica la indemnización asociada al contrato del Presidente y Consejero Delegado. En este aspecto, desde el equipo de análisis, se considera que desde el punto de vista de la RSC no informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje y los beneficiarios de forma individualizada, puede afectar, por un lado, a los derechos de los propietarios, y por otro lado, a la transparencia y el enfoque de rendición de

[256] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.46). Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

cuentas hacia una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas. Sería recomendable para evitar riesgos que afecten a los derechos de los propietarios, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que se informara sobre los blindajes, y estos fueran aprobados por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad.

Consta la existencia de un canal interno de denuncia confidencial para la comunicación de potenciales irregularidades en el ámbito financiero y contable, supervisado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. No consta la implementación de un canal equivalente para otros grupos de interés externos. Además, el Código de Conducta Profesional establece una serie de disposiciones de tipo interno en materia de utilización de información privilegiada, conflicto de interés, y entrega y obtención de obsequios y regalos, y contempla un canal adicional de denuncia y un régimen disciplinario asociado.

En el Reglamento de la Junta General de Accionistas se establece un límite máximo de derechos de voto por accionista (10% del total), independientemente de que la participación en el capital de la sociedad exceda ese porcentaje. La compañía justifica esta limitación como "una medida de protección de los muchos accionistas minoritarios, que ven así protegida su inversión frente a eventuales operaciones que no garanticen la maximización, de forma sostenida, del valor económico de la Compañía como interés común de todos los accionistas"[257].

IBERDROLA cumple con la recomendación de que la composición del consejo de administración por categoría de consejero se asemeje a la estructura de propiedad de la empresa. Así, el peso de los consejeros externos dominicales es similar a la participación en la empresa de los accionistas a los que representan. Igualmente se cumple con las recomendaciones relativas al tamaño del consejo, situándose en el límite superior (quince consejeros). Además, durante 2008 se ha modificado el Reglamento del Consejo de Administración, reduciendo el tamaño máximo del mismo desde los 21 miembros, a los 15 recomendados por el Código Unificado de Buen Gobierno. No se ha establecido periodo máximo de permanencia para los consejeros independientes, justificando IBERDROLA tal decisión debido a que "ello implicaría poner en duda, por el mero transcurso del número de años fijado genéricamente, la independencia de unos consejeros, cuyo criterio, prestigio, experiencia y contribución avalan dicha calificación"[258]. Además, durante 2008 se eliminó del Reglamento del Consejo de Administración el artículo que fijaba la edad límite de permanencia en el Consejo en 70 años.

Todos los miembros, incluidos los presidentes, de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones son independientes, a diferencia de lo ocurrido durante 2007. Ambas están compuestas por tres miembros y las funciones asignadas a las mismas corresponden con lo dispuesto en el Código Unificado de Buen Gobierno.

Durante 2008 se incrementó el número de mujeres en el Consejo de Administración, pasándose de una a dos sobre un total de 15. Se explica, sin embargo, que no existe una política deliberada tendente a equilibrar la composición por género del Consejo de

[257] IBERDROLA (2009): *Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008*, IBERDROLA, S.A., p. 67.
[258] *Ibid.,* p. 74.

Administración, informándose únicamente sobre la aplicación de una política de selección sin sesgo.

IBERDROLA RENOVABLES, S.A.
Iberdrola Renovables

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

IBERDROLA RENOVABLES ofrece a sus clientes servicios relacionados con la generación de energía eléctrica a partir de fuentes de generación renovables. Además, se dedica a la comercialización de gas natural.

Alcance geográfico

IBERDROLA RENOVABLES opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Portugal, Francia, Reino Unido, Alemania, Polonia, Hungría, Grecia, Italia, Bulgaria, Rumania, Estonia, Suecia, Rusia, Chipre, Noruega.
- África: Marruecos.
- Asia: China, Turquía.
- América: Brasil, México, Estados Unidos, Canadá.
- Oceanía: Australia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, IBERDROLA RENOVABLES informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Dow Jones Sustainability

Normativa Internacional

IBERDROLA RENOVABLES informa sobre su "compromiso con los derechos humanos y laborales reconocidos" en la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT.
- Las Normas de las Naciones Unidas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos.

Estándares voluntarios

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

- Memoria de Sostenibilidad en conformidad con la Guía de GRI versión 3.0
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE.
- Caring for Climate.

Documentos incluidos en el análisis

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

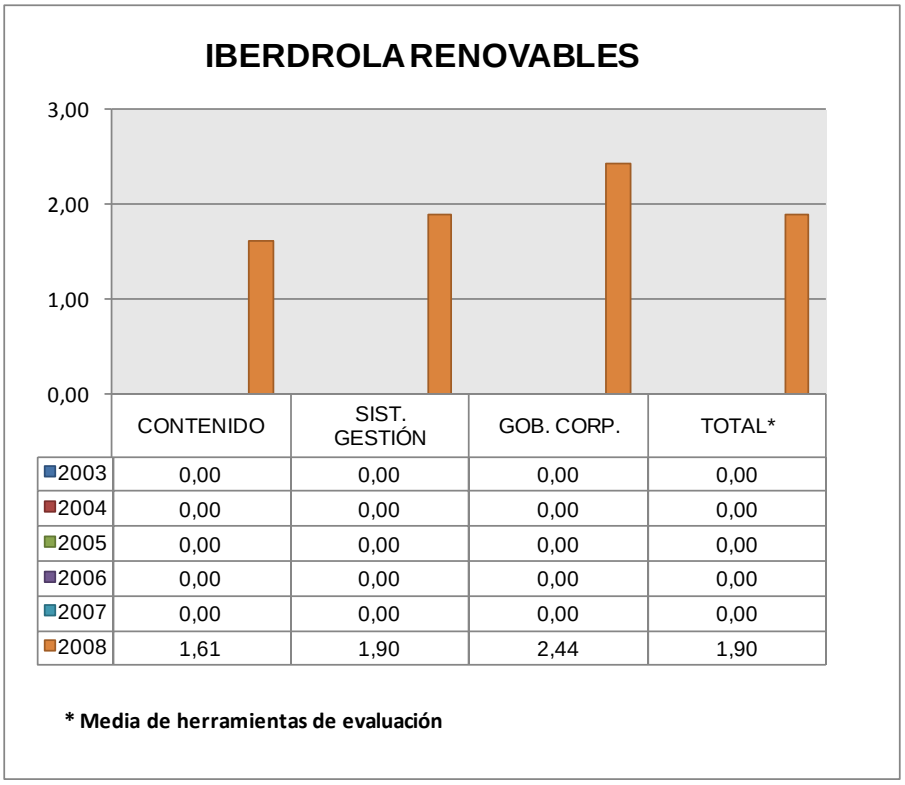
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad 2008	
Cuentas Consolidadas 2008	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	
Informe Anual 2008	
Reglamento del Consejo de Administración de Iberdrola Renovables, S.A.	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Informe sobre la política de retribuciones de los consejeros del Iberdrola Renovables, S.A. del ejercicio en curso (2009) y la aplicación de la política de retribuciones vigente en el ejercicio precedente (2008)	
Estatutos Sociales de Iberdrola Renovables, S.A.	
Código de Conducta Profesional del Grupo Iberdrola	Modificado a 18 de noviembre

II. TABLAS DE RESULTADOS

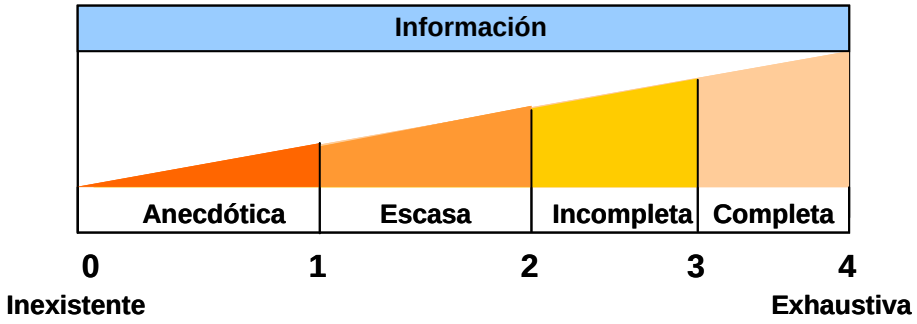
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,93**
Indice&Perfil GRI	1,98
GRI Indicadores	1,80
Principios GRI	2,00
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,44**
ONU	**1,43**
AA1000	**1,70**
AA1000 Indicadores	1,80
AA1000 Principios	1,60
NEF	**2,00**
TOTAL	1,90

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,61**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,90**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,44**.

IBERDROLA RENOVABLES se incorpora este ejercicio al estudio sobre las memorias del IBEX 35, por lo que no existen valoraciones precedentes. El apartado más destacado de reporte es el relativo a gobierno corporativo, con una puntuación de 2,44. La obligación de ajustar el reporte en esta materia al modelo propuesto por el Código Unificado de Buen Gobierno es uno de los elementos importantes en este sentido. El resto de ámbitos de reporte reciben una puntuación significativamente menor, situándose todos ellos en un nivel de información escasa.

En materia de contenido, los ámbitos con una mejor valoración son los relacionados con prácticas medioambientales, laborales y económicas. En otras áreas, como las relativas a derechos humanos, responsabilidad sobre el producto y responsabilidad respecto a la sociedad el reporte presentado es de menor calidad. En cualquier caso, el margen de mejora es amplio en todos los aspectos.

La información sobre sistemas de gestión se ve lastrada por la inadecuada definición de algunos principios de reporte. Es el caso de los referidos a materialidad, exhaustividad, o inclusividad y participación de los grupos de interés.

b. CONTENIDOS RSC

IBERDROLA RENOVABLES incorpora consideraciones de corte medioambiental y social en la definición de la visión del grupo y de los valores asociados. Así, se afirma que la aspiración del Grupo es la convertirse en "Compañía preferida por nuestro compromiso con la creación de valor, la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente"[259]. Se incluye carta del Presidente en el Informe Anual 2008, aunque apenas se incluyen en ésta alusiones a cuestiones sociales y medioambientales, prevaleciendo los del ámbito económico, salvo una mención al incremento de en la incorporación de mujeres en la empresa y otra al compromiso con el desarrollo sostenible.

Se define claramente la cobertura del Informe de Sostenibilidad 2008. La información económica se refiere a la totalidad del grupo, mientras que la social y medioambiental excluye a algunas filiales. El criterio adoptado por IBERDROLA RENOVABLES para la selección de las unidades de negocio incluidas en el informe, es el de significatividad. Sin embargo, no se explica suficientemente el desarrollo del mencionado criterio, por lo que no es posible valorar si efectivamente "la información cuantitativa que se ofrece es la correspondiente a las empresas filiales que […] producen impactos significativos en las áreas ambiental y social"[260]. Hay que señalar, en este sentido, que la relevancia del reporte no depende únicamente a cuestiones de magnitud, sino también de riesgo. No queda, de este modo, suficientemente justificada la adecuación de las exclusiones realizadas. Además, se detecta cierta asimetría en el reporte según ámbito geográfico, la información para España es considerablemente más abundante que para el resto y existen áreas para los que no se aporta información desagregada (por ejemplo, Latinoamérica).

En el Informe de Sostenibilidad 2008, el tratamiento de las diferentes cuestiones se realiza empleado un tono positivo. En este sentido, el análisis de impactos, que es en cualquier caso insuficiente, es prácticamente inexistente a la hora de detectar consecuencias negativas del desempeño de IBERDROLA RENOVABLES. Debe tenerse en cuenta que la adecuada identificación de los impactos (positivos y negativos) que sobre su entorno tiene la actuación de la compañía es clave en el planteamiento de una adecuada estrategia en materia de responsabilidad social.

Otro aspecto transversal susceptible de mejora es el relacionado con el establecimiento de objetivos concretos asociados a las políticas definidas por IBERDROLA RENOVABLES. Apenas se recogen en el Informe de Sostenibilidad 2008 metas cuantificables a futuro, ni se revisa el cumplimiento de aquellas fijadas en el pasado. Esta cuestión se antoja como clave a la hora de permitir una adecuada evaluación del desempeño de la empresa en materia social y ambiental por parte de los distintos grupos de interés.

En general, la información estadística incluida en el Informe de Sostenibilidad 2008 se presenta desagregada por áreas geográficas, aunque el desglose no es uniforme. En algunos casos, se informa sobre España, Reino Unido, EE.UU. y resto del mundo, mientras en otros se distingue únicamente entre España y América del Norte. A lo largo de la parte narrativa se incorporan explicaciones relativas a distintas áreas geográficas (además de las mencionadas, abundan referencias a Grecia), pero

[259] IBERDROLA RENOVABLES (2009): *Informe de sostenibilidad 2008*, Iberdrola Renovables, p. 32.
[260] *Ibid.*, p. 24.

tampoco se utiliza un criterio coherente. Por ejemplo en la página 67 del informe, sobre prácticas laborales en el plano internacional. Se realizan comentarios en cuestión de seguridad y salud para Escocia, EE.UU. y Grecia, pero no para el resto de ámbitos geográficos. En cuanto a beneficios sociales y negociación colectiva apenas se incluyen explicaciones por ámbito geográfico. Por lo tanto sería adecuado, en este sentido, utilizar criterios homogéneos en cuanto al reporte geográfico, maximizando el nivel de desagregación a país, y manteniendo éste a lo largo del informe.

La información relativa al ámbito geográfico donde opera la compañía es adecuada. Se presenta información gráfica en el Informe de Sostenibilidad 2008 que complementa el listado de empresas participadas incluido en las Cuentas Consolidadas 2008. Se informa, además, sobre la existencia de una empresa ubicada en un paraíso fiscal, es el caso de Rokas Aeroliki Vorios Cyprus Ltd., empresa dedicada a la generación eléctrica y localizada en Chipre.

Se detecta una asimetría en el reporte por áreas de contenido. Así, mientras las cuestiones medioambientales, laborales y económicas se tratan con cierta extensión, las relativas a derechos humanos, relaciones con la sociedad y responsabilidad sobre el producto son más limitadas. Por ejemplo, la mayor parte de compromisos de la compañía en materia de derechos humanos están recogidos en el Código de Conducta Profesional del Grupo Iberdrola, pero apenas se recogen informaciones o datos específicos relativos al ejercicio. En relación con esto, en las áreas de reporte más débiles, se incluyen referencias a iniciativas de Iberdrola, S.A. que son asumidas por IBERDROLA RENOVABLES (como el Código de Conducta, que es del conjunto del Grupo Iberdrola). Sería aconsejable aplicar una delimitación más clara en el reporte social entre ambos grupos, clarificando, en todo caso, qué políticas (y en qué grado) son asumidas por IBERDROLA RENOVABLES y explicitándolas en el Informe de Sostenibilidad.

En lo referido a la información económica, no se aporta desglose suficiente acerca de los impuestos pagados en los distintos países donde opera IBERDROLA RENOVABLES. Sobre las subvenciones si se dan con cierto grado de detalle de las recibidas en España y los Estados Unidos, pero para el resto no se aporta información relevante. Por ejemplo una de las empresas ubicadas en Grecia se limita a mencionar "recibe subvenciones estatales por nuevos proyectos". Tampoco se informa convenientemente sobre la naturaleza de los mercados servidos, ni sobre las cuotas de mercado relevante. Además, a pesar de que informa sobre los gastos salariales totales para el conjunto del grupo, estos no se desagregan geográficamente. La inclusión de información relativa a estos aspectos es clave a la hora de evaluar el impacto económico en los países donde opera, más aún en contextos de naturaleza compleja donde no siempre existen garantías regulatorias como es el caso de Marruecos, China, México o Brasil[261]. Se aporta información suficiente, en cambio, en lo relativo a ventas netas, variaciones en las ganancias retenidas para reservas y donaciones a la comunidad. Se incluye indicador que recoge el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local, aunque tampoco se desagrega por regiones o país.

En lo relativo al reporte medioambiental, se incluye información adecuada en materia de emisiones y vertidos y respeto de la biodiversidad. Especialmente este último

[261] Ver Amnistía Internacional (2009): *Informe 2009 Amnistía Internacional: el estado de los derechos humanos en el mundo*, Amnistía Internacional, <http://thereport.amnesty.org/es> y Confederación Sindical Internacional (2009): Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2009, CSI, http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES.

apartado es objeto de un extenso tratamiento, detallándose las distintas iniciativas encaminadas a evitar potenciales impactos sobre la biodiversidad (que no se analizan) generadas por las instalaciones de generación de energía eléctrica a partir de fuentes renovables (especialmente parques eólicos). Sin embargo, sobre cuestiones como el consumo de materias primas asociado al proceso productivo o la descripción de impactos ambientales, la información aportada es escasa o inexistente. De igual modo, tampoco se aporta información relevante, ni desglose apropiado sobre las sanciones y procesos en curso asociados a incumplimientos en materia medioambiental. En este sentido si bien es verdad que se informa que en España "se han abierto ciertos expedientes sancionadores en materia medioambiental de escasa materialidad, pero no se han producido resoluciones firmes que hayan implicado el pago de multas durante 2008". No se explica cuál es el criterio que define qué tipo de sanciones son materiales y cuáles no, ni tampoco se aporta otra información sobre estos.

Dentro de la información relativa a las prácticas laborales del Grupo IBERDROLA RENOVABLES, se aporta detalle sobre composición de la plantilla, con desglose por tipo de empleo, tipo de contrato y categoría, según sexo y grupos de edad.

Se informa sobre el porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio colectivo de forma agregada, pero no para todos los países. En este sentido se aporta esta información para España y Grecia, se informa de que el indicador no se aplica en EE.UU. y Polonia, y no se ofrece dato para Reino Unido y Francia. Tampoco informa sobre la tasa de afiliación a organizaciones sindicales por país. De igual modo, no se da tratamiento alguno a la cuestión de la libertad de asociación y el nivel de detalle es igualmente escaso en lo referido a políticas implantadas por la empresa, más allá de lo recogido en el Código de Conducta de IBERDROLA, y la información genérica sobre negociación colectiva. Es preocupante que no aporte datos desagregados por país sobre afiliación sindical y trabajadores cubiertos colectivos que ayuden a entender como respeta y protege estos derechos laborales fundamentales en todos los países donde opera, en especial en los de un nivel de riesgo más alto [262], como China donde existe violaciones sistemáticas sobre estos derechos.

En materia de seguridad y salud laboral, se incorporan convenientemente datos relativos a las tasas de absentismo, accidentes laborales, días perdidos y número de víctimas mortales en el lugar de trabajo. Se detalla, además, el total y el promedio de horas de formación por categoría de trabajador.

En lo referido a las políticas de diversidad e igualdad de oportunidades, se realiza una breve descripción de las principales políticas y compromisos del grupo (sustanciados fundamentalmente a través del Código de Conducta Profesional y la Política de Conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades), sin aportar explicación adecuada acerca de los procedimientos implementados para su cumplimiento. De igual modo, no se desglosa la composición de los órganos directivos, excepto el Consejo de Administración, atendiendo a la proporción por sexos y otras categorías de diversidad. Sí se aporta indicador que mide la relación entre los salarios base de hombres y mujeres, aunque sin desagregación geográfica. La desagregación geográfica de este indicador es relevante para entender en qué grado las políticas de igualdad avanzan en cada empresa y contexto geográfico. En especial al existir países sin esquemas legales eficaces que busquen garantizar la igualdad entre las personas.

[262] Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2009 del CSI http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES

En materia de derechos humanos, la empresa hace explícito en el Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA, S.A. su "total rechazo al trabajo infantil y forzoso u obligatorio y se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y los derechos de las minorías étnicas en los lugares donde desarrolle su actividad"[263]. Sin embargo, más allá de los mecanismos recogidos en el citado Código de Conducta (establecimiento de un canal confidencial de denuncia para los trabajadores) y la contratación según méritos y capacidades, no se informa sobre la implementación de procedimiento alguno para garantizar el cumplimiento de este compromiso.

En lo relativo a la contratación de proveedores e inversiones, IBERDROLA RENOVABLES informa acerca de la utilización de los canales de selección de Iberdrola, S.A., máximo accionista de la compañía. Esto se sustancia en la aplicación de sus Condiciones Generales de Contratación del Grupo, que recogen cláusulas de tipo ambiental y social. Además se informa que, en España, se emplea el sistema de registro de proveedores RePro, donde se asegura que incluye consideraciones relativas al desempeño ambiental y social de los potenciales suministradores, así como sobre temas económicos-financieros, de calidad y relacionados con la prevención de riesgos. Más allá de esta afirmación no se aporta información sobre la consideraciones económicas, sociales, ambientales, de calidad y riesgos que dice que emplea que permita evaluar la adecuación del sistema que se dice se utiliza en España, para la gestión de la RSC de los suministradores. Tampoco se aportan detalles sobre el funcionamiento de dicho sistema, ni sobre la ponderación dada a los distintos aspectos. En este sentido, la ausencia de detalle relativo a sistemas de gestión en materia de derechos humanos debe ser interpretada como un riesgo potencial para la empresa, más aún teniendo en cuenta que su ámbito de actuación incluye ciertos contextos geográficos especialmente sensibles en materia de derechos humanos como Rusia, Marruecos, Turquía y Brasil[264].

Por otro lado no se aporta información significativa sobre el seguimiento de los suministradores en el 2008, ni sobre los hallazgos relevantes, ni las acciones y decisiones tomadas al respecto, ni con el RePro, ni con otro sistema alternativo. En este sentido no se detalla la existencia de mecanismos de cumplimiento adicionales o complementarios que configuren un sistema integral de gestión de las contrataciones en todos los ámbitos geográficos.

Respecto al tratamiento de los derechos de los pueblos indígenas, IBERDROLA RENOVABLES hace público su compromiso en el Código de Conducta del Grupo. Sin embargo, en el Informe de Sostenibilidad 2008 no se incluye referencia alguna a esta cuestión, a pesar de que la compañía opera en países donde la población indígena es una parte de la población significativa (México y Brasil). Además, no consta la implementación de procedimientos (adicionales a los contemplados en el Código de Conducta) orientados al cumplimiento de la política de la compañía en esta materia. Ni una palabra que haga referencia a cómo se va implantar el compromiso empresarial con el respeto al derecho al libre consentimiento de las comunidades indígenas a ser

[263] IBERDROLA, Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA, texto refundido vigente, aprobado por el consejo de administración en sesión celebrada el 18 de noviembre de 2008, p. 7, http://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/respon_codigoconducta.pdf.

[264] Ver Amnistía Internacional (2009): *Informe 2009 Amnistía Internacional: el estado de los derechos humanos en el mundo*, Amnistía Internacional, <http://thereport.amnesty.org/es> y Confederación Sindical Internacional (2009): Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2009, CSI, http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES.

afectados por cualquier tipo de desarrollo, reconocido por la normativa internacional de Naciones Unidas, pese a operar en países con un alto porcentaje de población indígena.

IBERDROLA RENOVABLES no aporta información sobre el desarrollo de auditorías internas orientadas a evaluar el funcionamiento y grado de cumplimiento del Código de Conducta Profesional. En la medida que este documento constituye la principal herramienta del Grupo en materia de Derechos Humanos y relaciones con la sociedad, sería altamente recomendable incorporar información detallada acerca de su funcionamiento y resultados en el ejercicio objeto de reporte.

En otro ámbito, consta el desarrollo de una auditoría externa a cargo de Lloyd's sobre cuestiones relativas a conciliación laboral y familiar, al objeto de la renovación del certificado de Empresa Familiarmente Responsable. Además, IBERDROLA RENOVABLES cuenta con un sistema integral de control y gestión de riesgos que es supervisado de forma continua por la Dirección de Auditoría Interna del grupo y que incorpora parámetros sociales y ambientales bajo la categoría de riesgo reputacional. No se detallan, sin embargo, los principales resultados de dichas actuaciones, ni consta que los documentos asociados sean de carácter público. La inclusión de información adicional sobre estos procesos sería relevante de cara a valorar el proceso de retroalimentación y mejora de los sistemas de gestión de empleados por la compañía.

IBERDROLA RENOVABLES informa acerca de su implicación "sólida y constante con las comunidades"[265]. Asociado a este compromiso, la compañía define su política, que toma en consideración varias líneas de actuación y establece de forma genérica los objetivos perseguidos en sus relaciones con la sociedad. De nuevo, el principal mecanismo de cumplimiento sobre su compromiso contra la corrupción es el Código de Conducta Profesional del Grupo y el régimen disciplinario asociado. Más allá de lo recogido en el Código de Conducta, apenas se acredita la existencia de procedimientos encaminados a garantizar el cumplimiento de dicha política. En materia de corrupción, no se detalla información relativa a las evaluaciones realizadas, en el marco del sistema de control de riesgos, a las distintas unidades de negocio, ni la adopción de medidas ante la detección de problemáticas.

Se detallan los distintos canales de incidencia (asociaciones y similares) sobre las instituciones públicas, pero no la existencia de una política expresa sobre contribuciones a organizaciones e instituciones de presión política o Lobby, más allá de la afirmación genérica del Código de Conducta. Solamente para Estados Unidos (donde es obligatorio hacerlas públicas) se detallan las cantidades desembolsadas para actividades de lobby. Lo mismo ocurre en el caso de la información relativa al valor monetario de las sanciones y multas significativas como resultado de incumplimientos normativos, que sólo se da el dato para Estados Unidos.

En materia de responsabilidad sobre productos, IBERDROLA RENOVABLES advierte acerca de que "la única sociedad […] que comercializa energía es Community Energy, establecida en Estados Unidos"[266]. Sin embargo, informa de que "en el resto del grupo, a pesar de no comercializar energía al consumidor final […] trabaja para conocer las expectativas de todos sus clientes y grupos de interés, y para propiciar productos y servicios de su entera satisfacción"[267]. En definitiva, en cuestiones como salud y

[265] IBERDROLA RENOVABLES (2009): *Informe de sostenibilidad 2008*, Iberdrola Renovables, p. 86.
[266] *Ibid.*, p. 95.
[267] *Ibid.*, p. 94.

seguridad de los clientes, etiquetado o marketing y publicidad, únicamente se aporta detalle para Estados Unidos. En cualquier caso, la información ofrecida en este ámbito es escasa y apenas se detalla la existencia de procedimientos establecidos para la gestión de los diferentes aspectos. No se aporta información sobre el procedimiento de gestión de reclamaciones de clientes, ni datos sobre ellas.

Aunque se recoge una disposición relativa al trato a los consumidores, no se menciona claramente una renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A tenor de la información proporcionada por IBERDROLA RENOVABLES en el conjunto de documentos analizados en el presente informe, no se puede evidenciar que ésta cuente con un sistema de gestión integral de todos aquellos aspectos englobados en el concepto de desarrollo sostenible. Si consta, sin embargo, el desarrollo e implementación de algunos sistemas de gestión como es el caso de la norma OHSAS 18001, en materia de salud y riesgos laborales, adoptada en las instalaciones ubicadas en España y las pertenecientes a Scottish Power Renewables, filial del grupo en Reino Unido. Igualmente, consta la adopción de sistemas de gestión ambiental conforme a lo recogido en la norma ISO 14001 en las unidades de negocio localizadas en España.

IBERDROLA RENOVABLES cuenta con una Política de Responsabilidad Social (disponible en la web del Grupo) en la que se recogen los principales compromisos sociales y ambientales adoptados por la compañía. No se aporta detalle, sin embargo, sobre el desarrollo ulterior de estos compromisos mediante un proceso de planificación estratégica. Además, como se ha mencionado con anterioridad, el Informe de Sostenibilidad 2008 publicado por IBERDROLA RENOVABLES apenas recoge la formulación de objetivos y líneas de actuación a futuro, lo que impide valorar debidamente el posicionamiento estratégico de la compañía en materia social y ambiental. Tanto la existencia de una planificación interna de las cuestiones asociadas a la Responsabilidad Social Corporativa, como la comunicación pública de la misma es un aspecto clave de la rendición de cuentas de la empresa ante sus grupos de interés.

Respecto a la identificación de los grupos de interés, IBERDROLA RENOVABLES se limita a afirmar que ésta se “ha realizado mediante un proceso de reflexión interna en el seno del equipo directivo de la Compañía, siguiendo el marco de IBERDROLA”. Las partes interesadas se definen según categorías genéricas (equipo humano, accionistas y comunidad financiera, medio ambiente, clientes, proveedores, etc.), sin aportar detalle sobre su composición, la naturaleza de las relaciones con la empresa y la modalidad específica de comunicación establecida para cada grupo. Sí se indica la existencia de ciertos canales de diálogo en sentido amplio: encuentros con colectivos estratégicos, canales específicos por unidad de negocio y mecanismos de recepción de quejas y sugerencias a nivel de instalación. No se informa, sin embargo, sobre la diversa utilización de estos canales durante el ejercicio 2008, ni sobre los principales resultados obtenidos de las mismas.

A pesar de la no inclusión de metas cuantificables y de la ausencia de seguimiento respecto a objetivos previamente establecidos, la información estadística aportada

permite la comparabilidad entre ejercicios (se ofrece al menos datos correspondiente a 2007). Además, no se producen cambios importantes en la metodología aplicada para la recopilación de los indicadores. En los casos en que se modifican los datos presentados en informes anteriores se incluye la pertinente explicación.

En el Informe de Sostenibilidad 2008, IBERDROLA RENOVABLES trata cada uno de los aspectos incorporados (que cubren de forma satisfactoria las diversas áreas de reporte) partiendo de la exposición de su enfoque de gestión. Esto implica la definición del compromiso y la política de la compañía, la presentación de los diferentes procedimientos establecidos para el cumplimiento de ésta y, en su caso, de los procedimientos de evaluación asociados. Sin embargo, el resultado no es homogéneo para todos los ámbitos de reporte. Así, únicamente en materia medioambiental y laboral se detallan en profundidad algunos de los mecanismos existentes para garantizar el cumplimiento de los compromisos. En los apartados relativos a Derechos Humanos, relaciones con la sociedad y responsabilidad sobre el producto, en cambio, apenas se informa sobre la existencia de mecanismos de gestión más allá del Código de Conducta Profesional.

En el informe de Sostenibilidad 2008 prima la utilización de un tono positivo, reforzado por la práctica total ausencia de valoraciones relativas a impactos negativos. En este sentido, el análisis del impacto económico indirecto hace hincapié en los aspectos positivos sin identificar potenciales riesgos. Igualmente, la descripción de los impactos ambientales relata los efectos beneficiosos derivados de las reducciones obtenidas en las emisiones de gases efecto invernadero y contempla la aplicación de medidas orientadas a evitar perjuicios para la biodiversidad (a pesar de que no se explican los peligros asociados). Además, apenas se recogen sanciones, multas (excepto en Estados Unidos), ni se describen procedimientos judiciales, ni administrativos en curso, más allá de una mención genérica de sus existencia para el caso de España. En este sentido, es pertinente señalar que la plasmación de una imagen equilibrada y veraz de la actuación de la compañía es imprescindible a la hora de lograr los objetivos implícitos en una actividad de reporte social.

El informe del ejercicio 2008 de IBERDROLA RENOVABLES ha sido verificado externamente por KMPG Asesores S.L. respecto a la guía GRI (versión 3) enunciando como conclusión que “no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas”[268]. Como se señala en el propio informe de verificación externa, de KPMG, esta es limitada, asegurando que los procedimientos llevados a cabo en la revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. También se puede observar que las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. En cualquier caso, este informe de revisión externa no implica, en ningún caso, la realización de procesos de auditoría exhaustiva de los sistemas de información involucrados en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2008, ni se aportan garantías acerca de la exactitud de los contenidos incorporados.

[268] *Ibid.*, p. 103.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El apartado relativo a gobierno corporativo es el aspecto más destacado del reporte social presentado por IBERDROLA RENOVABLES. A ello contribuye, sin duda, la entrada en vigor del Código Unificado de Buen Gobierno, documento que establece una serie de obligaciones mínimas a la hora de reportar en esta materia. El Informe Anual de Gobierno Corporativo presentado por la compañía sigue el modelo recogido en dicho Código. Se han efectuado, además, en los últimos meses una serie de modificaciones reglamentarias encaminadas a adaptarse a las nuevas exigencias. Las aprobadas con posterioridad al 31 de diciembre de 2008 no han sido evaluadas en el presente informe.

IBERDROLA RENOVABLES informa sobre la composición de la estructura de propiedad de la compañía, indicando aquellas personas físicas o jurídicas que cuenten con una participación accionarial significativa. Se aporta detalle adicional, además, sobre aquellos miembros del consejo de administración con participaciones en la empresa, así como la cantidad de derechos de voto asociada.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008, las Cuentas Consolidadas 2008 y el Informe sobre la política de retribuciones de los consejeros de Iberdrola Renovables, S.A. del ejercicio en curso (2009) y la aplicación de la política de retribuciones vigente en el ejercicio precedente (2008) recogen información sobre las retribuciones de los miembros del consejo. Aunque existe un informe de retribuciones que aprueba el Consejo, este no es sometido a aprobación por parte de la Junta General. Por otro lado, las remuneraciones no se detallan de forma individualizada, sino por tipo de consejero. Tampoco se identifica a los beneficiarios de cláusulas de blindaje, aunque sí se detalla el número total de contratos con tales garantías. En el Informe de Retribuciones se explica la indemnización asociada al contrato del Presidente y Consejero Delegado. En este aspecto, desde el equipo de análisis, se considera que desde el punto de vista de la RSC no informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje y quiénes son los beneficiarios, y que no se informe de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

Se informa del sistema de control de riesgos implantado en la compañía. Se mencionan los riesgo ambientales y sociales, pero desde un punto de vista reputacional. Sin embargo, la ausencia de información explícita y de calidad sobre los riesgos identificados por la empresa en el ejercicio 2008, es preocupante respecto a la transparencia dada a las partes interesadas, especialmente en lo referente a propietarios, accionistas e inversores, a la hora de tomar sus decisiones. En este sentido no informa sobre ningún tipo de riesgo materializado en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental, asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV[269].

[269] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.46). Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

De acuerdo con lo recogido en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008 y en el Reglamento del Consejo de Administración de IBERDROLA RENOVABLES, S.A., se realiza una evaluación anual sobre la calidad y eficiencia del trabajo desempeñado por los consejeros, en un proceso coordinado por el Presidente. Se presentan algunos resultados en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008.

Se informa sobre la puesta disposición de los trabajadores de un canal de comunicación "que tiene por objeto informar, de forma confidencial, sobre posibles conductas irregulares, de potencial transcendencia, de naturaleza financiera y contable"[270], supervisado por la Comisión de Auditoría y Nombramiento. No se detallan, sin embargo, los resultados de la aplicación de dicho canal. El Código de Conducta Profesional establece una serie de disposiciones de tipo interno en materia de utilización de información privilegiada, conflicto de interés, y entrega y obtención de obsequios y regalos, y contempla un canal adicional de denuncia y un régimen disciplinario asociado.

En lo relativo al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, se establecen procedimientos respecto a la delegación del voto (aunque no se exige la presencia del auditor externo en junta), se definen adecuadamente las competencias que deberán ser objeto de aprobación en este órgano y no se establecen disposiciones limitadoras del número de derechos de voto por accionista.

IBERDROLA RENOVABLES cumple con la recomendación de que la composición del consejo de administración por categoría de consejero se asemeje a la estructura de propiedad de la empresa. El peso de los consejeros externos dominicales es inferior a la participación en la empresa de los accionistas a los que representan. Igualmente se cumple con las recomendaciones relativas al tamaño del consejo, situándose en el límite superior (quince consejeros). El Reglamento del Consejo de Administración dispone, además, un tamaño mínimo de cinco miembros y máximo de quince, conforme a lo dispuesto en el Código Unificado de Buen Gobierno. No se ha establecido periodo máximo de permanencia para los consejeros independientes.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento está compuesta por dos consejeros dominicales y un independiente, este último ejerce el cargo de presidente de la misma. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está compuesta por un consejero dominical y dos independientes, siendo uno de éstos el presidente de la misma. No se explican las causas de que no exista una Comisión de Estrategia e Inversiones.

En el ejercicio 2008 solamente una mujer formaba parte del Consejo de Administración de IBERDROLA RENOVABLES, aunque se nombró una segunda el 31 de marzo de 2009. Se informa sobre la aplicación de una política de contratación de los consejeros sin sesgo según el mérito y la experiencia acumulada. No se recoge, por tanto, una política deliberada tendente a equilibrar la composición por género del Consejo de Administración.

[270] *Ibid.*, p. 30.

RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN S.A.
REC

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Red Eléctrica Corporación ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- En España es transportista único del sistema eléctrico nacional.
- Tiene además participación en las redes nacionales de Portugal, Bolivia y Perú.
- Es corresponsable de las interconexiones del sistema eléctrico español con los sistemas nacionales limítrofes (Francia, Portugal, Marruecos).
- En otros países actúa como consultora especializada en redes de distribución eléctrica: Norte de África, Oriente Medio y Latinoamérica.
- Presta servicios de telecomunicaciones a nivel internacional.

Alcance geográfico

Red Eléctrica Corporación opera o tiene presencia en los siguientes países:

- **España** (Red Eléctrica de España),
- **Francia** (sociedad coparticipada INELFE para el aumento de la interconexión fronteriza),
- **Portugal** (participación accionarial en la compañía nacional REN),
- **Bolivia** (compañía Transportadora de Electricidad, filial de red Eléctrica Internacional),
- **Perú** (compañía REDESUR, filial de Red Eléctrica Internacional)

Índices de inversión socialmente responsable

La empresa cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable: FTSE4Good, FTSE4Good IBEX, Dow Jones Sustainability Index, ECPI Ethical Index Euro y Global Challenges Index (OEKOM)

Normativa Internacional

El Grupo Red Eléctrica informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convenios OIT

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial
- Caring for Climate: the Business Leadership Platform
- SA8000
- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- EFQM

Documentos incluidos en el análisis

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

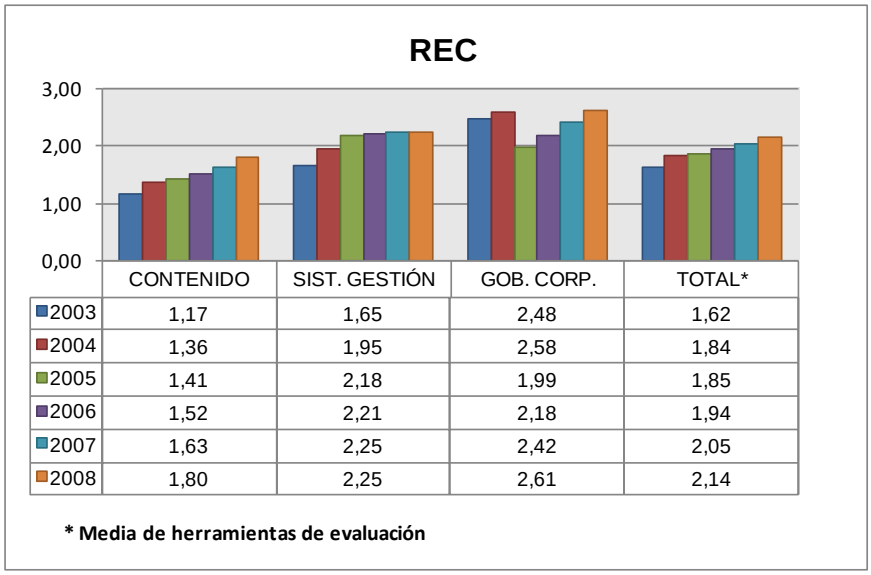
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual (documento resumen) 2008	
Informe de Responsabilidad Corporativa 2008	
Cuentas Anuales Consolidadas 2008	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	
Estatutos Sociales (texto refundido)	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Código Ético y Valores Corporativos	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores	
Memoria ambiental 2008	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**2,34**
Indice&Perfil GRI	2,49
GRI Indicadores	2,15
Principios GRI	2,38
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,61**
ONU	**1,45**
AA1000	**2,07**
AA1000 Indicadores	1,98
AA1000 Principios	2,16
NEF	**2,25**
TOTAL	2,14

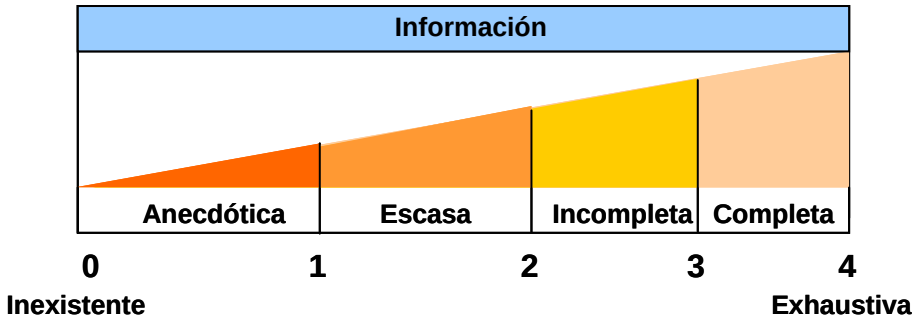
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,17	1,65	2,48	1,62
2004	1,36	1,95	2,58	1,84
2005	1,41	2,18	1,99	1,85
2006	1,52	2,21	2,18	1,94
2007	1,63	2,25	2,42	2,05
2008	1,80	2,25	2,61	2,14

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **2,14**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,80**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **2,25**, situándose también en el estadio de *información incompleta*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,61**.

Conviene señalar una vez más el carácter peculiar de REC dentro del Grupo Red Eléctrica, operando como un monopolio en la gestión del sistema eléctrico español, lo cual condiciona la información relativa a competencia, precios, comercialización y publicidad en la actividad con mayor peso en el negocio de la compañía.

Con mayor frecuencia las empresas energéticas dicen estar comprometidas con un futuro sostenible. Sin embargo, es un común denominador a las grandes empresas del sector de la energía el no afrontar la raíz del conflicto de intereses entre su publicitada carrera hacia el éxito, favorecida por una creciente demanda de energía, con una sociedad (y un medio ambiente) que carga cada vez con más costes inducidos por un modelo energético y productivo insostenible. Si bien REC merece un sincero reconocimiento por sus logros y proyectos en integrar energía de fuentes renovables en el sistema español, por ahora este aporte no llega más que a ser una solución de pequeño alcance para un problema de enorme magnitud como es el de las crecientes emisiones de GEI, si se sigue apostando por los hidrocarburos para generar más electricidad, o la proliferación nuclear, si se opta por esta otra tecnología. Solución que en cualquier caso no parece afectar, más que marginalmente, a la profunda inequidad de acceso a la energía básica que sigue habiendo en países como los

latinoamericanos. Falta, en definitiva, una aportación de la empresa al reto de innovar métodos de contabilidad que no se limiten a presentar los costes (y ganancias) meramente económicos, sino también los sociales y ambientales.
En la Declaración del Presidente al inicio de la memoria, y en el desarrollo de ésta, no están del todo reflejados los principales impactos en materia de sostenibilidad con sus respectivos efectos sobre los grupos de interés (en este caso bien se puede decir la sociedad en general). Por ejemplo, no se habla del aspecto de integrar las responsabilidades de actuación financiera con las responsabilidades de desempeño económico, ambiental y social, cuando sí se afirma haber cumplido holgadamente el objetivo de "*creación de valor sostenible a largo plazo*", a pesar de la crisis económica global.

b. CONTENIDOS RSC

Reconociendo un buen nivel de información en gran parte de los indicadores, y el esfuerzo que ya fue señalado en anteriores informes por incorporar las dos filiales sudamericanas, se puede no obstante señalar algunas carencias.
No hay desglose del empleo por duración de jornada. En cuanto al origen de los trabajadores, afirma tener un índice de contratación local cercano al 100 %. Para el dato de Bolivia, los trabajadores de contrato temporal (7) no están sumados al total de la plantilla (120, que debería decir 127). En Perú dice tener sólo 19 empleados, de los que 18 están bajo contrato fijo. No compara la creación neta de empleo con el promedio de facturación en cada país. Respecto a los beneficios sociales y retribución en especie como parte de las medidas de conciliación a favor de los trabajadores/as, afirma aplicar para el conjunto de la plantilla con independencia del tipo de contrato las siguientes: plan de pensiones, seguro médico para el empleado y familia, seguro de vida y accidentes (colectivo) y ayudas de alquiler de vivienda y guardería entre otras.

En materia de derechos laborales la información es bastante completa, si bien omite algunos puntos. Es una empresa con alto nivel de sindicación. La memoria explica que en España ha sido firmado el IX Convenio Colectivo (pactado con el 99,85 % de los empleados no directivos) y otros acuerdos. Falta información en cuanto al nº de afiliados a sindicatos independientes en Bolivia (TDE celebró elecciones sindicales en 2008) y Perú. Aunque se reconoce el derecho de los representantes sindicales de emitir informes previos, no se dice cuál es el período mínimo de preaviso contemplado para los cambios organizativos de la empresa. No hay evidencias de compromiso explícito sobre que no sean utilizados los representantes de los trabajadores, por la directiva de la empresa, en debilitar la negociación de los sindicatos, como tampoco hay compromiso explícito de respetar el derecho a la huelga laboral. Y lo mismo se puede decir respecto de garantizar la protección de los derechos de los trabajadores en cualquier país donde no se apliquen plenamente las normas internacionales (en asociación, sindicación y negociación colectiva)[271].

No se mencionan métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales según las recomendaciones de la OIT. Sobre siniestralidad laboral se informa oportunamente discriminando entre trabajadores en plantilla (España y Bolivia) y trabajadores subcontratados. Destaca el hecho de que el índice de frecuencia de accidentes (calculado en función de las horas trabajadas) es

[271] ITUC, CSI, IGB (2009): Informe sobre violaciones a derechos sindicales en el mundo, http://survey09.ituc-csi.org/

casi seis veces mayor para los segundos que para los trabajadores propios. Peor aún si se compara el nº de accidentes con baja (126 frente a 10) o los días perdidos por causa de accidente (3.476 frente a 352) cuando la relación de horas trabajadas y de nº de trabajadores entre las contratas y la empresa es menor de 2,5. Esta marcada diferencia tiene su explicación en que ambos colectivos realizan actividades que no son comparables: personal propio - 80% horas trabajadas en tareas de gestión y administración; personal contratado - 90% de las horas trabajadas en tareas de alto riesgo

No obstante, es muy satisfactorio el dato de que no haya habido accidentes mortales durante el ejercicio, incluyendo los contratistas. No se informa de bajas por permisos de maternidad/paternidad o por cuidado de personas dependientes y no hay mención a programas relacionados con el SIDA. No hay evidencia de cumplimiento de las directrices de la OIT en lo relativo a gestión de la salud en el trabajo, ni se describen los acuerdos con sindicatos sobre este tema más allá de la afirmación: "*la política de seguridad y salud laboral ... es impulsada por la alta dirección y asumida por los empleados*". [272]

Los datos de la compañía sobre horas de formación permiten comparar el trato diferente que recibe la fuerza laboral en España con la de los otros países. En particular, el trabajador promedio de TDE Bolivia recibe la mitad de horas de formación, y la empresa invierte en éstas casi cuatro veces menos sobre el total de gastos de personal.
El informe afirma que se ha realizado formación en materia de prevención de la corrupción a través del Código Ético (que lo menciona en su capítulo 3º) pero sin especificar a cuantos empleados se ha dirigido durante este ejercicio.

La comparación entre salarios de hombres y mujeres se hace sobre el salario base, cuando es más apropiado considerar el total devengado, pues es en los complementos donde recae normalmente el peso de la discriminación.
Una relación de valor 1,11 a favor de los hombres es explicada por la empresa como debida a una herencia histórica (antes no había apenas mujeres tituladas en ingeniería y los hombres han acumulado antigüedad) que se estaría corrigiendo en la actualidad.

En cuanto a medidas orientadas a la no discriminación, la memoria cita los principios de la política de responsabilidad corporativa de la empresa y la certificación SA8000 como verificación de compromiso, no obstante sería recomendable que se referenciase de forma más precisa a los procedimientos implantados en su gestión para evitarla. En otro apartado del texto son desarrollados los temas del acoso y violencia de género y la integración de discapacitados. Faltan referencias al tratamiento de otros motivos de discriminación como raza, orientación política, o enfermedad (p. e. SIDA)

En cuanto al cumplimiento de los Derechos Humanos, el tono de la memoria es el habitual de repetir una declaración general de principios, omitiendo aspectos concretos que implican estos derechos, como es la obligación de informarse de las consecuencias de sus actividades para no ser cómplice de ningún tipo de violaciones. No hay evidencia de que con anterioridad a la ejecución, la empresa haga estudios e informes de los efectos de sus actividades y decisiones en los DDHH. Ni de que se realicen evaluaciones periódicas que incluyan planes de acción, reparación o

[272] Red Eléctrica Corporación, Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, p. 95

compensación a las comunidades afectadas en caso de un cumplimiento insuficiente. Ni de que este aspecto sea verificado por fuentes externas.

Este capítulo es importante como forma de evitar que una compañía (o alguien que opera desde ella) pueda sacar provecho, directo o indirecto, de perjuicios de los que debieran tener conocimiento. Se puede poner como ejemplo el caso de los proveedores, pues menos de la mitad son verificados en materia de derechos humanos. En este sentido, no se aporta información sobre el ejercicio 2008 que evidencie, cómo los Derechos Humanos se hacen respetar en todos los países donde actúa la compañía al mismo nivel que en el país de origen, aunque en el texto del Código Ético sí se diga que esta norma interna es aplicable a todos los países.

Sobre aspectos de derechos humanos como el riesgo de explotación infantil, el trabajo forzoso o esclavo, así como el derecho a la libertad de asociación, la empresa afirma no existir riesgos asociados a estos derechos debido a que sus actividades son desempeñadas por personal altamente cualificado. Esto se puede considerar cierto si la mayor parte de los trabajos de menor cualificación son subcontratados y se delega toda responsabilidad en las empresas proveedoras, situación que podría no ser la más aconsejable desde el punto de vista de la Responsabilidad Social.
No hay evidencia respecto a cómo se vinculan los temas de derechos humanos con las operaciones de la compañía (inversiones, contratos con proveedores) ni cuáles son los sistemas de seguimiento para las recomendaciones internacionales (ONU, OIT) en toda la cadena de suministro. El informe asegura, a través de una nota a pie del índice, que "*todos los empleados han sido informados y formados a través del Código Ético sobre los principios éticos que deben regir su actividad diaria, entre los cuales se incluyen específicamente los criterios y procedimientos de actuación relativos al cumplimiento estricto de los derechos humanos y laborales*". [273] No añade nada, aparte de decir que se han impartido unas jornadas en la presente campaña, sobre la modalidad escogida o la duración de esta formación.

Al explicar qué cantidad de proveedores han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, se dice que el 45 % de los registrados en el sistema interno de clasificación tienen políticas específicas en dicha materia, y el 11,7 % han firmado el compromiso del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Estos porcentajes sólo representan el 56 % de los pedidos durante el 2008. Además, no están referidos por países. El informe no dice que se tomen medidas para solventar esta carencia de compromiso con los derechos humanos en una alta proporción de proveedores.. Tampoco aclara si existen cláusulas de derechos humanos en los acuerdos de inversión, si bien se cita el documento interno de condiciones generales de contratación para decir que todas las actividades, propias y subcontratadas, deben cumplir con el respeto a los derechos humanos.
Como ya se ha comentado, la empresa no aporta evidencias de que tome algún tipo de control para evitar que sus bienes y servicios sean usados en complicidad con violaciones de los DDHH, en casos tales como transacciones comerciales que escapen a una regulación estricta.
En lo que se refiere a protección y seguridad de las instalaciones, tanto si el personal encargado de esta tarea es propio o de un contratista, no se aportan garantías de que las labores de seguridad no sean encomendadas a unidades militarizadas (y paramilitares), o a empresas privadas que hayan incurrido en violaciones de derechos, asunto que debería estar previsto en los correspondientes contratos. Cuando habla de

[273] Red Eléctrica Corporación, Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, p. 197 nota (8)

formación, el informe no aporta datos sobre formación en materia de derechos humanos al personal encargado de la seguridad.
Las prácticas de denuncia por incumplimiento en materia de DDHH y el proceso de apelación para el personal propio, junto a las políticas de no represalia y confidencialidad son desarrolladas en el documento "*Código Ético y valores corporativos*", que fue aprobado en 2007. Aunque se pueda sobreentender por el contexto de la memoria (Informe de RSC), sería deseable que en el mismo Código o de forma apartada, se hiciera también referencia al sistema de apelaciones en materia de derechos humanos.

Una ausencia muy importante en la información analizada es la de los pueblos indígenas, que debería tener relevancia para una empresa con fuerte presencia en la región andina (Bolivia y Perú), donde abarca un territorio muy superior al de España, aunque el volumen de negocio no sea proporcional. No aporta evidencia de compromiso porque se respeten los derechos de las comunidades locales e indígenas a ocupar y poseer sus tierras así como utilizar los recursos naturales, ser consultados sobre los proyectos que les afecten sin que se ponga en riesgo su salud ni los valores culturales o ambientales.
A este respecto la memoria se limita a informar mediante nota a pie de índice que "*No se han registrado incidentes…*". Si bien este tema carece de significación para las actividades de la empresa en España, en Bolivia y Perú existen ambiciosos proyectos de expansión de la red eléctrica y grandes carencias de acceso a energía entre comunidades periurbanas y rurales, también indígenas. El hecho de haber un vacío en la definición de políticas sobre la forma de abordar las necesidades de los pueblos indígenas, mecanismos de reclamación por parte de las comunidades y gestión conjunta con las mismas, puede inducir a pensar que estos asuntos no se tratan en ausencia de problemas (para la empresa, se entiende) y sólo recibirán atención como reacción a conflictos o denuncias por terceros.

Una vez más no se informa del porcentaje de contratos pagados en conformidad con términos acordados. No se hace distinción entre los proveedores de capital por tipo de interés de deuda, ni se especifican los dividendos preferentes.
Ya se dijo que hay aspectos diferenciadores en REC que la distinguen del conjunto de las corporaciones. Por ejemplo, entre las sociedades dependientes del Grupo ninguna cotiza en el mercado de valores, por lo que se eliminan posibles conflictos de interés por causa de operaciones financieras con las mismas. Por otro lado, al desarrollar la mayor parte de su actividad dentro de mercados regulados (transporte y distribución eléctrica en régimen de exclusividad), carece virtualmente de competidores en su negocio principal, a pesar de lo cual se establece rotundamente la prohibición a los consejeros de desempeñar cargos dentro de organizaciones competidoras.
Respecto a las ventas, éstas se desglosan por países, pero no por tipos de actividad.

La información sobre "subsidios" sólo es relevante para REE y REC España (12,9 M€). En el caso de Red Eléctrica Internacional y TDE Bolivia el valor de subsidios es cero. Y sobre REDESUR Perú no existen datos. Se considera incompleto que no se aclare si en este epígrafe están incluidas o no desgravaciones fiscales (que en otro lugar de la memoria sí son mencionadas por separado, p. 79).
Si bien se afirma de forma escueta que "*no se ha efectuado ninguna aportación a partidos políticos*", [274] no hay evidencia de mecanismos que regulen y garanticen el no uso de contribuciones monetarias a partidos o grupos políticos como instrumento de

[274] Red Eléctrica Corporación, Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, p. 197 nota (12)

presión. Tampoco está definida la posición en las políticas públicas de los países donde opera.
No hay referencia a políticas enfocadas a prevenir conductas contrarias a la libre competencia. Este aspecto quizá sea en algún modo excusable para las actividades de la empresa que están fuertemente reguladas por las leyes nacionales, como es la distribución de energía en España (transportista único en régimen de exclusividad), en Bolivia (propietaria y operadora del Sistema Interconectado Nacional), y quizá Perú (como operador estratégico) pero no hay que olvidar que a través de Red Eléctrica Internacional (REI) el Grupo está presente en el mercado eléctrico y de las telecomunicaciones en países del Norte de África, Europa del Este y América del Sur.

Entre las medidas aplicadas en la gestión de riesgos no se mencionan, más allá del Código Ético, las destinadas a evitar el blanqueo de dinero o de productos de delito en su esfera de actividad, ni las que se refieren a las cuentas correctamente registradas y la veracidad de la documentación.
No se informa sobre cómo se evita la posible obstrucción interna de la justicia en temas relacionados con corrupción o cómo se coopera con las instituciones públicas para combatirla. En este sentido, no hay evidencia del compromiso de no contratar ex funcionarios cuando la actividad contratada pueda guardar relación con el cargo público que desempeñaron. Tampoco se dice cómo se previene en la esfera de su actividad el tráfico de influencias.

Aunque la memoria se refiere al procedimiento de reclamaciones y consultas, no incluye la forma como los clientes deben ser compensados en caso de recibir un mal servicio.
No se informa expresamente que la empresa tome medidas de protección del consumidor cumpliendo la normativa internacional, particularmente en los países donde la norma local no es tan exigente.
Tampoco hay mención explícita a la renuncia por parte de la empresa de prácticas contractuales abusivas.

Aunque se manifiesta una empresa muy activa en la promoción de modalidades sostenibles de consumo, no hay evidencia de que recoja las aportaciones de los consumidores cuando éstos buscan influir en las decisiones de la empresa buscando una mayor sostenibilidad en el modelo energético. Por otro lado, el hecho de que Red Eléctrica, como transportista y operador del sistema, no tenga una relación directa con los consumidores, no quiere decir que éstos no sean un grupo de interés de la Compañía, por ejemplo, en lo que se refiere a conversión del modelo energético y su sostenibilidad en el futuro. Es evidente que las políticas energéticas y las normas vienen promulgadas por el Ministerio, pero es necesario entender cómo REC tiene una estrategia de incidencia positiva sobre el resto de actores del modelo energético, aprovechando su especial posición y relevancia en el mismo, así como coherente con sus compromisos y objetivos de responsabilidad social y sostenibilidad.

El tipo de producto principal que la compañía Red Eléctrica saca al mercado es excepcional en algunos aspectos como los relacionados con el marketing: carece de etiquetado y se distribuye sin apoyo de campañas publicitarias. Esto hace que la comunicación con los clientes y con los agentes del mercado no se sirva de algunos canales convencionales. No obstante, no parece justificado que el indicador sobre la protección de la privacidad de los clientes quede en la memoria exento de contenido. Como se ha señalado más arriba, hay actividades de RED ELECTRICA CORPORACION que van más allá que la mera distribución por red en régimen exclusivo.

En asunto de medio ambiente no hay evidencia, en la información analizada, sobre que la empresa asuma explícitamente la responsabilidad por los posibles efectos nocivos de todas sus actividades, aspecto éste más relevante en un campo de alto índice de innovación como es el eléctrico.

Sí que está desarrollado lo que concierne a desarrollo sostenible, en donde Red Eléctrica puede atribuirse algunos logros importantes: la integración de energías renovables en la red, principalmente eólica, y la gestión de la demanda, temas que serán cruciales para que España y otros países puedan cumplir metas ambiciosas de reducción de emisiones y facilitar la transformación del modelo energético basado en hidrocarburos en otro más diversificado, deslocalizado y de bajo nivel de carbono.

Así como queda patente en la lectura del capítulo 7 del Informe de RSC el compromiso con el principio de prevención (frente a accidentes de contaminación e incendios), no se cita explícitamente, sin embargo, la observación del principio de precaución en la política ambiental del Grupo. Dicho principio tiene implicaciones más exigentes, pues ante un determinado estudio de impacto, puede condicionar la realización o no del proyecto o una modificación muy sustancial del mismo.

En este sentido, no se explican los requisitos de actuación medioambiental que se piden a los proveedores para obtener la calificación por la empresa. Además se dice que únicamente se pide calificación en el caso de considerarse proveedor estratégico para la empresa, dejando abierta la posibilidad a que un proveedor problemático en materia ambiental (pero no estratégico) no reciba tal exigencia.

La tabla que informa sobre consumo de energía cataloga como consumo directo la empleada en el transporte de los vehículos de la flota de la empresa, aunque esta energía no se gasta directamente en el proceso productivo. El caso de Red Eléctrica, como se indicó más arriba, es especial y puede admitirse esta salvedad. Usualmente se contabiliza el consumo indirecto de energía como la gastada en forma de electricidad, cuyas fuentes primarias pueden ser varias. En el informe la empresa parece sólo contabilizar la electricidad que consumen sus sedes y delegaciones. Las emisiones relacionadas con medios de transporte no propios se consideran también indirectas.
El análisis considera que a este epígrafe se debería añadir la cantidad de energía primaria equivalente a la electricidad que se pierde en el transporte por la red (básicamente en calor). Estas pérdidas son del orden del 1 % [275] Véase más abajo que en lo que se refiere a emisiones, el informe sí menciona como emisiones indirectas las relacionadas con las pérdidas de transporte.

Respecto al consumo de materias primas el informe aclara: "*Las actividades de REE no se organizan como un proceso productivo convencional por lo que no se calcula el consumo total de materias primas… Se incluye el dato de aceite utilizado en las operaciones de mantenimiento, ya que se trata de la materia auxiliar de mayor relevancia ambiental*". [276] El análisis considera acertado la importancia ambiental atribuida a los aceites de transformador, un fuerte contaminante en caso de vertido (el informe no reporta ninguno en 2008). Pero aun reconociendo que las actividades de Red Eléctrica no forman parte de un proceso productivo convencional, se le puede

[275] Las pérdidas de transporte son del orden del 1% de la energía demandada en barras. Concretamente en el año 2008 fueron de 3.388.742 Mwh. Fuente REE

[276] Red Eléctrica Corporación, Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, p. 165 nota (1)

reclamar a la empresa, sin embargo, que sí informe del consumo de otros materiales como los que implican la ampliación de las infraestructuras de las que es propietaria (redes de transporte de electricidad en alta tensión, subestaciones, etc.). Tales instalaciones demandan metales de alto precio como el cobre, o de elevada huella energética como el aluminio y el acero.

Por otro lado, en lo que se refiere a reutilización o reciclaje de residuos, tampoco es el aceite desechado el único elemento importante, sabiendo que las instalaciones de electricidad tienen una vida útil limitada. Faltaría información respecto al destino o procesado que reciben componentes como cables y torres, desechos plásticos y electrónicos, etc. cuando quedan obsoletos. La información sobre residuos generados se limita a dar cifra en kg para Bolivia y Perú, sin añadir nada del tipo de gestión realizada en estos dos países. En el caso de España no se detallan porcentajes de reutilización / valorización / reciclaje y se recurre repetidas veces al término "*eliminación*" sin aclarar tipo de depósito (vertedero convencional o de residuos peligrosos) o proceso (incineración, otros). Se informa de número de accidentes de derrames de hidrocarburos de maquinaria y aceites de transformador para España, indicando volúmenes, al parecer sin consecuencias sobre la calidad de las aguas. De las filiales en Bolivia y Perú no se reporta ningún accidente de derrame en las tablas informativas.

En el apartado de impactos ambientales significativos por productos-servicios, no se informa adecuadamente de la peligrosidad de los PCBs, (sustancias cancerígenas no biodegradables) que todavía permanecen en buen número de transformadores, bajo responsabilidad o no de Red Eléctrica. La empresa contabiliza más de 46.000 kg de transformadores con estas sustancias y cerca de 82.000 kg de aceites contaminados con PCBs gestionados en 2008 (p. 168, tabla). No se hace mención al potencial efecto contaminador de los más de 108.000 kg contabilizados de chatarra electrónica. No se explica porqué se mantiene un nivel de tierras contaminadas con hidrocarburos similar al del año 2007, ni tampoco cómo se las ha arreglado la empresa para prescindir en este ejercicio del uso de gran cantidad de disolventes no halogenados o del amianto (también conocido como asbesto, otro potente cancerígeno) para aislamiento.

En cuanto a consumo de agua, se indica el porcentaje por fuentes de procedencia (red municipal, pozo y cisterna o aljibe) para usos sanitario, prevención de incendios y riego. En las cifras de estos consumos se observa una tendencia descendente (m^3/empleado) en los últimos años
Respecto a la reutilización de aguas, sólo se anuncia que está prevista la instalación de aljibes en todas las nuevas subestaciones, y no se dice nada de las aguas "servidas".

Como emisiones indirectas a la atmósfera derivadas de las actividades de la empresa se contabilizan oportunamente las relacionadas con las pérdidas por transporte de electricidad (pero sólo para REE). El dato se da en toneladas de CO_2 equivalente, y su valor es creciente respecto a años anteriores. No se desglosan los subtotales de cada tipo de gas de efecto invernadero, salvo el correspondiente al Hexafluoruro de Azufre (SF6), un gas que se emplea como aislante en interruptores y en subestaciones blindadas. La cuantificación de otros gases emitidos durante el proceso de generación, sobre todo térmicas de carbón y de ciclos combinados con gas natural, no son imputables a REE, por ser esta actividad ajena a su sector de negocio

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Como en los años anteriores la memoria ha sido elaborada siguiendo las directrices de GRI G3 2006 y ha sido verificada conforme a AA1000.

Una Ley de modificación del sector eléctrico en España (Ley 17/2007 de 4 de julio) supuso transformar la estructura organizativa de la compañía en holding, con el fin declarado de hacer más transparente la separación entre las actividades reguladas en España del resto de las actividades. A la hora de definir el alcance de la memoria no queda claro cómo afecta o qué criterios se adoptan para que la información refleje ésta y otras modificaciones que haya podido haber en 2008, así como la inclusión completa de datos sobre Red Eléctrica Internacional (cuyas filiales son TDE Bolivia y REDESUR Perú), REE Finance y otras participadas (caso de INELFE con Francia), así como operaciones outsourcing ... La no reformulación de la información corporativa cuando se dan este tipo de situaciones corre el riesgo de ver alterados datos fundamentales relacionados con el gobierno de la compañía, las operaciones financieras o la plantilla de empleados.
El Informe de Verificación externa de SGS ICS Ibérica S. A., se hace eco de que "*la información volcada de los indicadores procedente de las filiales TDE y REDESUR no siempre se aportan datos de las filiales en línea con los indicadores reflejados de REE*", [277] lo cual es calificado como un "*área de mejora*".

En general, y respecto a la Auditabilidad de la información, continúa sin aportarse información que permita evidenciar si las partes interesadas pueden establecer diálogo con el equipo de auditoría y verificación, ni si se las ha considerado por la empresa verificadora como fuente de información y en su caso, en qué medida.
Cuando se hace referencia a los mecanismos de diálogo con las partes interesadas no se describen, políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades. En este punto, la omisión de sucesos conflictivos, reclamaciones o denuncias que han implicado a la empresa durante 2008, pone en duda la necesaria neutralidad de la información aportada. [278]

De forma parecida a lo que se comentó más arriba, el informe no facilita evidencias de que las normas que se hacen respetar por el personal propio de la empresa en materia de derechos, sean extensibles a toda la esfera de influencia de la empresa: respeto a los derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales y particularmente los más básicos como son la salud, una adecuada alimentación y una vivienda digna. Relacionado con la actividad de esta empresa es importante destacar que el derecho, reconocido universalmente, de un acceso digno a la energía está aún muy lejos de cumplirse en los países en desarrollo. [279] Particularmente en las áreas rurales y periurbanas de Perú y Bolivia, países donde operan las filiales de Red Eléctrica

[277] Red Eléctrica Corporación, Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 p. 203 (Informe de verificación)
[278] Véanse, por ejemplo: protestas vecinales en la provincia de Gerona por las obras de la línea de interconexión con Francia, http://www.elpais.com/articulo/cataluna/Parada/MAT/Bescano/falta/permiso/elpepiespcat/20080617elpcat_3/Tes
Oposición ciudadana a una línea de alta tensión en Huesca y Lérida, http://www.heraldo.es/noticias/red_electrica_insiste_proyecto_linea_alta_tension_pese_rechazo_social_politico.html
[279] Aunque entre los 8 Objetivos del Milenio propuestos por la Asamblea de Naciones Unidas reunida en el año 2000 no había ninguno relacionado con la energía, en los años posteriores se hicieron importantes declaraciones por parte del Secretario General (Kofi Annan) y la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible (Johannesburgo, 2002) a favor de que la energía forme parte destacada de la agenda del desarrollo.

Internacional, la distribución de electricidad es en gran medida ausente o en condiciones precarias. La falta de electricidad para la población pobre es un elemento más del círculo vicioso de su pobreza. Todas las fases del mercado eléctrico de estos países fueron privatizadas: generación, transmisión (transporte) y distribución al consumidor final. El efecto fue desvirtuar el carácter de la energía como servicio público hacia la sociedad, quedando sujeta a las preferencias del mercado y determinando que muchos de los planes gubernamentales de electrificación no se lleguen a cumplir. Hay que recordar que la llegada de la electricidad a muchas áreas rurales de Europa se hizo posible por un sentido de solidaridad antes que por rentabilidad financiera de la inversión. Hoy, las poblaciones rurales de los países andinos, como partes interesadas, bien pueden reclamar que se les explique por qué están condenadas a vivir y trabajar sin energía eléctrica y permanecer en un atraso tecnológico que no han elegido. Decir que RED ELECTRICA CORPORACION no da cuenta de su responsabilidad en esta falta de atención a los derechos básicos de cientos de miles de personas sería simplista, porque el escenario es muy complejo. Pero parte de la respuesta tiene que venir de la compañía, ya que sus filiales (TDE y REDESUR) son los operadores de transmisión en el mercado mayorista, ejecutan las inversiones para expansión de la red con fondos que pertenecen a todos los ciudadanos y tienen capacidad de negociación con los gobiernos y entidades de financiación. Los informes analizados no dan cuenta suficiente y clara del destino de sus respectivos beneficios y su reinversión. Desde el punto de vista de la comparabilidad de la información cabe preguntarse si las obras a su cargo, operaciones de mantenimiento, calidad de instalaciones, etc. en los referidos países se cumplen en igualdad de condiciones e igual grado de riesgo ambiental que las efectuadas en el país de origen. [280]

Se explica en el informe el procedimiento de identificación y selección de las partes interesadas, pero no queda claro si, una vez seleccionados, ya no se producen cambios en el proceso de identificación, segmentación y establecimiento de prioridades. Esto es importante, pues de ello depende el marco de relaciones de REC con dichos grupos de interés y que, según se dijo en años anteriores, cada vez es expuesto en los informes con menor grado de detalle. De igual forma la exposición del proceso de identificación y priorización se expone de forma general, sin atender a las peculiaridades que los diferentes grupos de interés puedan presentar en países distintos.

Nuevamente no hay información que permita evidenciar la participación e inclusión de sus grupos de interés en la gestión de los procesos que inciden en aspectos relevantes de la RSC, ni en las actividades de auditoría o verificación de la memoria por lo que es difícil asegurar que se trate de un sistema de gestión abierto e inclusivo. Aunque se describe una relación fluida con el conjunto de grupos de interés, y se explican los canales de comunicación con los mismos, no hay evidencia de que la información obtenida procedente de las partes interesadas influya o comprometa en la toma de decisiones sobre política y operaciones de la organización, como parte imprescindible del objetivo de mejora continua en los contenidos de la RSC.

Otro aspecto que se presenta incompleto en el informe es el de la gestión de la cadena de suministro, en puntos como calificación de proveedores y procedimientos de evaluación.

[280] Para una aproximación a la configuración del sistema eléctrico boliviano, puede consultarse: Walter Canedo Espinosa, Diagnóstico del sector energético en el área rural de Bolivia, Organización Latinoamericana de Energía (OLADE), 2005, en http://www.olade.org.ec/recomendadas.html

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe publicado se presenta en un formato dividido en dos partes: principios y prácticas de la empresa, seguido de las respuestas al formato clásico de la CNMV. Se valora positivamente la accesibilidad y facilitación de los datos.

Entre las Recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno está la presencia de una comisión que tenga las competencias en estrategia e inversiones. Tales competencias las tiene asignadas, en este caso, el Consejo en pleno tal como dice su Reglamento: "*Aprobación de las políticas y estrategias generales de la sociedad y, en particular: ... aprobación de la política de inversión y financiación*".

El artículo 5.6 del Reglamento del Consejo de Administración atribuye a la totalidad del Consejo la competencia en materia de política de control y gestión de riesgos. Esto entra en contradicción con la recomendación de que sea la Comisión de Auditoría la última responsable de la supervisión de tales políticas.
No hay evidencia de que la Comisión de Auditoría deba informar semestralmente de sus actividades. La Comisión de Auditoría se reúne al menos trimestralmente (en 2008 se reunió doce veces). Es de señalar que durante el ejercicio esta comisión ha estado compuesta únicamente por consejeros externos.

Cuando la recomendación es que las comisiones de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones estén compuestas exclusivamente por consejeros externos, esto no se cumple en el segundo caso. La memoria, tras evidenciar que un consejero ejecutivo (y además presidente de la compañía) está en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, añade la siguiente explicación: *"... D. Luis Mª Atienza Serna forma parte de la comisión por decisión unánime del Consejo de Administración, que considera de especial interés su presencia en la misma, sin perjuicio de su abstención o ausencia en la discusión de todos aquellos asuntos que pudieran afectarle de forma personal o ser susceptibles de provocar un posible conflicto de interés*." [281] Se supone que es básicamente para evitar los conflictos de interés la razón por la que se recomienda que los consejeros ejecutivos se abstengan de pertenecer a ambas comisiones, lo cual no perjudica que en los asuntos que lo requieran, éstas pidan información o consulta al presidente.

Por otro lado, la pertenencia del presidente a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene otra consecuencia: en la composición de ésta (4 personas) no hay mayoría absoluta de consejeros independientes (son 2, un 50 %). En el apartado de "*Grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo*", la memoria da solución a este incumplimiento explicando: *"... hay que volver a señalar que los consejeros independientes gozan de mayoría de voto en la comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, ya que en el hipotético caso de empate entre los consejeros independientes y los de otro tipo, el presidente, que necesariamente debe ser consejero independiente, goza de voto dirimente"*. [282]

Durante el ejercicio 2008 se informa que la Comisión de Retribuciones no ha contado con asesoramiento externo para fijar la política de retribución de los miembros del Consejo. La misma ha sido aprobada por el Consejo de Administración y

[281] Red Eléctrica Corporación, Informe anual de Gobierno Corporativo 2008, p. 32
[282] Red Eléctrica Corporación, Informe anual de Gobierno Corporativo 2008, p. 167

posteriormente sometida a la aprobación de la Junta de Accionistas, como punto separado del orden del día.
En cuanto a la relación entre la remuneración del personal directivo y el cumplimiento de objetivos tanto financieros como no financieros, no hay mención explícita a la forma de vincularlos, particularmente los segundos. No se dice expresamente que la remuneración de los consejeros externos independientes no sea tan elevada como para comprometer su independencia.

No hay secretario de la Comisión Delegada porque no hay tal comisión. No obstante, sí que está previsto que el secretario en todas las comisiones sea el Secretario del Consejo (que no es consejero y sí letrado).

No se da información sobre los altos cargos por debajo del Consejo de Administración encargados de supervisión y auditoría para llevar a cabo las políticas económicas, sociales y ambientales.

Se describe la misión de los consejeros, y en el capítulo IX del Reglamento se establecen programas de información para los mismos y la posibilidad de solicitar apoyo de expertos para su desempeño.

Cabe destacar las medidas adoptadas para limitar la acumulación de poder en la persona del presidente del consejo (a la vez consejero delegado), que si bien por razones de urgencia está facultado para tomar decisiones, debe dar cuenta inmediata al Consejo aparte de la información regular en sesiones ordinarias. Además, cualquier consejero puede solicitar la inclusión de nuevos puntos del orden del día en las reuniones, y basta que tres consejeros conjuntamente pidan por escrito la convocatoria del Consejo para que éste se reúna.
Durante el 2008 se reporta un notable avance en la política de igualdad. En lo que se refiere al Consejo, son 3 mujeres sobre un total de 11 consejeros (27,28 %): *"… nombramiento de dos nuevas consejeras por la Junta General Ordinaria de accionistas celebrada el día 22 de mayo de 2008" "… entre los cuatro nuevos consejeros que se han incorporado al Consejo en 2008, el 50 % son mujeres"*. Además, añade: "*El Consejo de Administración ... ha establecido la obligación de elaborar un informe sobre las cuestiones de diversidad de género por la comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, informe que ha sido aprobado en la sesión del Consejo del día 18 de diciembre de 2008"*. [283] Entre las responsabilidades de la comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, en relación con los nombramientos y ceses, se dice expresamente: "*Velar porque se tenga en cuenta la diversidad de género en la provisión de nuevas vacantes"* [284]
La información sobre blindajes a miembros del Consejo de Administración no varía respecto a años anteriores. Se describe que sí existen, para quién (se han aumentado a dos personas más que se unen al consejero ejecutivo), quién lo aprueba (Comisión de Nombramientos), y la cuantía (indemnización de una anualidad). También informa respecto a las medidas de blindaje para la alta dirección (dos directivos) con igual sistema e indemnizaciones de hasta dos anualidades.

Respecto a la Junta General, no hay evidencia de la presencia del auditor externo en sus sesiones.
La información sobre las sesiones de la Junta cuando éstas son convocadas se publica y queda disponible para los accionistas a través de varios canales (web, oficina

[283] Red Eléctrica Corporación, Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008, p. 85-86
[284] Red Eléctrica de España, Reglamento del Consejo de Administración 2007, p. 22 art. 16.1

de atención al accionista), pero no hay evidencia de que se les envíe a los propietarios sin necesidad de solicitud previa.

Respecto a la posibilidad de fraccionar el voto para accionistas que actúen por cuenta de clientes distintos, la memoria se limita a contestar afirmativamente en el formulario de la CNMV, sin aportar más respaldo en el texto ni en el Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Entre las decisiones que pueden modificar la estructura de la sociedad y deben aprobarse bajo la autoridad de la Junta General de accionistas, no hay mención explícita a la incorporación de actividades propias a entidades dependientes, incluso cuando la compañía mantenga el pleno dominio sobre aquéllas. Respecto a la transformación en "holding" (ocurrida en julio de 2008 al amparo de la Ley 17/2007 que modificó el sector eléctrico), ésta debe encuadrarse entre las competencias descritas en el artículo 3º del Reglamento de la propia Junta.

REPSOL YPF S.A.
REPSOL

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

REPSOL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- estaciones de servicio,
- venta de combustibles líquidos y productos petroquímicos,
- distribución y venta de Gases Licuados de Petróleo y de gas natural,
- producción y venta de electricidad

Alcance geográfico

REPSOL YPF opera o tiene presencia en 44 países:

Alemania, Andorra, Arabia Saudí, Argelia, Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Colombia, Cuba, Chile, Dubai, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Guinea Ecuatorial, Guyana, Holanda, Irán, Irlanda, Islas Bermudas, Islas Caymán, Italia, Kazajistán, Liberia, Libia, Luxemburgo, Marruecos, Mauritania, México, Noruega, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Rusia, Sierra Leona, Singapur, Suiza, Surinam, Trinidad y Tobago, Uruguay, Venezuela

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, Repsol informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good Ibex
- Dow Jones Sustainability

Normativa Internacional

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

- Declaración Universal DDHH
- Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, (ONU)
- Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales, 1989 y demás convenciones fundamentales de la OIT
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas, (ITIE)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA1000
- ISO 14064 verificación de inventarios de emisiones de GEI

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
REPSOL 2008 (Informe anual)	
Informe de Responsabilidad Corporativa 2008	
Informe de auditoría consolidado	
Cuentas anuales consolidadas	
Informe de gestión consolidado	
Informe anual de gobierno corporativo	
Junta general ordinaria	
Informe explicativo del contenido adicional del informe de gestión	
Informe sobre la política de retribución de los consejeros	
Memoria de actividades de la comisión de auditoría y control	
Informe de auditoría de REPSOL YPF SA	
Cuentas anuales de REPSOL YPF SA	
Informe de gestión de REPSOL YPF SA	
Norma de Ética y Conducta de los empleados de REPSOL YPF SA	
Reglamento del Consejo de Administración de REPSOL YPF SA	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	

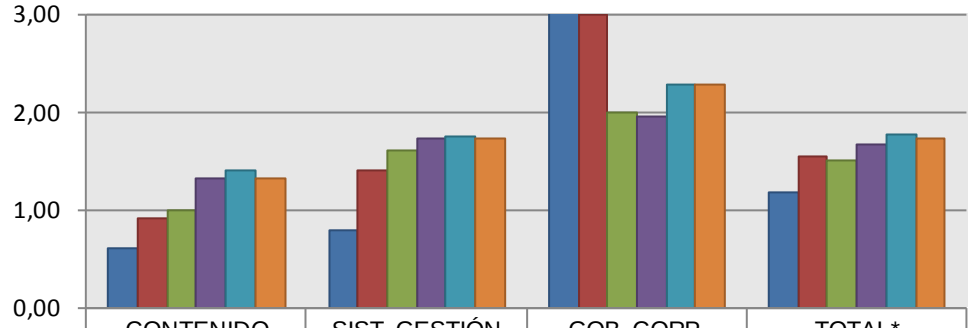
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,58**
Indice&Perfil GRI	1,84
GRI Indicadores	1,23
Principios GRI	1,67
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,27**
ONU	**1,40**
AA1000	**1,65**
AA1000 Indicadores	1,60
AA1000 Principios	1,70
NEF	**1,75**
TOTAL	1,73

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

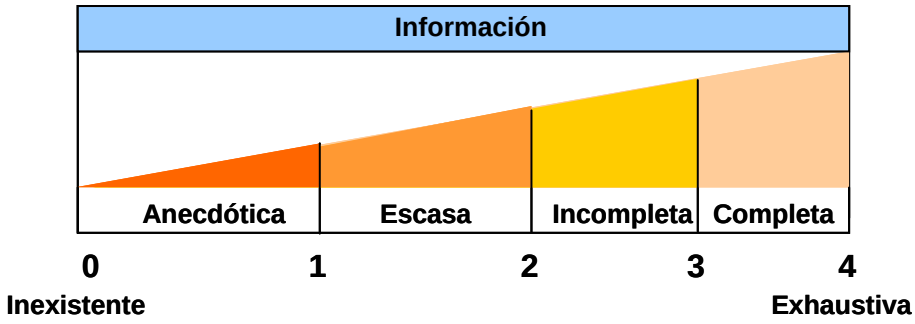
REPSOL YPF



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,60	0,79	3,03	1,17
2004	0,90	1,40	2,99	1,55
2005	1,00	1,60	1,99	1,51
2006	1,31	1,72	1,96	1,66
2007	1,39	1,74	2,27	1,76
2008	1,32	1,72	2,27	1,73

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,73** situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,32**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,72** situándose igualmente en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,27.**

Sobre el grado de calidad de la información analizada se puede anticipar que la versión impresa del informe de RSC 2008 presenta un índice incompleto y con frecuentes inexactitudes. De la web corporativa se pudo descargar un índice de mejor calidad. El análisis de contenidos del texto da una valoración baja. En su mayor parte éste se limita a una enumeración de principios. Resulta poco clarificador que para los datos estadísticos de cada área de información (medio ambiente, información social, seguridad) los criterios empleados en su presentación no hayan sido homogéneos.

Coherente con la línea de optimismo e imagen de los anteriores informes, en el de 2008 no se mencionan objetivos incumplidos, ni se hace valoración de su desempeño con respecto a años previos. Sería deseable un grado mejor de información sobre los impactos, riesgos y oportunidades en las actividades de la compañía. La deficiente información correspondiente a varios indicadores en materia ambiental y de derechos humanos ha sido determinante para el descenso en la puntuación asignada en el presente análisis. También se echa de menos un comentario comparativo respecto a anteriores informes para aclarar posibles cambios introducidos en los métodos de cálculo y la presentación de los datos.

Se puede apreciar un año más la falta de explicación sobre la integración en su gestión de los resultados económicos, sociales y ambientales, a través de las decisiones de inversión y operaciones. En este sentido la información analizada no presenta la vinculación entre la actuación financiera, productiva y comercial de la empresa, con su comportamiento ético y social, o con su respuesta a los retos relacionados con la crisis ambiental y energética.

Las partes interesadas no quedan bien identificadas tras la lectura de la memoria, ni se da a conocer sus características y la relación con la empresa. Aunque el informe menciona mecanismos de auditoría interna que velan por la correcta rendición de cuentas y por el cumplimiento de la Norma de Ética y Conducta, no se explicita, sin embargo, el compromiso por el que las partes interesadas (grupos afectados por las actividades) sean incluidas y oportunamente consultadas. No hay una identificación detallada de los diferentes grupos de interés, ni está definido su papel (si lo hubiera) en la gestión de la responsabilidad social de la empresa.

b. CONTENIDOS RSC

Como se viene indicando años tras año los Informes de Responsabilidad Corporativa anual de REPSOL YPF proporcionan información de la compañía con un alcance geográfico en el que no se explicitan sus actividades, ni los impactos generados por ellas en cada país donde opera. Se recuerda, un año más, que se deben de proporcionar los datos por países orientando la información a los stakeholders particulares, que necesariamente tienen expectativas y necesidades distintas de información en función del entorno socio-económico distinto en el que residen. Sin embargo REPSOL YPF, un año más, presenta la información de manera regional, con la excepción de España y Argentina, pareciendo adecuar la misma no a los intereses de sus distintos stakeholders, sino a las especificidades de negocio que consideran internamente. Esa característica informativa no se adecúa a la realidad de una compañía con presencia en decenas de países diferenciados con partes interesadas, consumidores, empleados, administraciones públicas, sociedades y proveedores, entre otros, claramente distintas.

Ese hecho se comprueba al ver los datos sobre aprovisionamiento de materia prima y de otros bienes y servicios sobre los que informa REPSOL YPF. Sobre estos impactos económicos, observando los datos sobre compras y contrataciones realizadas con proveedores locales de materia prima, bienes y servicios publicados, se ve que reflejan un incremento sobre el año anterior, siendo 82,96 % en 2008 frente a 78,4 % hace un año. Sin embargo, pese a la importancia que tiene esta información en el sector extractivo de materias primas para entender el impacto económico en las sociedades donde opera, se sigue sin especificar datos de proveedores (siquiera los más significativos) en los principales países donde opera, ni por países, ni en porcentaje de compras por proveedor, ni porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.
En la tabla de volumen de compras por países: destacan los casos de Marruecos, Irán y Cuba e incluso Portugal por su bajo nivel de aprovisionamiento de origen local; además faltan países en la tabla.

Es importante recordar, como se viene haciendo en los últimos ejercicios, que esa limitación del alcance de la información suministrada además de hacer difícil el realizar una evaluación completa sobre la incidencia de sus operaciones y actividades en las sociedades y áreas geográficas donde actúa, afectan de forma considerable a cómo

entender su compromiso con la sostenibilidad y su responsabilidad con las sociedades donde actúa y opera.

REPSOL YPF no informa, un año más, de los impuestos pagados, ni las subvenciones recibidas por cada país en los que opera. La relación de REPSOL YPF con las comunidades de los países donde opera, como ya se indicó en el pasado ejercicio, debería pasar en primer lugar por esclarecer cómo contribuye, gracias a unos beneficios legítimos, con sus impuestos para que esa comunidad pueda crecer redistribuyendo la riqueza a través de las políticas públicas.

La referencia a la cuestión impositiva es muy relevante, como ya se hizo notar en los análisis de 2004, 2005 , 2006 y 2007. Como ya indicó anteriormente la información sobre los impuestos y/o royalties a las operaciones extractivas de materias primas establecidas en los contratos de concesión, se debe considerar como muy relevante para entender cómo se gestiona la responsabilidad social de REPSOL. Ya en el anterior informe de análisis se citó un informe de Intermón-Oxfam[285] en el que se realizaba un análisis muy fundamentado sobre su incidencia socioeconómica en Bolivia, debido a los acuerdos con las administraciones públicas de aquel país sobre la explotación del gas, en el que se indicaba la necesidad de dar transparencia a la contribución a los recursos públicos de REPSOL en los países donde realiza operaciones extractivas. En este sentido, conviene insistir en que, es especialmente preocupante desde el punto de vista de cómo Repsol está impactando en el desarrollo de los países y las sociedades donde actúa, en especial en lo referido a aspectos operativos, fiscales, ambientales, sociales y de garantías del interés público, después del informe publicado en el que se analizan los contratos petroleros entre los estados y Repsol en Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela en los últimos 12 años, y en los que se evidencian clausulas abusivas que impactan muy negativamente en el desarrollo sostenible de las sociedades donde actúan[286].

En otro orden, pero también muy relacionado con la aportación a los recursos públicos de los países donde se opera, y dentro del análisis de los impactos económicos, se observa la presencia de varias de las sociedades participadas del grupo en paraísos fiscales. Eso permite emitir dudas sobre la responsabilidad fiscal del grupo. Por la información suministrada no queda claro si las empresas allí asentadas responden al desarrollo de actividades propias o representan eventualmente alguna manera de eludir o evadir responsabilidades fiscales y jurídicas. La falta de información al respecto de las operaciones realizadas en estos territorios, así como la baja calidad de la información de los impuestos pagados por país, cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, e un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades. Por ello sería necesario que se informase con la máxima transparencia sobre las actividades que

285 Intermón Oxfam: Repsol YPF en Bolivia: Una isla de prosperidad en medio de la pobreza.
286 Intermón Oxfam: Letra pequeña, grandes abusos. Por qué los contratos petroleros en América Latina son un obstáculo para el desarrollo (www.intermonoxfam.org)

desarrollan estas filiales y se explicase si existe una política de retirada de estos territorios.

A continuación se listan algunas de las compañías del grupo cuya sede está radicada en un país considerado como paraíso fiscal:

Empresa	Sede
RYTTSA Singapur	*Islas Cayman*
Atlantic LNG 2/3 Company of Trinidad & Tobago	*Trinidad y Tobago*
Atlantic 4 LNG Company of Trinidad & Tobago	*Trinidad y Tobago*
Repsol LNG T & T, Ltd.	*Trinidad y Tobago*
Repsol E & P T & T Limited	*Trinidad y Tobago*
Carburants I derivats, S. A. (CADESA)	*Andorra*
Oleoducto de crudos pesados, Ltd.	*Islas Cayman*
Oleoducto de crudos pesados Ecuador, Ltd.	*Islas Cayman*
Atlantic 1 Holdings, LLC	*Trinidad y Tobago*
Atlantic LNG Co. of Trinidad & Tobago	*Trinidad y Tobago*
Repsol International Capital, Ltd.	*Islas Cayman*
Gaviota RE S. A.	*Luxemburgo*
Buenergía Gas & Power Ltd.	*Islas Cayman*
Ecoeléctrica Holdings Ltd.	*Islas Cayman*
Ecoeléctrica Ltd.	*Islas Cayman*
Natural RE S. A.	*Luxemburgo*
YPF Ecuador Inc.	*Islas Cayman*
YPF Guyana Ltd.	*Islas Cayman*
A & C Pipeline Holding	*Islas Cayman*
Gasoducto del Pacífico Caiman	*Islas Cayman*

Empresas participadas del Grupo REPSOL que tienen su domicilio fiscal en paraísos fiscales
Elaboración propia a partir de la Memoria Anual 2008 y el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas de Repsol YPF, S. A.

La información sobre empleo queda incompleta al no desglosarla por países, y limitarse a aportarla sobre sus principales centros de negocio (España y Argentina), más dos macro-regiones (resto de Latinoamérica y resto del mundo). En la información suministrada sobre los tipos de contrato no se discrimina entre jornada completa y media jornada. Aunque en el informe se aportan datos del número de trabajadores en situación de expatriados, no se dan cifras de los trabajadores locales en plantilla. Tampoco se aporta información de la creación de empleo (neta), ni de la facturación por países. No se informa si la empresa cubre determinados beneficios sociales, no obligatorios por ley, a sus trabajadores (en todos los países). El informe aporta una información muy vaga sobre las políticas de remuneración de los trabajadores (exceptuando a los ejecutivos del Consejo).

Se mencionan sólo algunos de los países donde la compañía está presente, en los que afirma respetar los convenios y la legislación laboral de carácter nacional. En la relación *salario inicial /salario mínimo local* sólo aparecen datos de de 9 los 44 países en los que opera: España, Portugal y de algunos países latinoamericanos (no todos); de la información recogida en la tabla llama la atención la enorme disparidad de unos países a otros, así por ejemplo el dato que se da para Bolivia, donde la compañía

ofrece un salario inicial (quince veces más que el mínimo oficial del país) mayor incluso que en Brasil, Venezuela, Argentina o Portugal.

La información en materia de representación sindical y participación de los trabajadores en la gestión de la empresa es incompleta, tanto en datos totales, como por países. Fuera de Latinoamérica, sólo hay breves alusiones a España, Portugal, Estados Unidos, Argelia, Emiratos Árabes y Dubai, básicamente para afirmar que se cumple con las normativas nacionales respectivas en materia laboral. Tampoco se informa sobre los procedimientos de consulta y negociación con los trabajadores, períodos establecidos de preaviso, ni contenido relativo en los convenios colectivos. En materia de derecho de asociación y negociación colectiva encontramos una simple declaración de principios. El informe no refleja que existan riesgos, al menos en determinados países y situaciones, para la libertad de asociación de los trabajadores así como de incumplimiento de los convenios laborales. Esta falta de información es especialmente grave cuando la compañía está operando en países con alto riesgo de vulneración de derechos laborales y de asociación como por ejemplo, Arabia Saudí, Argelia, Bolivia, Sierra Leona, Dubai, Guinea Ecuatorial, Guyana, Irán, Kazajistán, Liberia, Libia, Mauritania, Colombia, Cuba[287].

Como en años anteriores, Repsol YPF informa que promueve foros mediante los cuales los empleados exponen y comparten, en talleres y seminarios, experiencias y buenas prácticas en materia de seguridad. La compañía informa que cuenta además, con diversos medios de información, como la revista “Conecta”, el boletín “Entre nosotros” y la web interna RepsolNet, donde presenta información de seguridad, y se facilita la normativa y la documentación técnica relacionada con el sistema de gestión corporativo y de las unidades. Pero no se evidencia, en la información analizada, de la participación activa de representantes sindicales y autoridades sanitarias en evaluaciones en materia de salud y seguridad.

La información sobre políticas de salud y seguridad podría ser más exhaustiva tratándose de una poderosa industria petroquímica, donde los riesgos por manipulación y exposición a numerosos reactivos y productos son sobradamente conocidos. Más allá de mencionar normativas de obligado cumplimiento, o herramientas internas de control, es deseable una explicación de los principales riesgos por proceso y una evaluación de resultados a partir de las medidas ejecutadas durante el ejercicio. Este epígrafe del índice queda manifiestamente incompleto al no atender el desarrollo de varios puntos: impactos de los principales productos, porcentaje de los que están sujetos a evaluación, incumplimientos, sanciones y demandas por organismos reguladores, así como etiquetado, entre otros.

Aunque se dan índices de frecuencia de siniestros (IF=*nº de accidentes con pérdida de días y muertes por cada millón de horas trabajadas*), falta información en términos absolutos, desglosada por áreas geográficas, total de accidentes laborales con baja (con y sin muerte), y diferenciación por tipo de contrato y por género. Llama la atención de este análisis que se defina el alcance en materia de información social "*para trabajadores que forman la plantilla a 31 de diciembre de 2008*" en lugar de referirlo al tamaño promedio de la plantilla a lo largo del año completo. Se podría crear cierta duda sobre si los datos presentados excluyen los incidentes laborales relacionados con trabajadores cuyo contrato finalizó en fecha anterior a ésta. En

[287]Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)

materia de seguridad dice incluir "*los empleados contratistas bajo cualquier contrato superior a un año*", sin justificar por qué excluye la información sobre siniestralidad ligada a contratos de menor duración, más aún cuando el alcance temporal de la memoria es de 12 meses. Se debería considerar que la siniestralidad laboral en sectores como el extractivo-industrial aumenta con el grado de temporalidad y subcontratación de los trabajos.

No encontramos referencia digna de mención a información sobre los sistemas de registro y notificación de accidentes y enfermedades laborales, comisiones de salud y seguridad, o programas de prevención y control de enfermedades graves como el SIDA.

El alcance de la información sobre normas de seguridad e higiene en las actividades es incompleto en cuanto a cobertura geográfica y al conjunto de sustancias peligrosas, además de no detallar las medidas de protección para los trabajadores.

El tema de formación es tratado con menor detalle en la presente memoria. En cuanto al tiempo dedicado a formación de los empleados no se informa por categorías profesionales. No se describen medidas de fomento de la contratación continua, planes de formación continua, o preparación del personal a la jubilación. Respecto a formación en Derechos Humanos, se informa de que se está impartiendo, en particular al personal de seguridad, pero se carece de datos sobre los países en los que se está impartiendo , así como del número y el porcentaje sobre el total de personas formadas.

En el aspecto de igualdad de oportunidades falta describir qué políticas se aplican y sus sistemas de seguimiento y verificación. Se aporta información comparativa entre la remuneración de las mujeres en relación a los hombres, pero no se especifica si se refiere al salario base o al total devengado. Por otra parte la tabla comparativa sólo aporta datos de España, Portugal y parte de Latinoamérica. La carencia de información en materia de igualdad es especialmente grave cuando la compañía está operando en países donde las mujeres tienen limitados sus derechos básicos, o éstos son vulnerados sistemáticamente, como por ejemplo en Arabia Saudita, Argelia, Dubai, Irán, Mauritania, Liberia, Guinea Ecuatorial, Sierra Leona, Bolivia, México[288], entre otros.

Respecto a la no discriminación en el entorno laboral el informe da especial importancia al motivo de género con igualdad de oportunidades y de salario, además de regulaciones para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, aunque no aclara si estos beneficios son extensibles a todos los países. También se refiere al porcentaje significativo de discapacitados contratados en plantilla (2,29 %). Sin embargo, se pasa por alto la mención a políticas activas de no discriminación por otros motivos como raza, color, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, condición social; salud (incluidos el VIH/SIDA), estado civil, capacidad de procreación, embarazo, orientación sexual. En general, no se informa de la existencia de procedimientos de control de la discriminación, ni del número de incidentes de este tipo, así como medidas adoptadas.

A pesar de tener operaciones en países donde existen denuncias de trabajo esclavo o forzoso, no hay reporte en sus informes de incidentes medidas, ni programas o

[288] Amnistía Internacional (2009): Estado de los Derechos Humanos en el mundo. http://thereport.amnesty.org/es

métodos de prevención/seguimiento para este tipo de explotación. El informe se limita a mencionar la adhesión de la empresa al Pacto Mundial (Global Compact). No se informa sobre cómo se está previniendo la no utilización de trabajo forzoso o mano de obra esclava (o en régimen de servidumbre), ni sobre los procedimientos para impedirlo en cualquier actividad propia o subcontratada de la compañía.

No se informa sobre garantías implantadas para la no utilización de mano de obra infantil, más allá del sistema de comunicación y denuncia sobre el código. Tampoco hay alusiones en el informe a cómo la empresa evita la explotación laboral infantil en toda su cadena productiva y en las empresas en las que invierte.

El informe abunda en declaraciones de principios reiterando el compromiso del actuar de la compañía con los Derechos Humanos, sin embargo no se ha encontrado evidencia de información sobre mecanismos de evaluación de riesgos de derechos humanos en las operaciones de la compañía, bien sea por su acción directa o por su responsabilidad derivada de la actuación de subcontratistas. Dados los contextos tan complicados en materia de derechos humanos en los que opera la compañía esta ausencia de información se considera de extrema gravedad. También hay que destacar que la compañía continúa sin hacerse eco de sucesos que involucran a fuerzas militares ocurridos en Colombia o Ecuador. [289]

No se describe de qué forma es afectada la toma de decisiones respecto a inversiones, proveedores, procedimientos, etc. por medidas de respeto de los Derechos Humanos.

No se informa como la empresa verifica que todos sus contratistas y proveedores cumplen normas sobre respeto a los Derechos Humanos. Sólo se informa sobre la existencia de una cláusula en el contrato por la que éste se puede rescindir cuando se identifique una acción contraria a estos derechos, pero no informa si en el periodo se han dado casos de contratistas que hayan sido observados por posibles incumplimientos en esta materia, o cuantos contratos se han rescindido por este motivo en el ejercicio 2008.

La memoria dice que es la Comisión de Ética la encargada de recibir denuncias sobre incumplimientos y vulneraciones de la Norma de Ética y Conducta. Los canales de comunicación son una aplicación informática accesible para cualquier persona y confidencial, el correo postal y el correo electrónico. No obstante, queda sin explicar cuáles son las medidas disciplinarias y cuáles las garantías de confidencialidad y no represalia cuando se trata de denuncias sobre aspectos sensibles como son los derechos humanos o la corrupción. Tampoco se habla de las formas previstas de apelación frente a las posibles sanciones impuestas.
Entre los procedimientos de gestión de impactos en las comunidades, el informe señala que se realizan informes de percepción entre los afectados así como informes de seguimiento de los proyectos sociales con las ONG y asociaciones colaboradoras. Aunque también se añaden gráficos y tablas cuantificando el número e importe de inversión de los proyectos, no se ha encontrado evidencia de que se realice una valoración de resultados, ni que el procedimiento de identificación las necesidades de las comunidades asegure que los proyectos sociales están alineados a los objetivos de desarrollo definidos por la población , las políticas públicas y las organizaciones internacionales. El volumen de contribución de la compañía a programas sociales y

[289] Los nuevos conquistadores. Multinacionales españolas en América Latina. Greenpeace 2009 http://www.greenpeace.org/raw/content/espana/reports/090930-03.pdf, p. 54 y ss.

culturales presenta un descenso respecto al año anterior, cuando había sido creciente desde el 2004. La empresa busca lograr el apoyo de los grupos de interés mediante Planes de Relaciones con la Comunidad que se basarían en procesos de información y consulta, pero el informe no se refiere al alcance ni detalles prácticos de estos mecanismos de participación.

El respeto de los derechos de los pueblos indígenas se define una política y se explica una norma de desarrollo de dicha política, que no está publicada. La política por otra parte no define claramente el ámbito de aplicación y el alcance de la misma, no quedando claro sobre qué operaciones se obliga aplicar el procedimiento de evaluación de impactos. No se aporta ninguna información sobre las evaluaciones de impactos realizadas en el 2008 y sus resultados, así como las acciones correctivas decididas de sus análisis. Por otro lado, lo establecido en la política de la empresa sobre el grado de aceptación de las comunidades de sus operaciones podrían resultar contradictorias con otras procedentes de fuentes externas, por ejemplo las de la Asamblea del Pueblo Guaraní (Bolivia) y del Pueblo Wahorani (Ecuador). [290]

Por una parte, no se aporta ningún sobre la aplicación de dicha política en algún país, ni sobre los procesos de consulta previa, indemnización o reclamaciones de las comunidades indígenas locales. Tampoco se describen los mecanismos de reclamación y gestión conjunta entre aquéllas y la autoridad de la empresa. Esta información se hace más necesaria, al leer en el informe 2008 la declaración general de compromisos seguida de la aclaración "*Para que esta política sea efectiva en cualquier lugar del mundo*, *estamos elaborando una Norma de actuación en las relaciones con las Comunidades Indígenas* ..." (aún no disponible en la web al momento de redactar este análisis), y , siendo alta la conflictividad en territorios indígenas por actividades de exploración/explotación sobre todo en Sudamérica, como viene siendo denunciada por más de diez años. [291]

La información relacionada con medidas de control de la corrupción y mecanismos para combatirla se describe en sus políticas internas (Norma de Ética y Conducta de los Empleados de Repsol) siendo poco desarrollada en el Informe de Responsabilidad Corporativa, como ya se señaló en anteriores análisis.

El documento "Norma de Ética y Conducta" de Repsol es un conjunto de consejos sobre las actitudes éticas del personal de la empresa, pero refleja de forma poco concreta el compromiso que se asume como empresa en materia de lucha contra la corrupción, no definiendo procedimientos concretos para combatirla en las distintas áreas de riesgo que tiene su gestión. Por ejemplo, destacamos un año más que la Norma no se refiere al caso de evitar la contratación de ex-funcionarios públicos cuando ésta guarde relación con la actividad que tuvo el funcionario en la administración pública.

[290] movilizaciones indígenas en Bolivia por campos de gas que afectan a comunidades guaraníes http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/search/D96F71885FB60F74C1257512002F471E?OpenDocument&language=es
Declaraciones de Repsol desmentidas por representantes del pueblo Wahorani http://www.inpade.org.ar/boletin/boletin-oet/novdic08.htm#lat2
Repsol involucrado en vulneración de derechos de pueblos indígenas en Ecuador y Perú http://www.inpade.org.ar/boletin/boletin-oet/oetmayojun08.htm#lat3

[291] Intermón Oxfam denuncia en la junta de accionistas por los pueblos indígenas http://www.intermonoxfam.org/es/page.asp?id=3209
Véase Carrión & Gavaldá, p. 46, en www.odg.cat/documents/publicacions/irsc_repsolypf_cast.pdf

La afirmación del informe respecto a la ausencia de hechos de corrupción detectados en el periodo analizado tiene cuando menos poco valor tratándose de una corporación multinacional con más de 30.000 empleados, operando en más de cuarenta países, algunos de los cuales tienen altos índices de incidencia de corrupción y sobre todo cuando la empresa no aporta ninguna información sobre los controles concretos que lleva a cabo para identificar casos de corrupción. En el índice GRI del informe se aclara que no se disponían datos al momento de publicación respecto del nº de empleados formados en medidas anticorrupción.

Llama la atención que en materia de prevención y combate de la corrupción y el soborno se cuente únicamente con la plena confianza en la Comisión de Ética (directamente dependiente del Comité de Dirección), encontrando la siguiente afirmación: "*en caso de que fuera informada de presuntos casos ... la propia Comisión determinaría el curso de las acciones a seguir* ..." lo cual deja abierta a total discrecionalidad tanto la decisión de llevar a cabo una investigación, como el procedimiento a aplicar en la misma, así como la de las posibles medidas a aplicar.

No se informa sobre cómo se previenen por la empresa actos o decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios en los países donde opera. Repsol está presente en países gobernados por regímenes políticos dictatoriales y/o con altos niveles de corrupción. Es de destacar que REPSOL no aporte ninguna información significativa de lugares como Argelia, Libia, Marruecos, Liberia, Irán, Mauritania, Sierra Leona, Liberia o Guinea Ecuatorial. [292]

Repsol dice ser miembro fundador de EITI (Extractive Industries Transparency Initiative), pero no menciona explícitamente cómo cumple con algunos de los contenidos de esta iniciativa, tales como el respeto a la soberanía nacional en cada país donde opera, así como el no recibir pagos en forma de recursos naturales sin la aprobación del gobierno legalmente reconocido. Tampoco informa sobre los pagos realizados a los estados o entidades por regalías o comisiones derivas de las operaciones de concesión extractiva en los distintos países donde opera. Esta ausencia de transparencia sobre una información muy relevante unida a la de no informar sobre su contribución país a país, hace difícil entender que su comportamiento social es responsable.

El capítulo de contribución política, sea a través de contribuciones monetarias a partidos e instituciones, o por otro tipo de influencias, es casi pasado por alto. En el índice GRI del informe se anota: "*Prohibido* (los pagos a partidos) *por la Norma de Ética y Conducta de los empleados de Repsol YPF, S. A*." pero no se informa si hubo contribuciones en el 2008 a entidades (partidos, empresas o fundaciones) o personas cuyo fin sea la incidencia política en alguno de los países donde opera. Respecto a los diferentes contextos nacionales, dice: "*Manifestamos nuestra neutralidad política ante las administraciones públicas de los países en los que estamos presentes*." Por el tipo de denuncias públicas que se han venido realizando durante años sobre la incidencia de Repsol en este ámbito[293] sería conveniente que se ampliase la información sobre como aseguran esta afirmación de forma transparente.

[292] Repsol acusado de pagos corruptos en Libia
http://www.business-humanrights.org/Links/Repository/136275/jump

[293] El Tribunal Permanente de los Pueblos denuncia a varias transnacionales europeas presentes en América Latina http://www.ipsnoticias.net/nota.asp?idnews=88443
Desde el año 2005 e incluso antes se viene denunciando el intrusismo de la Cámara Boliviana de Hidrocarburos (donde Repsol está ampliamente representada) en alianza con el Comité Cívico Pro-Santa

En cuanto a la calidad de productos, servicios y relación con clientes, no se dice qué códigos sobre publicidad y marketing sigue la empresa, ni si ha habido durante el ejercicio infracciones a normas de obligado cumplimiento. Tampoco se reportan datos sobre infracciones del derecho a la intimidad de los clientes, ni la existencia de políticas o procedimientos implantados en la empresa para preservarla.

No se informa de los sistemas de etiquetado y otros mecanismos de información sobre los productos, ni del grado de cumplimiento de la normativa al respecto. No aparecen resultados de encuestas de satisfacción de los clientes.

Sí se reportan en el informe de Cuentas Anuales litigios relacionados con denuncias por incumplimiento de normativas sobre precios y competencia en: Argentina (mercado de GLP e importación y suministro de gas natural, tarifa eléctrica, evasión de divisas, incumplimiento de compromisos de inversión en campos), Ecuador (regalías por exportación), Argelia (denuncia por incumplimiento de contrato con Sonatrach) Unión Europea (medidas antitrust en productos de caucho, asfálticos y parafinas).

No se aporta información explícita sobre la observancia de las normas a favor de los derechos de los consumidores, ni la prioridad dada a las de carácter internacional cuando las normas nacionales son insuficientes para proteger dichos derechos. Tampoco aparece información por países de los incumplimientos (y sanciones) en materia de derechos de los consumidores, ni se encuentra un compromiso explícito por la defensa y promoción de los derechos de los consumidores en la esfera de su actividad. En este sentido, existe una denuncia por la Comisión Nacional de Competencia contra Repsol y otras empresas por acuerdos fraudulentos de fijación de precios en condiciones de oligopolio, que recuerda a las sanciones recibidas en 2007 por formar parte de los llamados cárteles del asfalto y de la parafina. [294]
No aparece en el informe una renuncia expresa a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas, ni un compromiso explícito por parte de la empresa a renunciar a prácticas contractuales abusivas.

No se aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores, ni datos sobre número o causas de los reclamos habidos en el ejercicio. Los combustibles son hoy por hoy bienes esenciales de los que debe estar garantizado un mínimo de suministro. Esto es especialmente grave en el medio rural por la limitación temporal y geográfica de los canales de distribución. Repsol no informa de cómo hace para asegurar el suministro de sus productos cuando esta distribución pueda verse amenazada.

El tema de incumplimientos de la ley ambiental aparece en el informe de Cuentas Anuales como una enumeración de los casos de litigio en los que se halla involucrada la compañía. Dicha información responde lógicamente al interés de dar confianza al accionariado en el sentido de estar las cuentas de provisiones convenientemente respaldadas. En el ejercicio 2008 el epígrafe "Otras provisiones" incluye dotaciones por: 208 M€ por consumo de derechos de emisión de CO2, 133 M€ por contingencias

Cruz. Un comunicado de varias ONG españolas en Bolivia titulado “Repsol no somos todos” denunciaba así mismo la tergiversación informativa en los medios a raíz de la nacionalización. (*¿Responsabilidad corporativa o derechos sociales*? ACSUR-CEDIB, p. 61-62 y 65, junio 2008)

[294] Con fecha de este año 2009 se hizo pública por la prensa española la siguiente denuncia: *La Comisión Nacional de la Competencia (CNC) ha decidido sancionar a las compañías Repsol, Cepsa y BP -que controlan el 70% de las 8.650 gasolineras del país- con 7,9 millones de euros por fijación indirecta del precio de venta al público de sus estaciones de servicio.* (El País, 31-07-2009)

medioambientales, 82 M€ para litigios. En la Nota 37 de Cuentas Anuales se hace referencia a casos pendientes de sentencia en Norteamérica, Argentina y Unión Europea debido a infracciones ambientales. La información aportada no tiene un enfoque de rendición de cuentas hacia todas sus partes interesadas, no exponiendo el caso, ni las medidas tomadas para prevenir su repetición, ni las medidas correctoras sobre los impactos producidos.

No hay referencia detallada de los impactos derivados de la venta de productos y servicios, así como su grado de importancia y localización geográfica. Se da una lista genérica de medidas de mitigación de impactos con énfasis en las experiencias de captura de carbono, pero no se reporta el grado de efectividad de las mismas.
El informe dice que se exige a los proveedores cumplir las normas medioambientales, pero las legislaciones sobre medioambiente son muy variables dependiendo del país. Por ejemplo, las iniciativas de registro de todas las sustancias químicas producidas o importadas en cantidad superior a 1.000 kg son simplemente de obligado cumplimiento en la Unión Europea debido a la puesta en vigor del reglamento REACH el 1 de junio de 2007. [295]
REPSOL debiera informar si las actividades de su industria son fieles a tales cumplimientos en los demás países donde opera, no comunitarios, o tal vez disponga de un protocolo propio de vigilancia sobre sustancias químicas para ser aplicado incluso en los países de legislación más laxa en materia ambiental. No se especifican las fuentes de energía primaria, ni se hace distinción entre consumo de energía en operaciones propias y en servicios a terceros, cuando sí se hace en el caso de emisiones. Un año más el informe se excusa de no disponer de datos para cuantificar el consumo indirecto de energía, posponiendo este apartado “para la preparación del próximo informe”. Tampoco se cuantifican los ahorros en consumo energético aunque afirma que: “la mejora de la eficiencia energética es un aspecto de la gestión clave en la compañía”. Sólo se habla de datos porcentuales estimados a nivel de proyectos piloto.

En un contexto de preocupación mundial sobre los impactos en el clima y los ecosistemas, es exigible un mayor rigor en la información ambiental de las grandes empresas. Repsol no explica la huella de energía de los productos que la empresa saca al mercado, ni la implicación energética de insumos de gran intensidad energética. La huella energética se puede definir como la cantidad de energía primaria necesaria para obtener una unidad de producto en relación a la cantidad de energía útil o aprovechable para consumir. Es un indicador importante para comparar la eficiencia neta de los diferentes combustibles (un litro de gasolina, de diesel, de biodiesel, etc.), así como valorar en su totalidad el nivel de impacto de sustancias tales como los agroquímicos usados para aportar nitrógeno a las tierras agrícolas. Nadie mejor que la empresa puede calcular el consumo asociado al procesado final de cada barril de petróleo, m³ de gas, etc. y la ausencia de información podría vaciar de contenido las declaraciones de compromiso corporativo por la eficiencia y el ahorro.

La información sobre impactos relacionados con el agua presenta una calidad inferior a la de años anteriores. No se informa cuáles son las cuencas donde se realiza una mayor extracción de agua. Se informa que parte del 5 % de reducción de usos de agua respecto a 2007 se debe a una nueva forma de medir la evaporación en el embalse de Puertollano, sin aclarar que ésta (el agua evaporada) no debería contabilizarse como menor consumo por la refinería. El dato de consumo neto de agua

[295] Acerca del Reglamento, consultar http://guidance.echa.europa.eu/about_reach_es.htm

es confuso, pues consideraría que todo tipo de agua vertida es agua con calidad suficiente para su reutilización, aspecto que el propio informe no argumenta, y que en todo caso no puede considerarse cierto para las llamadas “aguas de formación”, que se extraen del subsuelo junto con el crudo, contaminadas por hidrocarburos, debiendo ser reinyectadas al yacimiento. Se estima un volumen nueve veces mayor de estas aguas de desecho que de crudo, lo cual da una idea de la dudosa gestión de las mismas en muchos campos de explotación [296].

Un año más la información sobre impactos en la biodiversidad apenas pasa de lo anecdótico, pese a ocupar todo el último capítulo de la memoria. Se aporta una enumeración incompleta de los lugares ricos en biodiversidad afectados por las actividades de la compañía en cada país. No se dan datos sobre la extensión de esta clase de áreas, ni el tipo de gestión de operaciones en las mismas. No se explican ni analizan los principales impactos sobre la biodiversidad, ni en relación al tipo de actividad, ni al grado de protección del área. Podemos mencionar, a título anecdótico, la única alusión al "*efecto de las ondas acústicas procedentes de las actividades geofísicas sobre los mamíferos marinos, del cual los científicos tienen un conocimiento muy limitado*".

La información ofrecida deja lugar a confusión entre lo que son emisiones directas de CO_2, que deben ser calculadas a partir del contenido de carbono que contiene el combustible, y las emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI), expresadas en toneladas equivalentes de CO_2, que tienen en cuenta además los óxidos de nitrógeno emitidos en procesos de combustión y las liberaciones de metano en actividades exploratorias, extractivas y de refino.[297] La tabla de resultados no presenta una suma que integre claramente todas las fuentes de emisión GEI vinculadas a las operaciones de la compañía. Por otro lado, no se especifica el volumen de emisiones para el resto de los gases diferentes al CO_2, salvo el metano. Respecto al tema de iniciativas para la reducción de emisiones y objetivos logrados durante el período se informa de forma confusa , pudiendo llegar a ser equívoca; es cuestionable el empleo de un escenario de carácter predictivo "business as usual" calculado bajo un alto grado de incertidumbre, para justificar *el excelente cumplimiento de las metas del Plan de Carbono de la empresa*. La propia Agencia Internacional de la Energía utiliza varios marcos de referencia en los que se reflejan datos actualizados de consumo energético y se rectifican las estimaciones a futuro, para ponderar luego los logros realmente alcanzados a través de políticas activas de reducción en las emisiones a la atmósfera. Por otro lado no aparecen datos financieros relacionados con este nuevo Plan de Carbono diseñado por Repsol.

Aunque existe una relación directa entre la calidad de los combustibles, el uso de tecnologías eficientes en los procesos, y la reducción de emisiones, se echa en falta un informe cuantificado de los logros debidos a estos dos aspectos. La inclusión de los biocombustibles (etanol y biodiesel que se mezclan con gasolina y diesel respectivamente) en el balance de reducción debe tomarse con precaución debido a que no se informa del ciclo de vida de estas materias, y en determinadas circunstancias pueden incurrir en emisiones netas iguales o superiores a las del combustible fósil.

[296] Carrión & Gavaldá, p. 57, http://www.odg.cat/documents/publicacions/irsc_repsolypf_cast.pdf
Denuncia de vertido en Tarragona, 6 de febrero de 2008
http://www.europapress.es/epsocial/rsc/noticia-fiscalia-tarragona-denuncia-vertido-repsol-rio-francoli-murio-mas-tonelada-peces-20080902171633.html

[297] Otros GEI que participan en el calentamiento global son los hidrocarburos halogenados (principalmente HFCs) y el hexafluoruro de azufre utilizados como refrigerantes.

No se aportan datos sobre otros materiales no hidrocarburos (consumo de metales como hierro, cobre o aluminio para conducciones; no metálicos para la industria química). No se clasifican por su toxicidad, ni por su procedencia (primer uso o reutilización-reciclado). [298]

El informe añade una nota aclaratoria por la que su información sobre residuos se refiere a la cantidad gestionada en lugar de a la cantidad producida. Se da una información superficial, incluso con la utilización de gráficos de mala calidad y datos de dudosa interpretación sobre los índices de reciclado de residuos (en cualquier caso muy bajos si exceptuamos el concepto de "*reutilización*", el cual no expresa destino final). No se identifican en listas adecuadas los residuos de que se habla, ni sus cantidades. Resulta poco tranquilizador que Repsol catalogue como "*gestión*" de residuos un 34 a 37 % de "*eliminación externa*" de los mismos, sin dar más detalles sobre qué procedimiento de eliminación emplean los terceros que lo llevan a cabo y qué tipo de controles establece Repsol al respecto.

En el capítulo de accidentes ambientales se informa sobre derrames. El informe aclara que la mayor parte de hidrocarburos derramados en 2008 fue por causas externas (2.397 toneladas en Argentina), pero no aclara el alcance y localización de los más importantes sucesos de derrame debidos a causas propias (1.085 derrames que suman 776 toneladas de hidrocarburos,) .[299]

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información acerca de los sistemas de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa empleados por REPSOL YPF no presenta variaciones relevantes respecto a ejercicios anteriores, y aquellas de las que se informa no afectan al modo de presentar la información.

En relación al alcance geográfico, las informaciones se presentan sin desglose por países. Así ocurre con el tema de salarios. No se desglosa ni por países, ni por categorías salariales, el monto de los beneficios sociales. Tampoco aparece desglose por países (sólo España, Argentina y "resto del mundo") en la tabla de impuestos pagados. No desglosa por países la procedencia de subvenciones u otros beneficios financieros no comerciales.
No aparece desglose de costes por materias primas ni servicios, ni porcentaje de contratos pagados, ni se enumeran los proveedores y países con mayor procedencia de compra. No se especifican los casos de países en los que la cuota de mercado supera el 25 % ni los casos en que el volumen de ventas supera el 5 % del PIB del país. Es importante precisar, como se viene haciendo en los últimos ejercicios, que esa limitación del alcance de la información suministrada además de hacer difícil el realizar una evaluación completa sobre la incidencia de sus operaciones y actividades en las sociedades y áreas geográficas donde actúa, afectan de forma considerable a

[298] Para más información sobre los químicos del petróleo y su toxicidad véase Carrión & Gavaldá, p. 17 y ss. en http://www.odg.cat/documents/publicacions/irsc_repsolypf_cast.pdf
[299] Sería interesante conocer, por ejemplo, en dónde aparecen contabilizados por la compañía los cerca de 500 barriles que fueron denunciados por derrame al interior del Parque Yasuní (Ecuador, febrero 2008) http://diagonalperiodico.net/Repsol-miente-sobre-un-derrame-en.html?id_mot=89

cómo entender su compromiso con la sostenibilidad y su responsabilidad con las sociedades donde actúa y opera.

Aunque se alude al principio de materialidad, no establece qué contenidos son prioritarios. Tampoco identifica cuáles son los grupos de interés. El informe no explica los criterios en que se basa la empresa para seleccionar y reconocer a las partes interesadas, ni los métodos de consulta empleados con estos grupos, así como el tratamiento de la información generada en dichas consultas que derive en determinados compromisos con los grupos de interés. En su índice GRI al final del Informe, éste añade una nota que remite a más información en un "estudio de materialidad", que se puede buscar en el área de RSC de la web corporativa; tal estudio no ha sido encontrado durante la elaboración de este análisis.

Es significativo que al término de un ejercicio en el que ha sido noticia destacada la retirada de parte del accionariado de Repsol de YPF (Argentina) y de Andina (Bolivia), no se señale en el informe la forma como estas ventas puedan afectar a la comparabilidad de la información con períodos anteriores.

El informe se queda en declaraciones de principios donde se entiende implícito el compromiso con los DDHH cuando habla de *comportamiento ético, salud y seguridad de las personas, compromiso con la comunidad, sostenibilidad y respeto por el medio ambiente*... temas a los que la empresa da un enfoque de *objetivos bien cumplidos*. Sin embargo, por fuentes externas se reportan denuncias explícitas sobre hechos en 2008: en Ecuador, Bolivia, Argentina, Guinea Ecuatorial. [300]

Los objetivos de la compañía están resumidos en la expresión "*generar valor*", o como reza el Objetivo Estratégico: "… *posicionar a la compañía entre las empresas más admiradas del sector*" de manera que los valores que emanan del concepto de Responsabilidad Social Corporativa se entiende que están integrados en esta misión principal.

El informe no dice si las prácticas de la empresa integran en sus planificaciones y actividades el principio de precaución como sistema de gestión de riesgos. En el sistema de riesgos de REPSOL YPF, por segundo año consecutivo, son analizados los riesgos reputacionales y de responsabilidad social, incluidos en la categoría de riesgos operativos. Así se vinculan los riesgos éticos y de conducta derivados del incumplimiento de los principios éticos de la compañía, con los riesgos económicos y el riesgo país (fundamentalmente por situaciones de inestabilidad política).

Tampoco aclara cuál es su sistema de gestión de impactos indirectos por proveedores o servicios externos. Así mismo, no informa claramente sobre sus procedimientos de seguimiento del desempeño económico, ambiental y social de los mismos, ni del estado de evaluación o certificación de su gestión en estos ámbitos.

[300] Intermón Oxfam critica la presencia de Repsol YPF en el nuevo índice ético FTSE4Good Ibex por "su actitud" con los indígenas
http://www.europapress.es/00195/20080409173733/rsc-io-critica-presencia-repsol-ypf-nuevo-indice-etico-ftse4good-ibex-actitud-indigenas.html
Denuncia de complicidad de compañías petroleras en Guinea Ecuatorial http://www.publico.es/internacional/238297/petroestado/obiang

Como fuente externa reconocida se aporta el Informe de Verificación externo (KPMG Asesores S.L., 29 de mayo de 2009). Como se señala en el propio informe de verificación externa, de KPMG, esta es limitada, asegurando que los procedimientos llevados a cabo en la revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. También se puede observar que las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. En cualquier caso, este informe de revisión independiente no implica, en ningún caso, la realización de procesos de auditoría exhaustiva de los sistemas de información involucrados en la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2008, ni se aportan garantías acerca de la exactitud de los contenidos incorporados. Al igual que en el ejercicio 2007, el informe de verificación externo se ha complementado con un informe elaborado por un Comité de Expertos, que señalan varias recomendaciones a REPSOL YPF. En cualquier caso, no puede este ejercicio compararse con un ejercicio de verificación de partes interesadas de REPSOL YPF, ni por su procedimiento, ni por la composición de dicho comité.

En él no hay evidencia de que se reflejen las exigencias informativas de los grupos de interés. La información que publica Repsol YPF, la cual si bien es fácilmente accesible por el público interesado (básicamente en la web), no llega al nivel de ser completa, ni que hay sido elaborada a partir de un proceso de retroalimentación con los grupos de interés.

El informe no aporta evidencia respecto a que la opinión de los grupos de interés llegue a tener un papel determinante en los objetivos futuros de la empresa, en aspectos de gran relevancia como los valores corporativos, gobierno, práctica y regulación de actividades. No se definen métodos, ni alcance ni responsables que se encargarían de algún tipo de auditoría ético-social que respondiera a las demandas de los grupos de interés. No se identifican indicadores que sirvan de soporte a dicha auditoría producto del diálogo con las partes interesadas. No se informa sobre objetivos cuantificables para próximos periodos, ni se comparan los resultados obtenidos con los objetivos previstos, por lo que la evaluación del desempeño resulta muy complicada para los grupos de interés.

En su lugar, como opción de cumplimiento de mínimos, la empresa edita su informe siguiendo las recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI) y declara estar al día en normativas internacionales (ONU, OIT) y leyes nacionales donde opera (laboral, ambiental).

En cuanto a la evaluación de los efectos de sus actividades, el informe se limita a decir que se realizan periódicamente auditorías internas (aparte de las externas exigidas por ley), pero sin aportar datos o información relevante sobre el resultado de dichas auditorías.

Por último, no se dice explícitamente la forma cómo la información de impacto ambiental se hace pública a los organismos oficiales y grupos de interés. El informe se extiende en describir iniciativas concretas de indudable valor en cuanto a mitigación de efectos sobre el medio ambiente y la salud, pero no da una idea de conjunto de las prácticas y tecnologías que se están aplicando globalmente por la compañía ni su grado de eficacia.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Consejo de Administración supera el número recomendado de consejeros (15), formado en la actualidad por 16. No se explica cómo se establece la independencia de los miembros (8 Consejeros Independientes) del Consejo de Administración. No se dice si hay límite temporal a la permanencia de los consejeros independientes, ni hay establecida una edad límite para el desempeño del cargo de consejero. No hay expresada la intención deliberada de incorporar mujeres al Consejo en caso de vacante. Durante el 2008 había una mujer en el Consejo de Administración.

No hay referencia a procedimientos seguidos para determinar la experiencia de los miembros que acceden al cargo de Consejeros. No se menciona prohibición expresa de que los administradores puedan desempeñar puestos en organizaciones de la competencia. No se informa si la proporción de consejeros dominicales en el Consejo responde a la cantidad de capital de la sociedad al que éstos representan. Respecto al nombramiento de consejeros dominicales por parte de accionistas con menos del 5 % del accionariado, se explica el caso de Petróleos Mexicanos (PEMEX) con 4,8 % de derechos de voto. En la Comisión Delegada hay menor participación de consejeros independientes (3 sobre 8) que en el Consejo (8 sobre 16) por lo que no se cumple el requisito de que ambos tengan una composición similar. El Informe de Gobierno Corporativo se limita a decir que "cumple" el tener en cuenta las salvedades del informe de auditoría para las remuneraciones relacionadas con los resultados de la compañía, pero de tal aspecto no hay evidencia, ni remite a texto de documento interno que lo reglamente.

Falta una relación de los cargos por debajo del Consejo de Administración, responsables de supervisión y auditoría en los temas económicos, ambientales y sociales. Tampoco se aclara cómo es la gestión de RSC por parte de la comisión responsable.

Respecto al contenido de la política de retribuciones, la información es aceptablemente completa: se presenta desglose entre importes fijos y variables, los sistemas de previsión, tales como pensiones, seguros de vida, y sus importes. Están explicadas algunas de las cláusulas de los contratos como las condiciones de blindaje.

Se ha de reconocer un progreso en la transparencia ya que por primera vez, en la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2008 se puso a disposición de los accionistas, a título informativo, un informe sobre la política de retribuciones de los Consejeros, elaborado conforme a lo dispuesto por la recomendación 40 del Código Unificado de Buen Gobierno. El apartado 34-1 del Informe de Cuentas Anuales contiene los datos de las retribuciones a los miembros del Consejo de Administración, con aclaraciones sobre retribuciones variables de los consejeros ejecutivos. Pero por otro lado se puede señalar que:

- El Informe no señala ninguna razón que vincule el nivel remunerativo del equipo de dirección de la compañía con la consecución de sus objetivos no financieros, mientras que reconoce abiertamente que el fin de estos salarios es la fidelización de los directivos a la compañía para una creación sostenida de valor en beneficio de sus accionistas.
- No se informa a la Junta General sobre medidas de blindaje respecto a los puestos de la alta administración. No se especifica quién las recibe (son 14 beneficiarios, entre los que se cuentan los dos consejeros ejecutivos del Consejo, Doc 6, p. 202 y Doc. 9, p. 9-10).

- El informe de Gobierno Corporativo 2008 afirma abiertamente que la política de retribuciones de los consejeros no se somete a votación por la Junta General. No obstante, un año más y siguiendo las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, el Consejo de Administración de REPSOL YPF S.A. ha hecho público el Informe sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros (Doc. 9, de 25 de marzo de 2009)
- Se hace una descripción superficial de las competencias de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, sin abordar de forma concreta lo que concierne a temas como velar por la aptitud de los candidatos a consejero, prever la sucesión del Presidente, o la correcta aplicación de criterios de género.

No se encuentra definido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas la votación separada de asuntos como: el nombramiento o ratificación de cada consejero y la modificación de los Estatutos.
No se especifica la posibilidad de fraccionar el voto cuando un mismo accionista representa a varios clientes. Sí existen restricciones estatutarias al ejercicio de los derechos de voto (máximo 10 % de votos para un mismo accionista).
Entre las competencias de la Junta no aparece la de decidir sobre la transformación de sociedades cotizadas en compañías holding mediante filiación a la sociedad matriz. Por ejemplo, no están definidas claramente las relaciones de negocio y actividades con sociedades dependientes del grupo que coticen en España, siendo de destacar que Repsol participa en un 30,9 % de Gas Natural. (Doc 1, p. 116). Tampoco hay evidencia de que la Junta General pueda establecer medidas de neutralización frente a una Oferta Pública de Adquisición.

Sigue sin existir constancia de la asistencia del auditor externo a las sesiones de la Junta General.

UNION FENOSA, S.A.
UNION FENOSA

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

UNION FENOSA ofrece a sus clientes servicios vinculados a la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica y gas. Además, la empresa ofrece los siguientes servicios:

- Inspección y mantenimiento de distintos tipos de equipos.
- Diseño, ingeniería, construcción y explotación de instalaciones de generación, transporte y distribución de energía eléctrica y gas natural.
- Producción de productos electroquímicos.
- Fabricación de bienes de equipo para la industria energética.
- Servicios de telecomunicaciones (redes de fibra óptica, infraestructuras y comunicaciones satelitales).

Alcance geográfico

UNION FENOSA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Portugal, Países Bajos, Irlanda, Reino Unido, Rumania, República Moldava.
- América: Estados Unidos, México, República Dominicana, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Venezuela, Bolivia, Chile, Uruguay.
- África: Egipto, Guinea Ecuatorial, Kenia, Sudáfrica, Madagascar.
- Asia: Omán.
- Oceanía: Australia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, UNION FENOSA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Desde 2006 en el Dow Jones Sustainability World Index.
- En 2007 comenzó a cotizar en el Dow Jones Sustainability Stoxx.

Normativa Internacional

UNION FENOSA adopta “como un referente de comportamiento de base en todos y cada uno de los países donde el Grupo desarrolla sus actividades”[301] la siguiente normativa internacional:

[301] Informe de Sostenibilidad 2008, pág. 68.

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU (Protocolo de Kioto).

Estándares voluntarios

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

- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.
- Utilización del estándar GRI v.3 para el informe de sostenibilidad

Documentos incluidos en el análisis

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

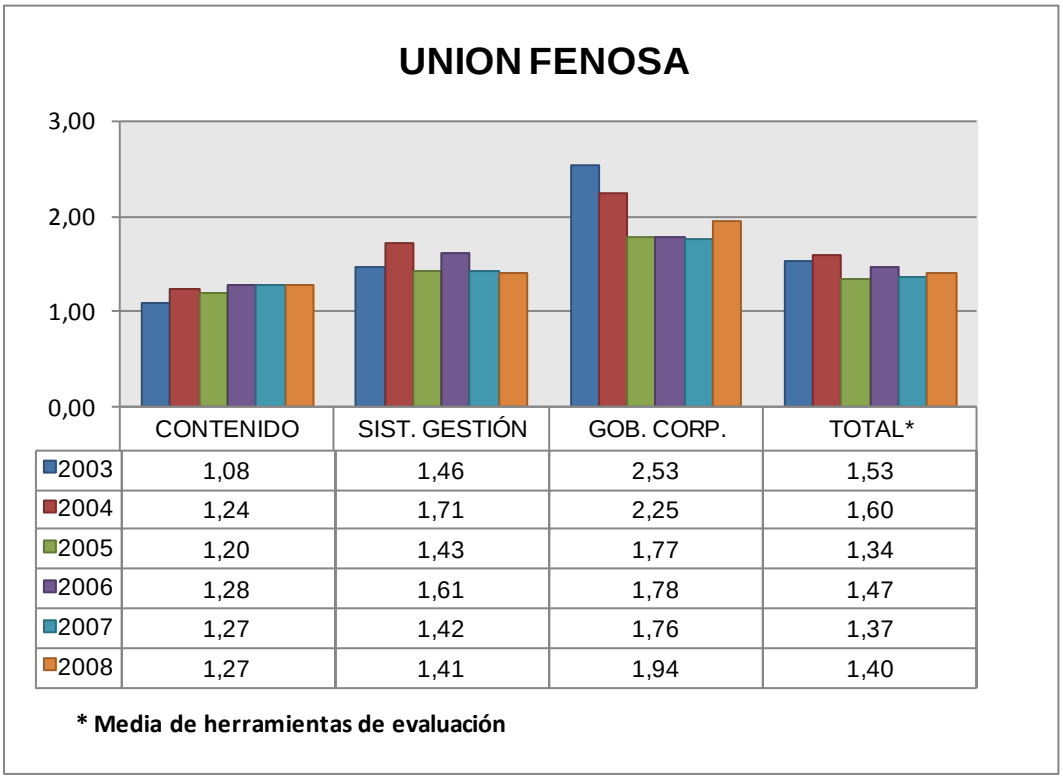
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad 08	Aportado por UNION FENOSA
Informe Anual 2008	Aportado por UNION FENOSA
Informe Anual de Gobierno Corporativo	Aportado por UNION FENOSA
Reglamento del Consejo de Administración de UNION FENOSA, S.A.	Descargado de la web institucional
Estatutos UNION FENOSA, S.A.	Descargado de la web institucional
Reglamento de la Junta General de Accionistas de UNION FENOSA, S.A.	Descargado de la web institucional
Reglamento Interno de Conducta de UNION FENOSA, S.A. y su grupo de sociedades en materias relativas a los mercados de valores	Descargado de la web institucional

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,69**
Indice&Perfil GRI	1,84
GRI Indicadores	1,69
Principios GRI	1,54
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,94**
ONU	**0,85**
AA1000	**1,16**
AA1000 Indicadores	1,08
AA1000 Principios	1,24
NEF	**1,38**
TOTAL	1,40

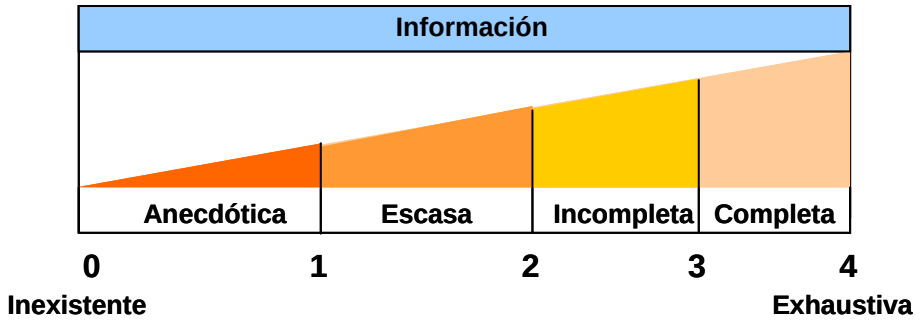
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,08	1,46	2,53	1,53
2004	1,24	1,71	2,25	1,60
2005	1,20	1,43	1,77	1,34
2006	1,28	1,61	1,78	1,47
2007	1,27	1,42	1,76	1,37
2008	1,27	1,41	1,94	1,40

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,40**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,27**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,41**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,94**.

En la comparativa entre los resultados obtenidos por UNION FENOSA en 2007 y 2008 se observa una ligera mejora (tres centésimas). La explicación de este avance reside en el progreso registrado en el reporte sobre gobierno operativo, que permite un incremento en la puntuación obtenida en este campo de 18 centésimas. La entrada en vigor del Código Unificado de Buen Gobierno y la adopción del estándar de información propuesto por parte de UNION FENOSA explican, en cierta medida, esta evolución.

En el resto de áreas informadas los resultados son muy similares. En cuanto a contenidos se registra el mismo resultado que en 2007. En lo relativo a sistemas de gestión un ligero retroceso (una centésima). Estos resultados se explican por la aplicación de un modelo de reporte muy similar entre ambos ejercicios. La estructura principal del Informe de Sostenibilidad 08 es la misma que la utilizada en 2007, y lo mismo ocurre con parte de la información relativa al enfoque de gestión, así como los datos estadísticos aportados. Esto, que por un lado facilita la comparabilidad de los resultados obtenidos por la empresa, implica un bajo grado de evolución y de mejora, en el reporte de la compañía.

De nuevo, en este ejercicio 2008, una de las principales debilidades reside en la información relativa a Derechos Humanos. La mejora en el tratamiento de este tipo de cuestiones continúa apareciendo como el área con mayor margen de mejora de entre todos los analizados.

b. CONTENIDOS RSC

UNION FENOSA manifiesta su compromiso con una noción integral de la Responsabilidad Social Corporativa al afirmar "su deseo de hacer compatible el desarrollo de todas sus actividades con un firme compromiso de responsabilidad y ética en temas económicos, medioambientales, sociales y de gobierno de la Sociedad"[302]. Este propósito se concreta, en la carta del Presidente y del Vicepresidente primero y Consejero Delegado, al establecer como pilares de la política de la compañía "la rentabilidad para nuestros accionistas, las oportunidades de desarrollo profesional de nuestros empleados […], el impulso de políticas de eficiencia energética con clientes, la colaboración permanente con Administración e instituciones, la integración de principios de gestión responsable con proveedores; y el desarrollo de las distintas sociedades en las que estamos presentes"[303].

UNION FENOSA ha empleado para la elaboración de su Informe de Sostenibilidad 08 la metodología de reporte Global Reporting Initiative (GRI), en su versión más reciente, G3. Sin embargo, la aplicación de la misma no se ha realizado de forma sistemática, habiéndose detectado áreas de reporte incompletas (Derechos Humanos, relaciones con la sociedad, laboral) que serán objeto de análisis posteriormente. Además, a pesar de que se manifiesta el seguimiento de los diferentes principios recogidos en GRI, en la práctica no se ha detectado una implementación rigurosa de los mismos.

UNIÓN FENOSA cuenta con cinco sociedades dependientes con domicilio social en Panamá, país considerado como paraíso fiscal según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico español. Además, se informa que la empresa desarrolla actividades vinculadas a la extracción de gas en Omán, también un paraíso fiscal, aunque en este caso no consta la existencia de ninguna sociedad dependiente en el país. Por la presencia de UNIÓN FENOSA en estas áreas geográficas se considera imprescindible aportar a los grupos de interés información adecuada sobre los impuestos pagados y las subvenciones recibidas por país. Sin embargo, únicamente se presenta información agregada sobre las cantidades desembolsadas en concepto de "Impuestos soportados en el extranjero". Este tipo de información constituye un aspecto clave dentro del reporte social de cualquier empresa, en la medida que permite contar con un indicador de las aportaciones netas realizadas en cada uno de los contextos geográficos donde se opera, pero aún más si tenemos en cuenta que UNION FENOSA está presente en ámbitos especialmente sensibles, bien por sus complejas problemáticas socioeconómicas (Nicaragua, Guatemala, República Dominica o Bolivia), bien por su condición de paraísos fiscales (Panamá y Omán). Eso permite emitir dudas sobre la responsabilidad fiscal del grupo. Por la información suministrada no queda claro si las empresas asentadas en paraísos fiscales responden al desarrollo de actividades propias o representan eventualmente alguna manera de eludir o evadir responsabilidades fiscales y jurídicas. La falta de información al respecto de las operaciones realizadas en estos territorios, así como la baja calidad de la información de los impuestos pagados por país, cobra especial relevancia en un contexto de crisis

[302] UNION FENOSA (2008): *Informe de sostenibilidad 2008*, Dirección de comunicación de UNION FENOSA, p. 8.
[303] *Ibid.*

económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, e un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades. Por ello sería necesario que se informase con la máxima transparencia sobre las actividades que desarrollan estas filiales y se explicase si existe una política de retirada de estos territorios.

El Informe de Sostenibilidad 08 de UNION FENOSA ha sido redactado en un tono predominantemente positivo. De este modo, tienden a analizarse detalladamente los aspectos relacionados con mejoras en el comportamiento social y ambiental, dándose un tratamiento residual (o inexistente) a las cuestiones con consecuencias potencialmente negativas para la reputación de la compañía. En este sentido, una de las principales debilidades transversales detectadas a lo largo del reporte de UNION FENOSA es la práctica total ausencia de contenido descriptivo relativo a los impactos negativos ocasionados por la compañía en los diferentes ámbitos. Por ejemplo, se aporta una amplia batería estadística relativa al desempeño medioambiental (emisiones de gases de efecto invernadero, generación de residuos, vertidos al agua, etc.) y se detalla su evolución, pero no se acompaña de un análisis paralelo de las consecuencias ambientales de las actividades del grupo. De igual modo, apenas se aporta detalle sobre las sanciones y multas recibidas por la compañía durante el ejercicio analizado. En varios de los casos se utiliza la cláusula “no se han detectado”, no ofreciéndose el dato relativo al valor total al que ascienden las sanciones impuestas durante 2008.

En sintonía con la escasa atención brindada a aquellos aspectos con un potencial impacto negativo sobre la imagen de la compañía, UNION FENOSA apenas recoge información relativa a situaciones conflictivas que hayan afectado a la compañía durante el presente ejercicio. Algunas de las situaciones que han tenido una amplia difusión social durante 2008 en los ámbitos geográficos donde opera la compañía y que no han sido objeto de exposición en el informe de sostenibilidad 08 de UNIÓN FENOSA son las siguientes:

- Problemática asociada con las características técnicas de la red de distribución de energía eléctrica gestionada por Electricaribe (sociedad dependiente de UNION FENOSA) en Colombia. Ciertos medios de comunicación y asociaciones sociales relacionan el elevado número de muertos por electrocución con las prácticas desarrolladas por Electricaribe[304].
- Impacto de la construcción del embalse Salvajina y proyecto de desvío del río Ovejas sobre las comunidades locales de esa región del Departamento de Cauca (Colombia), a pesar de la oposición de parte de la población indígena asentada en estos territorios[305].

[304] SINTRAENERGIA, *Boletín de prensa y radio*, 8 de septiembre de 2008, <http://www.sintraisa.org/> y Observatorio de las Multinacionales en América Latina, *Causas de la electrocución de personas en Colombia y responsabilidades de Unión Fenosa*, 17 de septiembre de 2009 <http://www.omal.info/www/article.php3?id_article=2369>

[305] Se pueden encontrar referencias a estas cuestiones en las siguientes fuentes: Observatorio de Multinacionales en América Latina (2008): *Unión Fenosa. Bajo el foco*, <www.omal.info/www/IMG/pdf/UF_Bajo_el_Foco_Final.pdf> o en Consejo Regional de Indígenas del Cauca, *Asesinado Robert de Jesús Guachetá, autoridad tradicional de la asociación territorial indígena de la zona occidente, Morales*, 18 de mayo 2009, <http:// www.cric-colombia.org>.

- Diversas problemáticas asociadas con la calidad del servicio y el nivel tarifario en Guatemala y Nicaragua, generando movilizaciones sociales en varias comunidades locales[306].

Una política de información sobre RSC integral también debe incorporar la posición de la empresa sobre aspectos negativos. En este sentido, debe tenerse en cuenta que el adecuado detalle sobre los impactos (positivos y negativos) generados es un elemento básico de cara a que el reporte en sostenibilidad pueda ser una herramienta efectiva en las relaciones de la empresa con sus stakeholders, además de para la detección de áreas de mejora potencial.

Otra debilidad transversal detectada en el Informe de Sostenibilidad 08 es la ausencia de objetivos, en una doble vertiente. Por una parte, apenas se encuentran aspectos donde se haya efectuado una comparativa entre los resultados descritos y las metas fijadas en ejercicios anteriores. En materia medioambiental, se informa sobre el grado de cumplimiento en una serie de categorías (cumplimiento de la normativa, integración en las unidades del grupo, implantación de sistemas de gestión) en una escala de 0 a 100, obteniéndose un resultado del 89,2. Sin embargo, no se aporta explicación adicional asociada a los datos, por lo que es imposible valorar la exactitud de los mismos.
Por otro lado, tampoco se fijan objetivos concretos y cuantificables a futuro. Sí se mencionan algunas líneas de actuación y tendencia, pero en ningún caso de forma que su cumplimiento pueda ser contrastable en próximos ejercicios. En este sentido, debe tenerse en cuenta que, al igual que en el caso de los impactos, el establecimiento de compromisos públicos por anticipado es un elemento clave en las relaciones de la compañía con sus grupos de interés, así como en la gestión que ésta hace de sus políticas de sostenibilidad.

La información cuantitativa no se presenta con un desglose geográfico homogéneo. En algunos casos (acción social, gastos salariales totales, indicadores de accidentes laborales, etc.) se presentan desagregados a nivel país, en otros (tasa de rotación, distribución de la plantilla por línea de actividad, datos productivos, etc.) se distingue entre España e Internacional y en un último conjunto de indicadores (la mayoría de los medioambientales) se presentan sin nivel de desagregación alguno; no informándose convenientemente de los motivos de tales variaciones. En este sentido, es recomendable aplicar un criterio coherente a lo largo de todo el reporte que implique el mayor nivel de desglose geográfico posible. Además, el detalle estadístico se acompaña de la correspondiente nota relativa a la unidad de cuenta, así como de aquellas advertencias relativas a los cambios introducidos respecto a ejercicios anteriores (a resultas de modificaciones en la composición del grupo). Finalmente, se aporta una medida de impacto ambiental desarrollada por UNION FENOSA y denominada unidades medioambientales (UMAS), sin explicarse convenientemente el contenido técnico del mismo (basándose en este indicador se informa de una disminución en el impacto ambiental del 57% respecto a 2007).

[306] Se pueden consultar las siguientes referencias: Europapress, *El Tribunal Permanente de los Pueblos 'juzgará' en Nicaragua a Unión Fenosa por la "crisis energética" del país*, 30 de julio de 2007, < http://www.europapress.es/noticiasocial.aspx?cod=20070730164442&ch=313>, Observatorio de Multinacionales en América Latina, *El Tribunal Permanente de los Pueblos acusa a Unión Fenosa*, 18 de octubre de 2007, < http://www.omal.info/www/article.php3?id_article=1071>, Observatorio de Multinacionales en América Latina, *Disturbios en Guatemala por un apagón de Unión Fenosa*, 31 de diciembre de 2008, < http://www.omal.info/www/article.php3?id_article=1901> o Prensa libre, *Vecinos de Santa Elena protestan contra el mal servicio de energía*, 25 de junio de 2008, < http://www.prensalibre.com/pl/2008/junio/25/247032.html>.

En lo relativo a la información económica incorporada al Informe de Sostenibilidad 08, además de la ya mencionada ausencia de detalle acerca del pago de impuestos y recepción de subvenciones, se ha detectado un escaso análisis de los impactos económicos indirectos generados por la compañía en los contextos donde opera, elemento relevante dada la complejidad de los mismos. No se incorpora, además, detalle sobre el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local convenientemente desagregado (solamente se indica que el primero se sitúa entre un 25 y un 200% por encima del segundo), ni mucho menos un análisis sobre el primero y la cesta básica del país, cuestión que dificulta mucho para entender su impacto, no sólo sobre el derecho a un salario justo y adecuado, sino incluso sobre otros derechos sobre los que se impacte indirectamente, como pueden ser los relacionados con trabajo infantil. Sí se aporta información, en cambio, en relación con ciertas variables económicas básicas (ventas netas o costes de las materias primas), además de un completo cuadro con detalle sobre los gastos en concepto de acción social.

El reporte medioambiental continúa apareciendo como el área más destacada en el modelo de rendición de cuentas implementado por UNION FENOSA. En este sentido, se aporta información adecuada en materia de consumo directo e indirecto de energía, consumo y captación de agua por fuentes, vertidos, emisión de gases de efecto invernadero (directas o asociadas a la utilización de medios de transporte) o generación de residuos. Sin embargo, también en este ámbito existe un amplio margen de mejora. En este sentido, la empresa no asume expresamente los principios de precaución y prevención, a pesar de que el segundo está desarrollado en las diferentes políticas planteadas y a través del sistema de gestión ambiental de la compañía. De igual modo, y continuando con la tónica advertida más arriba, no se aporta un análisis adecuado de los principales impactos ambientales derivados de las actuaciones de la compañía. Así, por ejemplo, cuando se aborda la cuestión de la biodiversidad, se cuantifica la reducción del impacto en una serie de conceptos (acidificación de los suelos, impactos toxicológicos, generación de residuos no peligrosos, etc.) cuya naturaleza y grado de incidencia no se explica en ningún momento. Sería altamente recomendable la introducción de un análisis detallado sobre estas cuestiones.

UNION FENOSA considera que el establecimiento de prácticas de gestión adecuadas a lo largo de su cadena de suministro "tiene un efecto multiplicador muy importante, dado el número de países, mercados y suministradores implicados"[307]. La política de la compañía se estructura en torno a cuatro principios básicos, incluido el de responsabilidad respecto a las actuaciones de sus proveedores (el resto son los referidos a apertura a todas las ofertas, mejora continua, y calidad en el servicio). La información relativa a los procedimientos implantados para garantizar este compromiso es, sin embargo, incompleta. Se informa sobre la utilización del sistema de registro de proveedores RePro, que incorpora información respecto al cumplimiento de la legislación laboral y fiscal, y sobre la adopción de certificaciones en calidad, medio ambiente y protección de riesgos laborales. No se detalla, sin embargo, en qué medida se ponderan las diversas consideraciones, ni su ámbito de aplicación y, en definitiva, el grado de aseguramiento que proporciona. Se indica, igualmente, que la compañía "promueve que en su cadena de suministro no se apliquen condiciones laborales deficientes ni prácticas poco éticas" para lo que se desarrollan "políticas

[307] UNION FENOSA (2008): *Informe de sostenibilidad 2008*, Dirección de comunicación de UNION FENOSA, p. 140.

activas para recabar información de los suministradores sobre el grado de cumplimiento de estos aspectos"[308]. No se aporta información adicional sobre el contenido de dichas políticas activas. Finalmente, se informa de forma más detallada sobre la demanda de requisitos ambientales más exigentes para proveedores con un impacto potencialmente elevado en materia medioambiental.

Dentro de los aspectos referidos a prácticas laborales, se encuentran diversas áreas donde el reporte presenta margen de mejora. En lo relativo a la composición de la plantilla, se aporta abundante información estadística, aunque con una presentación escasamente homogénea. Así, por ejemplo, la información sobre la composición de la plantilla por tipo de contrato (fijos, temporales, ETT) no se cruza con ninguna otra categoría (ámbito geográfico, sexo, edad, etc.). La relativa a la composición según género se desagrega también por línea de actividad, pero no según ámbito geográfico. Además, en algunos cuadros se aporta información a nivel país, mientras que en otros únicamente se distingue ente las divisiones nacional e internacional de la compañía. No se aporta explicación alguna que justifique esta diversidad en la presentación de la información cuantitativa.

Un año más sobre datos que permitan evidenciar como respeta los derechos laborales en cada país, se limita a afirmar que el 100% de los trabajadores están cubiertos por convenios colectivos, no aportándose el porcentaje de personas afiliadas por país, cuando opera en países de riesgo[309] en cuanto al ejercicio de los derechos laborales, bien por su legislación o por la ineficacia real en garantizarlos.

En lo relativo a las políticas de igualdad y no discriminación, se establece compromiso y se considera que la implantación del modelo de gestión basado en competencias y ocupaciones "garantiza la igualdad de oportunidades y evita cualquier tipo de discriminación en todos los ámbitos de actuación". No se explican los procedimientos asociados al citado modelo. Se presenta, además, detalle sobre el número de mujeres que ocupan posiciones directivas por línea de negocio, pero sin indicar cuál es su presencia en términos relativos (ni se indica el número de hombres con destino similar). Tampoco se incorpora indicador que capture la relación entre el salario masculino y el femenino, por lo que no se puede evidenciar si existe algún procedimiento que busque garantizar de forma efectiva el principio de igualdad de remuneración.

En materia de salud y seguridad, se recoge política y se describe la aplicación de algunas medidas relativas a la formación e información en prevención (impartición de 48.000 horas formativas en España o implantación progresiva de sistemas de prevención según la norma OHSAS 18001). Sin embargo, no se aporta detalle suficiente acerca de los métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, ni se describe en profundidad el funcionamiento de los comités de seguridad. Además, en lo relativo a la información estadística, se incluye el índice de absentismo laboral (sin desglose geográfico) y los índices de frecuencia y gravedad (cuya interpretación no se explica). No se incorpora detalle sobre el número de accidentes laborales, días perdidos y víctimas mortales.

[308] *Ibid.*p. 141.

[309] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

UNION FENOSA establece un compromiso explicito de adhesión a lo dispuesto en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, manifestándose que los principios ahí recogidos guían las políticas de la compañía en "todos y cada uno de los países donde el Grupo desarrolla sus actividades"[310]. Sin embargo, la compañía no considera pertinente el establecimiento de procedimientos adicionales en relación al trabajo infantil dado que "no se realizan actividades que conlleven un riesgo potencial de explotación infantil en ninguno de los negocios que se desarrolla en todo el mundo"[311]. De igual modo, sobre la impartición de formación específica en Derechos Humanos a las fuerzas de seguridad del grupo, se indica que "dado el nivel de cualificación y preparación de las personas que desempeñan funciones de seguridad en UNION FENOSA y el entorno empresarial y legal en el que realizan sus funciones no se hace necesaria una formación para ampliar específicamente sus conocimientos en materia de derechos humanos"[312]. Llama la atención al operar en países con alto nivel de violencia y riesgo en este ámbito, como es el caso de Colombia, y donde varias empresas multinacionales han sido denunciadas por contratar fuerzas de seguridad que han violado los derechos humanos. No se recoge tratamiento alguno de la cuestión de los pueblos indígenas, ni se explicita reconocimiento del principio de consentimiento de los mismos a ser afectados por proyectos de desarrollo. Esta circunstancia es especialmente sorprendente puesto que se ha detectado la existencia de conflictos en este ámbito, como el abierto a consecuencia de la construcción del embalse Salvajina en el Departamento de Cauca (ver p. 6).

Finalmente, tampoco se considera necesario proporcionar actividades formativas al resto de la plantilla "ya que la situación social, económica y laboral de las empresas de UNION FENOSA y su entorno no lo requieren"[313]. Sorprende esta insistencia en la valoración a la baja del riesgo relativo a Derechos Humanos cuando la compañía opera en entornos geográficos considerablemente conflictivos, y caracterizados por importantes problemáticas socioeconómicas y/o de inestabilidad política. Algunos buenos ejemplos de este tipo de contexto son Colombia, Bolivia, Nicaragua, Guatemala o República Dominicana; países todos ellos donde UNION FENOSA desarrolla diversos proyectos empresariales de envergadura considerable, y donde no se informa si se han realizado evaluaciones de *diligencia debida* que incluyeran criterios de derechos humanos en sus actividades de inversión y gestión. El corolario lógico de esta política en materia de derechos humanos es la generación de incertidumbre en torno a si los procedimientos implantados por la compañía son suficientemente garantistas. Además, se aprecia una línea continuista en la actuación de la compañía, sin haberse registrado mejoras sustanciales en el tratamiento de esta cuestión desde 2006.

UNION FENOSA informa sobre su política anticorrupción y explica el desarrollo de procedimientos a través de dos líneas: el Reglamento Interno de Conducta de UNION FENOSA S.A. y su grupo de sociedades en materias relativas a los mercados de valores y la realización de una serie de trabajos a cargo del servicio de auditoría interna. El ámbito objetivo del citado reglamento se limita a disponer sobre las operaciones relacionadas con activos financieros emitidos por sociedades integradas en el Grupo UNION FENOSA y que sean negociables en bolsa u otros mercados organizados. No se trata, por tanto, de un documento interno que aborde de forma integral cuestiones relativas a la corrupción. De igual modo, se informa sobre la realización de 134 trabajos de auditoría interna que incluyen la revisión de los

[310] *Ibid.*, p. 68.
[311] *Ibid.*
[312] *Ibid.*
[313] *Ibid.*, p. 78.

procedimientos antifraude y anticorrupción. Sin embargo, no se aporta información relevante derivada de ellas. Tampoco se aporta información sobre la impartición de formación en materia anticorrupción, ni sobre la adopción de medidas sancionadoras por estos motivos durante el ejercicio 2008.

Se informa acerca de la realización de encuestas de satisfacción al cliente en España y Colombia. Se aportan algunos datos genéricos sobre los resultados obtenidos en estos dos países (niveles medios de satisfacción, indicadores compuestos). Se apunta que la principal vía de comunicación con el cliente es telefónica (a través del Centro de Servicios al Cliente), cuantificándose alguno indicadores de calidad (tiempo medio de atención y porcentaje de abandono de llamadas) del servicio. En materia de publicidad e información al consumidor se indica el cumplimiento de la normativa vigente, no informándose sobre si se establece algún estándar de comportamiento común para aquellos países en los que la normativa no sea lo suficientemente protectora. Se indica la adhesión a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) y el respeto al código de conducta establecido por esta organización. Sin embargo, no se aporta información adicional sobre el grado de cumplimiento en esta materia. Se menciona que no se han establecido sanciones como consecuencia de incumplimientos de la normativa de suministro. Sin embargo, consta la existencia de movilizaciones y protestas sociales respecto al servicio de la compañía en algunos de los ámbitos donde opera (Nicaragua y Guatemala, al menos). Además, se describe la política de la compañía en materia de competencia, apostándose por la liberalización. Sin embargo, no se detallan las políticas, procedimientos y mecanismos establecidos para evitar vulneraciones de los derechos del consumidor en aquellos casos en los que UNION FENOSA tenga una posición de monopolio. En este sentido, la European Coalition for Corporate Justice ha recogido en un estudio de caso algunos de los principales incumplimientos en distintos ámbitos (derechos laborales, económicos, sindicales, etc.) que se habrían derivado de la posición de monopolio de UNION FENOSA en Colombia. La empresa, sin embargo, no aporta explicación adicional ni informa sobre su posicionamiento al respecto.[314] Por último sobre este ámbito, no se menciona claramente una renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

A la vista de la documentación analizada para la elaboración del presente informe, no se puede evidenciar que UNION FENOSA aplique en sus operaciones un sistema integral de gestión de todos aquellos aspectos englobados en el concepto de desarrollo sostenible. Sí consta la implantación de ciertos sistemas de gestión basados en normas certificables para ciertas instalaciones y líneas de negocio. Es el caso de los sistemas basados en la norma ISO 14001, que se adopta como referente por la compañía, aunque no se detalla con exactitud su ámbito de aplicación. También existen unidades de negocio que utilizan sistemas de prevención de riesgos laborales basados en la norma OHSAS 18001.

[314] European Coalition for Corporate Justice (2009): The Powerful and the Powerless: A Case Study of Unión Fenosa's Electricity Monopoly in Colombia, ECCJ, Bruselas (Bélgica).

A pesar de que UNION FENOSA define Responsabilidad Social Corporativa (atendiendo a los distintos ámbitos: económico, social y medioambiental), no consta la existencia de un documento que recoja la estrategia de la compañía para un periodo determinado. Sí se explica la aplicación de un modelo de gestión de la responsabilidad corporativa. Sin embargo, el grado de detalle aportado sobre el mismo es bajo y las explicaciones presentan un escaso nivel de precisión. Esto se interrelaciona con otro aspecto apuntado anteriormente, la ausencia de metas establecidas por la compañía. La falta de explicación suficiente acerca de la estrategia elegida por la empresa y de objetivos medibles asociados, socava la eficacia del reporte social realizado por UNION FENOSA.

La cobertura del Informe de Sostenibilidad 08 se define con escasa precisión. Se afirma que se recoge información "sobre las actividades del grupo UNION FENOSA en todos los países en los que está presente, aunque con un mayor volumen de información sobre sus actividades en España"[315]. No se aplica, por tanto, un criterio sistemático a la hora de definir qué líneas de negocio y qué ámbitos geográficos son objeto de tratamiento en cada punto, lo que dificulta la adecuada valoración del reporte realizado. Esto es especialmente relevante en lo relativo a la valoración de los compromisos, políticas y enfoques de gestión asumidos por la compañía en su reporte de sostenibilidad.

De igual modo, se explicita la toma en consideración de los criterios relativos a materialidad, inclusividad, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Sin embargo, no se explica el proceso acometido a la hora de decidir los diferentes ámbitos objeto de reporte, así como la ponderación dada a cada uno de los elementos finalmente incluidos. En este sentido, se menciona la existencia de canales de comunicación abiertos con los diferentes grupos de interés, pero no se explica su funcionamiento, ni se detalla los principales resultados obtenidos a resultas del proceso de diálogo con los stakeholders. Esto dificulta la realización de una adecuada valoración sobre el grado de cumplimiento de los citados principios.

Tampoco se definen detalladamente los grupos de interés relevantes para UNION FENOSA. En este sentido, se citan las grandes categorías genéricas de stakeholders (accionistas, empleados, proveedores, clientes, sociedad, etc.) pero no se identifican ni por línea de operaciones ni geográficamente, ni se analiza la naturaleza de su relación con la compañía. La descripción de los canales de comunicación establecidos es escasa y no consta la existencia de procesos dinámicos que impliquen retroalimentación. Se menciona la realización de reuniones para la elaboración del reporte en sostenibilidad, pero no se informa quién participó, ni qué modificaciones se introdujeron como resultado del mismo. La descripción de políticas y procesos, cuando se realiza, adopta una perspectiva en la cual el stakeholder es un receptor pasivo de la actuación empresarial. Se menciona el establecimiento de un sistema de reclamación para clientes y de denuncia para empleados, pero en ningún caso se explican los cauces establecidos para garantizar su efectividad y confidencialidad. Por otra parte sorprende que pese a haber tenido conflictos con distintos stakeholders concretos (sindicatos, asociaciones de consumidores, administraciones públicas, ONG, asociaciones vecinales, etc.) en Colombia, Nicaragua y Guatemala, no hayan sido identificados y reconocidos como tal en el informe.

En general, la información cuantitativa se presenta de modo que es posible su comparabilidad con periodos previos. Sin embargo, no se mantiene un criterio

[315] *Ibid.*, p. 193.

homogéneo en la presentación de la información estadística. En algunos casos se presenta un amplio desglose temporal, mientras que en otros se informa, únicamente, para el ejercicio 2008. En este sentido, es altamente recomendable mantener un criterio coherente, en la medida de lo posible, respecto a la presentación de este tipo de datos.

La estructura seguida por UNION FENOSA en el tratamiento de los diversos aspectos objeto de reporte no es homogénea. Así, en el ámbito medioambiental se realiza una descripción completa de los principales compromisos de la compañía, pasándose a analizar algunos de los procedimientos y sistemas de gestión. A pesar de que la explicación aportada sobre estos últimos dista de ser completa (escasa información sobre el contenido de los mismos y ninguna sobre los procesos de evaluación y seguimiento), supone una mejora relativa respecto al tratamiento dado a los diversos aspectos sociales. En el mejor de los casos se incorpora política (habitualmente de forma fragmentada a lo largo del informe) y la explicación de algún proceso asociado, como en el caso de la responsabilidad laboral. En otros, fundamentalmente en lo relativo a Derechos Humanos, apenas existe política y los procedimientos están completamente ausentes. Tampoco se establecen interrelaciones sobre las actuaciones de la empresa en diversos aspectos, impidiendo tener una visión global de la gestión de la RSC. Esto lleva a la aparición de fricciones e incongruencias, como ocurre cuando se informa sobre la implementación de políticas activas destinadas a evitar la aplicación de condiciones laborales deficientes y prácticas poco éticas entre sus proveedores, a pesar de haberse manifestado que la empresa no considera necesario el establecimiento de procedimientos encaminados a evitar prácticas contrarias a los Derechos Humanos en el seno del grupo, incluido el trabajo forzoso e infantil.

El informe de sostenibilidad ha sido verificado por Deloitte, quien ha concluido que “no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IS 2008 del Grupo Unión Fenosa contiene errores significativos o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI versión G3”[316]. Por tanto, este informe de revisión externa se limita a revisar el grado de adaptación del Informe de Sostenibilidad 2008 respecto a la Guía G3 de GRI, pero en ningún caso supone una auditoría exhaustiva de los sistemas de información involucrados en la elaboración de la misma, ni se aportan garantías acerca de la exactitud de sus contenidos. Se puede evidenciar que el resultado reflejado en el informe de verificación presentado por la entidad auditora no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si se han tenido en cuenta informaciones por parte del equipo de verificación distintas a las observadas en los documentos analizados en este estudio. Relacionado con este tema, no se han encontrado evidencia de involucración de las partes interesadas en el proceso de verificación realizado por la auditora.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El reporte integrado en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de UNION FENOSA supone un avance apreciable respecto al realizado en 2007. La entrada en vigor el pasado año del Código Unificado de Buen Gobierno (Código de Conthe), el establecimiento de un modelo de reporte sobre gobierno corporativo y la obligación de

[316] *Ibid.*, p. 214.

explicar los posibles incumplimientos son elementos clave en la mejora experimentada por UNION FENOSA en este ámbito durante 2008.

UNION FENOSA informa sobre la estructura de propiedad de la compañía, detallándose los sujetos jurídicos que acumulan participaciones significativas, así como el porcentaje de derechos de voto con los que cuenta cada uno de los consejeros. Se indican, igualmente, las operaciones realizadas durante el ejercicio que han supuesto cambios de relieve en la composición del accionariado.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008 y las Cuentas Anuales Consolidadas 2008 informan sobre la remuneración percibida por los miembros del Consejo de Administración. El detalle aportado no desglosa la asignación individual de cada uno de los consejeros, sino por categoría de consejero (ejecutivo, dominical, independiente y otros externos) y por concepto (distinguiéndose entre retribución fija, variable, dietas, fondos y planes de pensiones, etc.). La empresa justifica la ausencia de información individualizada basándose en la no exigencia de la misma por parte de la legislación española y europea. Esta explicación se considera inadecuada desde el punto de vista del principio de transparencia sobre el que debe pivotar el conjunto del reporte social de cualquier compañía y según se recomienda en el código unificado de buen gobierno.

No se aporta la política de retribuciones de la compañía. En este sentido, se remite al Documento de Registro de Acciones para una explicación adicional acerca de las retribuciones variables de la compañía. Sin embargo, el mencionado documento no añade información adicional relevante. No se explica, por tanto, la modalidad concreta adoptada por UNION FENOSA en materia de retribución variable durante el ejercicio 2008, aunque sí se informa sobre la implementación de un plan de de opciones sobre acciones y el desembolso total que ha supuesto para la compañía (entre alta dirección y consejeros ejecutivos).

De igual modo, se informa sobre la introducción de cláusulas de blindaje a favor de 13 consejeros de UNION FENOSA. De nuevo, no se identifica a sus beneficiarios ni se detallan las características concretas que adoptan dichas indemnizaciones. En este sentido, la ausencia de una explicación exhaustiva acerca de las condiciones contractuales aplicadas a los consejeros y el no sometimiento a votación por parte de la Junta General de Accionistas del correspondiente informe sobre la política de retribuciones de la compañía, además de de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría ser interpretado negativamente por parte de una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas.

UNION FENOSA no cumple con las recomendaciones establecidas en el Código Unificado de Buen Gobierno acerca del tamaño óptimo del consejo de administración. El reglamento correspondiente fija un número de consejeros que puede oscilar entre los 10 y los 22, situándose en la práctica en los 20, alejado del máximo recomendado de 15. Además, varios de los accionistas significativos cuentan con una presencia en el consejo que supera su participación en el capital de la compañía. Tampoco se cumple con la recomendación relativa a que los consejeros independientes supongan al menos un tercio del consejo (2 independientes sobre un total de 20 consejeros).

En lo relativo a las comisiones, no se explica la ausencia de una comisión de estrategia e inversiones. Además, el presidente de la comisión de nombramientos y

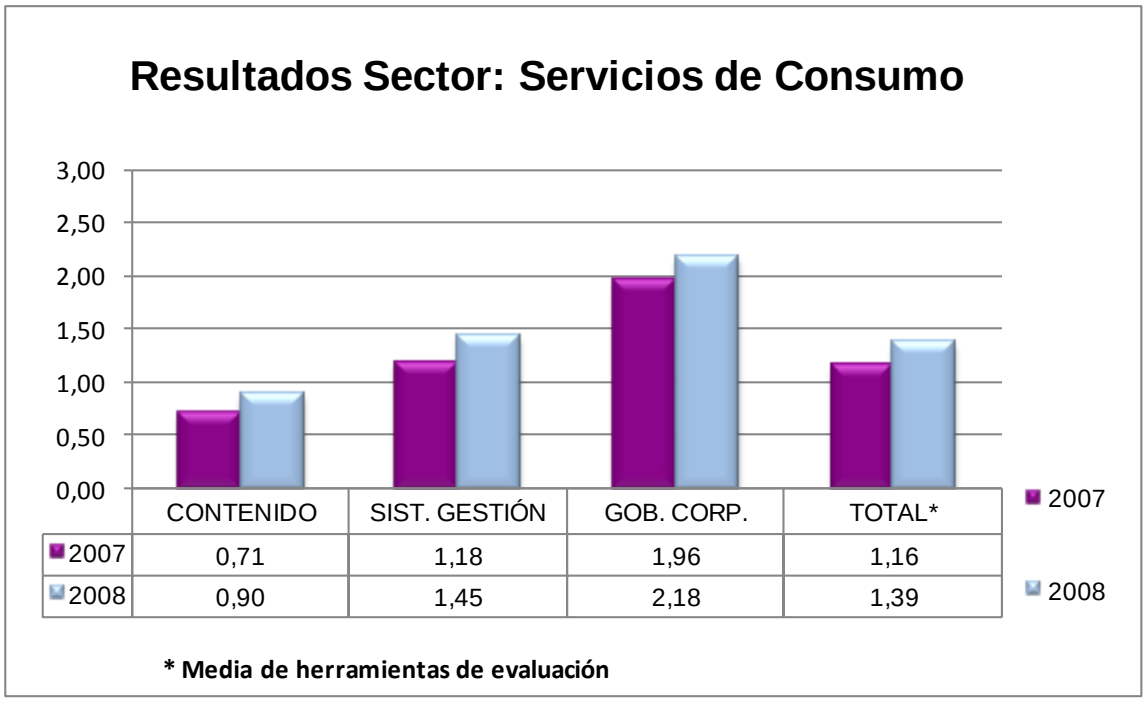
retribuciones no es independiente, y estos son minoría dentro de la misma (1 independiente sobre un total de 5 miembros).

No se explica convenientemente la implementación de un canal de denuncia confidencial para empleados, al objeto de facilitar la comunicación de las potenciales irregularidades detectadas en el seno de la empresa. No consta la existencia de canales similares para el resto de grupos de interés.

Solamente una mujer forma parte del consejo de administración. A este respecto, se explica que no existe una política deliberada tendente a equilibrar la composición por género del Consejo de Administración, informándose únicamente sobre la aplicación de una política de selección sin sesgo.

3.3.3 Empresas del sector Servicios de Consumo:

- ***ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.***
- ***CINTRA CONCESIONES DE INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE, S.A. (CINTRA)***
- ***IBERIA, LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A.***
- ***GESTEVISION TELECINCO, S.A.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2007	0,71	1,18	1,96	1,16
2008	0,90	1,45	2,18	1,39

*** Media de herramientas de evaluación**

ABERTIS INFRAESTRUCTURAS S.A.
(ABERTIS)

I.DATOS GENERALES

Productos/Servicios

ABERTIS ofrece a sus clientes la gestión de infraestructuras para la movilidad y las telecomunicaciones en las siguientes áreas de negocio:

- Autopistas
- Aparcamientos
- Parques logísticos
- Infraestructuras de Telecomunicaciones
- Aeropuertos

Alcance geográfico

ABERTIS opera en 17 países: Estados Unidos, Puerto Rico, Méjico, Jamaica, Colombia, Bolivia, Chile, Argentina, Reino Unido, Andorra, España, Portugal, Suecia, Francia, Italia, Marruecos y Sudáfrica.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, ABERTIS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index World
- Dow Jones Sustainability Index Stoxx

Asimismo informa que ha obtenido el reconocimiento como inversión socialmente responsable por el Triodos Bank.

Normativa internacional

ABERTIS no informa sobre compromisos de cumplimiento de Normativa Internacional.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, siendo miembro activo de ASEPAM.
- Global Reporting Initiative.
- London Benchmarking Group España.

Documentos incluidos para el análisis

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

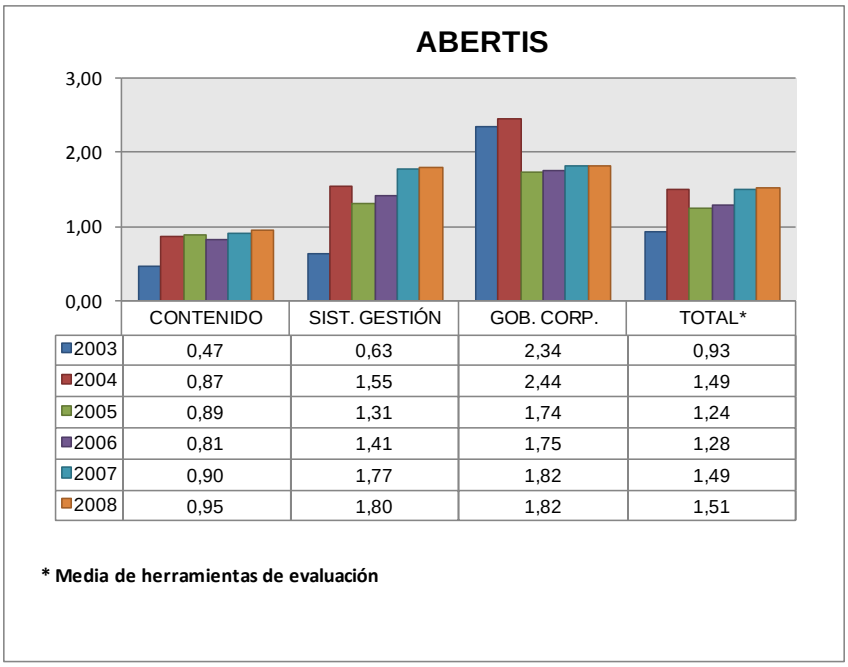
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Social 2008	
Cuentas anuales consolidadas e Informe de gestión consolidado 2008	
Informe Anual de Gobierno corporativo 2008	
Estatutos Sociales	
Reglamento del Consejo	
Reglamento de la Junta General	
Libro Naranja	
Manual de Gestión de Patrocinios	
Memoria de la Fundación Abertis	
Plan Estratégico de RSC	

3.3.4 II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,77**
Indice&Perfil GRI	1,79
GRI Indicadores	1,35
Principios GRI	2,17
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,82**
ONU	**0,55**
AA1000	**1,42**
AA1000 Indicadores	1,38
AA1000 Principios	1,47
NEF	**2,00**
TOTAL	1,51

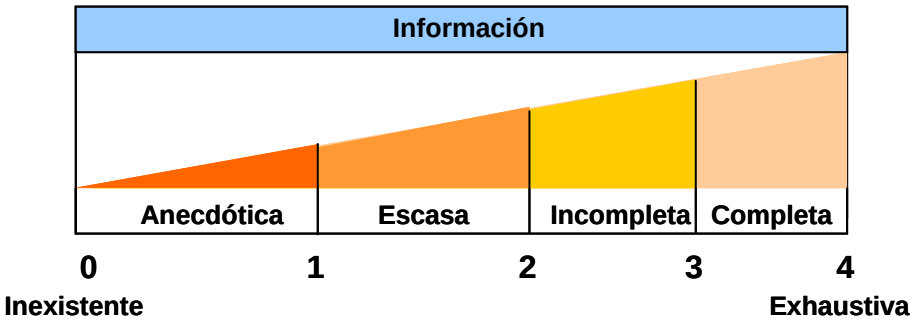
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,47	0,63	2,34	0,93
2004	0,87	1,55	2,44	1,49
2005	0,89	1,31	1,74	1,24
2006	0,81	1,41	1,75	1,28
2007	0,90	1,77	1,82	1,49
2008	0,95	1,80	1,82	1,51

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



3.3.5 III. CONCLUSIONES

a.GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,51**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los Derechos Humanos de la ONU, es de **0,95**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,80**, situándose también en el estadio *de información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,82**.

En líneas generales ABERTIS ha experimentado una ligera mejora de los resultados con respecto al análisis anterior, aunque éstos sigan sin alcanzar un nivel suficiente de calidad informativa. Así, que ABERTIS cuente con una estrategia y un modelo de gestión de la RSC de ABERTIS, bien estructurado en el organigrama del grupo, no corresponden con una mayor visibilidad del desempeño de RSC en el grupo, ni tampoco en una mejora destacable de la calidad de la información.

En efecto, de la calidad y cantidad de la información aportada por ABERTIS se evidencian ausencias importantes, especialmente con respecto a la información relativa a sus actividades en los distintos países donde opera. Se evidencia, asimismo poca información sobre temas relacionados con la biodiversidad, los derechos humanos, la prevención de la corrupción o las aportaciones a grupos de presión, especialmente si tenemos en cuenta que muchos de los países donde desarrolla actividades son especialmente sensibles a estos aspectos de la sostenibilidad.

Por otro lado, se observa una mejora en la presentación de impactos y las correspondientes acciones, aunque no tanto en la relación de los objetivos de sostenibilidad. En algunas ocasiones los datos e informaciones que se citan como buenas prácticas, resultan anecdóticos, al no relacionarse con estándares o con objetivos estratégicos definidos por la empresa.

Por otro lado el perímetro de la información presentada no cubre completamente la realidad de actuación y propiedad de la corporación. Esto se debe a que define el alcance de lo informado sólo en base al nivel de facturación, no cubriendo empresas y operaciones que pese a poder ser consideradas como no significativas, bajo un criterio sólo económico, si lo son desde un criterio de impacto y riesgo social, ambiental y socioeconómico, debido a las características de actividades y entornos donde las realiza. Del mismo modo, se sigue sin aportar información desagregada por empresas y países, presentándose los datos agrupados por área de negocio. Esta forma de presentar la información dificulta el análisis y la evaluación de los impactos económicos, sociales y ambientales producidos en el ejercicio 2008 en los distintos países donde operó. Por tanto el ejercicio de rendición de cuentas en este ámbito tiene una eficacia limitada.

Se hace necesario un esfuerzo en la mejora de la información sobre las políticas de seguimiento y control, en la comparabilidad de los datos, en el seguimiento y transparencia de indicadores sociales y medioambientales, en la explicitación de determinados grupos de *stakeholders* como proveedores, administraciones públicas (concesionarias y supervisoras), consumidores y sindicatos, en la oferta de datos desagregados por países y en la adecuación del gobierno corporativo a las Recomendaciones de Buen Gobierno.

a. CONTENIDOS RSC

La determinación del perímetro del informe de RSC se circunscribe a los indicadores de sociedades sobre las que ABERTIS afirma tener control, excluyendo aquéllas sobre las que tiene una representación minoritaria o compartida. En total la cobertura del informe es de 21 empresas que representan un 95% del valor económico de ABERTIS. En el informe de RSC se siguen excluyendo empresas que tienen actividades en América Latina, cuestión que dificulta un análisis de impacto de sus actividades en dichos países. Conviene recordar, un año más, que la materialidad, y el riesgo en la gestión de la responsabilidad social, no están únicamente relacionados con los datos de ingresos, facturación u otros datos tradicionales de la gestión empresarial. Se debe comprender que estos datos económicos y del negocio deben ser matizados e interpretados con otros más relacionados con los impactos y externalidades (económicos, sociales y ambientales), reales o potenciales, que se producen en las sociedades y su entorno, por causa de las actividades y decisiones de gestión e inversión de la empresa.

Un año más, resulta especialmente difícil evaluar el desempeño económico por países al no existir datos desglosados sobre coste de materias primas, gastos de proveedores locales, impuestos devengados, desgravaciones fiscales u otro tipo de beneficios financieros. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en diecisiete países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre los impactos económico-sociales que produce, como es información sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, entre otros. Por ello resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Jamaica, Marruecos o Bolivia, son países en desarrollo y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que se hace más necesaria la información para entender los impactos económicos.

Por otra parte, el informe RSC no ofrece datos desagregados por países, con lo que no es posible evaluar el desempeño social y medioambiental en áreas geográficas donde existen más riesgos sobre los derechos laborales como Colombia, Argentina, Chile, Bolivia, Jamaica, o Marruecos[317] o donde el impacto medioambiental puede resultar más negativo, debido a la ausencia o laxitud del marco normativo en este ámbito, o por la ausencia de una supervisión eficaz por las administraciones públicas responsables.

La estructura de la información es común a todas las áreas del informe, distinguiéndose entre política, resultados y ejemplos de las mejores prácticas de cada ámbito. Como mejores prácticas se han seleccionado una muestra representativa para ABERTIS, de actuaciones realizadas por cada empresa conforme a su Plan Estratégico. No obstante, para garantizar la transparencia y la fiabilidad de la información, sería deseable que se establecieran objetivos y acciones y un calendario conforme a este plan Estratégico para cada empresa o ámbito geográfico. Tampoco se detallan impactos, ni medición de resultados, por lo que resulta imposible establecer correlaciones entre empresas-sectores, ni entre actividad-impactos sobre aspectos de su responsabilidad social. Así por ejemplo uno de los sectores donde se

[317] ITUC, CSI, IGB (2009): Informe sobre violaciones a derechos sindicales en el mundo, http://survey09.ituc-csi.org/

reportan menos impactos e indicadores medioambientales es el sector de las telecomunicaciones, donde sin embargo, se informa que el sistema de gestión medioambiental se implantó en el año 2005.

En los indicadores económicos se reproducen estas deficiencias aportándose datos sobre ingresos por prestación de servicios en segmentos y áreas geográficas, pero no hay datos relativos a la cuota de mercado en los diversos países donde opera. Resulta además difícil evaluar el desempeño económico por países, al no existir datos desglosados en cuanto a coste de materias primas, gastos de proveedores, impuestos devengados, desgravaciones fiscales u otro tipo de beneficios financieros. En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en más de 17 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como Jamaica, Bolivia, Argentina y Colombia, son países en desarrollo, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

En el apartado medioambiental se observa una mejoría respecto a la memoria del año anterior. Si bien nuevamente los datos se presentan por áreas de negocio sin diferenciar países, en general se ofrecen los datos de forma equilibrada, sin ocultar datos negativos. En este sentido, se evidencia una evolución favorable en los indicadores de generación y valorización de los residuos, aunque los datos de consumo energético han aumentado respecto al año 2007 en relación con la cifra de negocio, lo que revela la necesidad de mejorar los programas de eficiencia energética.

Así, el incremento del consumo de gas natural se justifica en parte por la sustitución de gasóleo por gas natural en algunas unidades de negocio, y por el objetivo de disminución del grado de dependencia de combustibles líquidos, reduciendo el impacto medioambiental de ABERTIS. En cuanto al consumo de agua, aumenta en líneas generales, aunque se ha reducido en los servicios centrales y en aeropuertos, pero no se aclara en la información analizada el por qué. Algo similar ocurre en el negocio de las infraestructuras de telecomunicaciones, donde se observa un aumento del consumo de electricidad frente a una reducción del 30% en el sector de aparcamientos sin aportar más argumentos.

Se observa también un aumento en la evolución de las emisiones de CO_2, lo que viene a corroborar la necesidad de una revisión de las acciones establecidas en función del Plan Estratégico de 2003, a pesar de la afirmación de ABERTIS de que las medidas para mitigar el cambio climático “se definen en el marco del Plan Estratégico de RSC de Abertis y son fruto de su periódica revisión y actualización”[318].

Esta necesidad de dotar de coherencia y mayor orientación estratégica a las acciones, en materia de sostenibilidad y de medio ambiente en particular, se evidencia en la información relacionada con las mejores prácticas. En algunos casos, los ejemplos constituyen prácticas interesantes como los criterios de construcción sostenible en Abertis logística, el fomento de la movilidad sostenible promovido por la Fundación Abertis, o la instalación de un aerogenerador en Abertis Telecom. En otros casos, junto a la exposición de las buenas prácticas se establecen objetivos, y una fecha de consecución, como la instalación de paneles solares en Abertis logística o el uso de

[318] Pág. 28 Informe de Responsabilidad Social corporativa 2008.

biodiesel en los vehículos de Iberpistas-Castellana. Sin embargo, estos casos parecen representar ejemplos aislados, no aportando información sistematizada sobre estos aspectos, ni por área de negocio, ni por objetivos medioambientales.

En cuanto a la preservación de la biodiversidad, únicamente se mencionan los impactos ocasionados por el sector de las autopistas pero apenas se mencionan los generados por el sector logístico, la gestión de aeropuertos, o las telecomunicaciones, cuyas instalaciones afectan a 65.316 m^2 de espacios protegidos. En consecuencia, las medidas de planificación y vigilancia medioambiental (la protección especies autóctonas, el fomento del tele peaje, emisiones de Co_2 evitadas) resultan aisladas, al no relacionarse con los correspondientes impactos.

Se observa una mejora del informe en relación con la extensión del compromiso de responsabilidad social a los proveedores y empresas contratadas mediante la incorporación de cláusulas sociales y ambientales en los concursos y contratos, ofreciéndose datos del número de concursos presentados con cláusulas ambientales y sociales, del número de proveedores vinculados según aspectos sociales y ambientales, y del proceso de homologación de proveedores en Abertis Telecom.

Las deficiencias del alcance del Informe de RSC se manifiestan especialmente en el caso de los Derechos laborales. El alcance del informe cubre a un 90 % de los trabajadores de ABERTIS, de los cuales un 75% dispone de convenio colectivo (en 2007 era el 83,7%). Siguen sin evidenciarse datos porcentuales por empresa, ni información sobre personas representadas por organizaciones sindicales desagregadas, ni por empresas, ni por países. Sería aconsejable una información más relevante que evidencie la implantación real de procedimientos que busquen el respeto de los derechos laborales, especialmente en los países con menores estándares, y no la afirmación general de que ABERTIS es respetuosa con las legislaciones de todos los países en los que opera. En este sentido no se presentan datos desglosados por país para casos de especial riesgo en alguno de los derechos, ni se informa de manera detallada sobre los procedimientos utilizados para garantizarlos en estos países en los que el derecho a la representación sindical, y negociación colectiva están en riesgo. Por ello sorprende esta información genérica cuando opera en 17 países, de los cuales algunos han sido calificados de alto riesgo en cuanto al ejercicio de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva[319].

También aparecen agregados los datos relativos a la calidad del empleo, rotación de la plantilla, o porcentaje de hombres y mujeres. Esto hace muy difícil la evaluación de estos aspectos en los distintos países.

El compromiso de ABERTIS con los Derechos Humanos y la lucha contra la Corrupción resulta prácticamente testimonial. Firmante del Global Compact, la empresa no sólo no aporta ningún dato relevante sobre el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, sino que como hemos mencionado, se minusvalora el riesgo real existente en los entornos donde opera, no se informa sobre la existencia de un sistema de gestión, y no se informa sobre riesgos o conflictos en materia de Derechos Humanos.

[319] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)
Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

La información que aporta ABERTIS sobre respeto y protección de los Derechos Humanos en su esfera de influencia, se presenta a nivel cualitativo, no aportando datos que permitan verificar el desempeño de la compañía. Así ocurre con los derechos laborales, el derecho de asociación, el trabajo forzoso, trabajo infantil, situaciones de discriminación y acoso laboral o formación en DDHH. Tampoco informa sobre cómo garantiza el respeto a los Derechos Humanos a través de la actuación de sus servicios de seguridad en las instalaciones que posee o gestiona, como aeropuertos y autopistas. En especial cuando hay algunas actividades se desarrollan en países donde existen riesgos relevantes en el ejercicio de los derechos humanos[320].

Llama la atención, en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de ABERTIS, la total ausencia de mención a los derechos de los pueblos y comunidades indígenas presentes en los países donde actúa la empresa. Considerándose que la empresa está presente en 17 países, entre ellos países o regiones con población indígena, como Latinoamérica, la falta de información no deja claro si la empresa posee políticas o mecanismos que garanticen la protección o el diálogo las comunidades en cuestión a la hora de desarrollar o gestionar sus infraestructuras. Por ello es importante saber cómo son respetados por ABERTIS en su esfera de influencia sus derechos, que se reconocen en la Declaración Universal de Derechos de los Pueblos Indígenas del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas del 29 junio 2006.

Más claro resulta el compromiso que ABERTIS desea con la comunidad en cuanto a su acción social. Recoge en su Código de conducta que los patrocinios y las actividades de acción social se realizarán siempre buscando proyectos y socios que aporten valor a la compañía. Del mismo modo, el Manual de Patrocinio establece las directrices en la selección y aprobación de proyectos de patrocinio y acción social. ABERTIS cuantifica el impacto de su acción social en la comunidad a través de un grupo de trabajo que aplica la fórmula London Benchmarking Group (LBG). Sin embargo, no se aportan impactos resultantes de esta medición. Por otro lado de la información aportada no se puede evidenciar si los objetivos de las intervenciones que decide apoyar ABERTIS a través de su Acción Social están alineados con los objetivos de desarrollo definidos por la sociedad civil, las políticas públicas de los países, o de los organismos internacionales.

Aunque se valora positivamente el establecimiento de objetivos y de indicadores de medición en su compromiso con la comunidad, así como el catálogo de actividades realizadas en los distintos ámbitos, sería recomendable que de cara a futuros informes, se incluyeran el grado de cumplimiento de los objetivos de ABERTIS, detallándose los partenariados estratégicos de tipo social, cultural o medioambiental y se establezcan líneas de actuación a largo plazo. De esta manera sería posible establecer una relación directa entre los impactos producidos y los criterios de selección de la acción social de ABERTIS.

Dado que muchos proyectos de patrocinio se realizan en colaboración con las autoridades públicas y puesto que ABERTIS lleva a cabo actividades de servicios públicos, bien en propiedad, concesión por el Estado, o privatizaciones, sería necesaria mayor transparencia en el desglose de sus aportaciones a entidades y organizaciones. No se aporta ninguna información sobre si han existido contribuciones

320 Informe anual de Amnistía Internacional 2009: http://thereport.amnesty.org/es

a partidos políticos, fundaciones u otras instituciones de incidencia política en el ejercicio 2008. Tampoco informa sobre medidas destinadas a evitar el tráfico de influencias, lo cual resultaría muy relevante, desde el punto de vista de la prevención de la corrupción, al operar en sectores y proyectos donde la relación con los estados y las administraciones públicas son frecuentes e imprescindibles, debido al ámbito de las decisiones públicas sobre concesiones. En este sentido mencionar como ejemplo las informaciones publicadas sobre la concesión a ABERTIS de una autopista en Pensilvania. Según dichas fuentes, en el propósito de obtener dicha concesión se llevó a cabo un proceso de relación e incidencia con políticos y comunidades para poder obtener, en régimen de concesión, la gestión de la autopista Pensilvania Turnpike cuyo titular es el Estado de Pensilvania, EE.UU. En este proceso se evidenció un fuerte el rechazo de los usuarios y de la Cámara de Representantes. Finalmente el proceso de adjudicación estuvo sujeto a los cambios legislativos, y las autorizaciones necesarias por el Congreso y el Senado, al tratarse de una infraestructura de gestión pública que era privatizada, lo que llevó a ABERTIS a formar parte de un grupo de presión para convencer a la comunidad. [321]

Resulta positivo que se haya extendido el compromiso de inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en concursos y contratos con proveedores y empresas subcontratadas. Del mismo modo, se establece que se ha iniciado, por alguna empresa del grupo, un control y seguimiento ambiental de proveedores y contratistas con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos ambientales legales aplicables pero no se aportan datos sobre el seguimiento o las medidas adoptadas en caso de incumplimiento.

Del mismo modo, ABERTIS ha redactado en los dos últimos años un código de conducta corporativo con pautas generales de conducta basadas en los Principios del Pacto Mundial, tanto para las relaciones internas y externas, divulgado a través de su campaña de comunicación interna “Libro naranja” entre todos los empleados de España y extendiéndolo el ejercicio pasado a otros países europeos. Sin embargo, un año más, la falta de evidencia de mecanismos de control que aseguren su cumplimiento y establezcan los correctivos apropiados, la ausencia de datos concretos que evidencien la implantación, adecuación y eficacia del mismo, comprometen seriamente la confianza sobre el cumplimiento y la fiabilidad del Libro Naranja.

Nuevamente, en materia de consumo se evidencia la ausencia de información relevante que permita conocer el desempeño de la empresa. Se ofrecen datos de calidad del servicio y satisfacción de los clientes, pero no se especifican países, ni empresas, sólo sectores de actividad. No obstante ABERTIS no aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los

[321] Ante la oposición de los usuarios y la Cámara de Representantes a que la gestión de la autopista Pennsylvania-Turnpike pase a Abertis y Citi, estas empresas “han creado su propio lobby, el Pennsylvania Transportation Partners, para convencer a los ciudadanos y políticos de que la suya es la mejor opción”. http://www.elpais.com/articulo/economia/autopista/concedida/Abertis/desata/polemica/Pensilvania/elpepueco/20080824elpepieco_4/Tes, http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Abertis-gana-mayor-autopista-privatizada-EE-UU/20080520cdscdiemp_1/cdsemp/, http://www.cotizalia.com/cache/2008/07/08/85_abertis_enfrenta_riesgo_nuevo_autostrade_pensilvania.html Por su parte, la empresa se enfrentó a la resistencia del ente público Pennsylvania Tumpike Comisión, que gestionaba la autopista desde hacía 67 años y a la labor de lobby que esta última realizó entre congresistas y senadores del Estado. (www.cotizalia.com. ..)

consumidores, ni datos causa de las mismas, y resultados de su gestión. En cuanto al cumplimiento normativo sólo se afirma que se le ha incoado una sanción en relación a una vulneración relacionada con la LOPD española. En este sentido no se reportan multas en materia de competencia y precios, ni se informa sobre las políticas y procedimientos implementados en este ámbito, enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.

Conviene recordar nuevamente conflictos, no reportados durante el año 2008, con las sociedades concesionarias de los servicios de difusión de la señal de TDT. Este conflicto ha llevado a imponer por parte de la Comisión Nacional de la Competencia una multa a ABERTIS este año 2009 de 22,65 millones de euros (la tercera mayor multa de la historia de este organismo)[322]. Este expediente sancionador a Abertis Telecom es debido a prácticas restrictivas de la competencia desarrolladas entre el 2006 y 2008, ante una denuncia presentada por la Red de Banda Ancha de Andalucía (Axion), y por considerar "acreditadas conductas restrictivas de la competencia en los servicios de difusión de la señal de televisión digital terrestre (TDT) desde su indudable posición de dominio en este mercado".[323]. Sin embargo se mencionan tres sanciones, una en protección de datos y dos de servicios.

Del mismo modo, sería deseable, como ya se indicó en nuestro informe del año pasado, conocer la posición de ABERTIS sobre las políticas que siguen sus compañías de gestión de aparcamientos, en cuanto a la aplicación de tarifas y redondeos. Se considera este aspecto como relevante a informar, al existir denuncias, realizadas por asociaciones de consumidores, sobre algunas malas prácticas en el sector que podrían afectar a los derechos del consumidor[324]. También sería aconsejable que se informase sobre cómo se repercuten en las tarifas de peaje de sus autopistas los costes medioambientales, para poder entender como se consideran los costes ambientales en la gestión de las mismas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

ABERTIS informa que ha desarrollado 8 líneas estratégicas sobre las que ha articulado su Plan Estratégico de RSC. Considera que existe visibilidad de la estrategia de RSC, que considera disponible para todos las partes interesadas, e informa que ha ido desplegándose en el organigrama del grupo a través de un modelo de gestión de la RSC en todas las unidades de negocio de la empresa. Informa que cuenta con un comité coordinador, el Comité de Responsabilidad Social, que centraliza las cuestiones relacionadas con el Plan Estratégico, y que está formado por los coordinadores de RSC de cada una de las empresas del grupo. Asimismo, ABERTIS informa que cuenta con lo que denomina como plataformas externas de la RSC, la Fundación Abertis y las cátedras Abertis.

[322] Competencia multa a Abertis con 22,6 millones por abusar del dominio de mercado. http://www.elpais.com/articulo/economia/Competencia/multa/Abertis/226/millones/abusar/dominio/mercado/elpepieco/20090522elpepieco_12/Tes

[323] http://www.cncompetencia.es/Default.aspx?TabId=116 . Expediente 646/08 Axion/Abertis

[324] http://www.ocu.org/prestaciones-de-servicios/la-ocu-denuncia-que-los-aparcamientos-son-mas-caros-desde-que-se-elimino-el-redondeo-s354654.htm
http://www.elcorreo.com/alava/20091120/alava/gobierno-vasco-abre-expediente-20091120.html;
http://www.noticiascadadia.com/noticia/15128-uncuma-denuncia-una-subida-excesiva-en-el-precio-de-los-aparcamientos-publicos-de-madrid/

En cuanto al alcance de la información aportada por ABERTIS, la empresa informa de que ha utilizado una encuesta a sus grupos de interés para determinar la materialidad y el alcance de su memoria de sostenibilidad. Por la información suministrada en el informe no se puede evidenciar que ni el método, ni los criterios aplicados, sigan principios técnicos de la gestión de la responsabilidad social, como por ejemplo la consideración de impactos y riesgos sobre derechos de las partes interesadas o la involucración de las diversas partes interesadas. En este sentido, la información sobre la identificación de los grupos de interés es incompleta y no se informa por país y área de negocio, lo cual puede cuestionar el resultado del análisis de materialidad mencionado. ABERTIS no aporta información sobre todas sus actividades en todos los lugares donde opera, lo cual dificulta que se pueda conocer la dimensión exacta de la empresa y sus impactos tanto positivos, como negativos, en el ámbito global.

En cuanto al dialogo con los grupos de interés, ABERTIS los identifica aunque de forma genérica. La empresa informa que son los siguientes: trabajadores, proveedores, accionistas, otros y comunidad. Llama la atención la ausencia de partes interesadas genéricas como pueden ser sindicatos, supervisores, consumidores, entre otras. Pese a que esta identificación puede ser considerada como un primer paso necesario, desde un punto de vista de la gestión de su Responsabilidad Social todavía resulta limitada y genérica, no identificándose partes interesadas concretas de acuerdo a las particularidades de cada lugar (país) y de cada actividad que realiza la empresa. Esto hace difícil entender que expectativas, impactos, negociaciones, denuncias, riesgos o conflictos se han identificado o producido en el ejercicio 2008, ni por lo tanto que acciones y decisiones se han desarrollado por parte de ABERTIS.

Por otra parte, es de lamentar que la institucionalización y gestión de la RSC en ABERTIS, mediante la definición de sus prioridades y de las acciones a realizar en su Plan Estratégico, no tenga su reflejo en un aumento de la calidad y cobertura del alcance de la memoria frente a su materialidad. En este sentido la memoria sigue incluyendo, al igual que en el año anterior, únicamente las actividades realizadas por 21 empresas del grupo (95% de valor económico), no incluyéndose información sobre todas sus actividades e impactos. En este sentido, dado que muchas de estas actividades operan en países con mayores riesgos, menores estándares sociales y medioambientales, reguladores y supervisores más débiles, sería muy deseable que en el futuro se incluyeran en su informe. Por otra parte conviene recordar, un año más, que la materialidad y el riesgo, en la gestión de la responsabilidad social, no está únicamente relacionada con los datos de ingresos, facturación u otros datos tradicionales de la gestión empresarial, sino que estos deben ser matizados e interpretados conjuntamente con los impactos y las externalidades (económicos, sociales y ambientales), reales o potenciales, que se producen en los países, por causa de las actividades y decisiones de gestión e inversión de la empresa.

Los compromisos asumidos por la empresa en el Plan Estratégico deberían plasmarse en objetivos cuantificables, de manera que posteriormente se informase de los resultados obtenidos, explicación de las posibles desviaciones y establecimiento de nuevas acciones y objetivos para el siguiente periodo, de acuerdo a un sistema de mejora continua. Hay que destacar así, que este Plan Estratégico fue elaborado en el año 2003 y que pese a haberse hecho un balance en el informe del 2006, no se ha encontrado información este año, en la documentación analizada, sobre la realización de balances posteriores por la empresa.

Por otro lado, un año más el informe comenta la existencia de una base de datos con más de 270 indicadores que dispone ABERTIS, que según indica forman un cuadro de mando integral de la RSC para todo el grupo, pero esta no es pública, ni esta accesible a las partes interesadas. Por otro lado no se aporta información del 2008, en la documentación analizada, sobre los mismos, que permita evaluar su implantación, adecuación y eficacia.

En materia medioambiental, se ha aumentado el alcance de los sistemas de gestión alcanzando un 74,9% respecto a las empresas incluidas en la memoria. Sin embargo, las medidas implantadas para mitigar el cambio climático tienen una incidencia muy desigual, destacando en autopistas pero estando por implantar en aeropuertos, parques logísticos o aparcamientos. Para ABERTIS, el sector de las autopistas representa el grueso de su volumen de negocio, pero este criterio debería incluirse en el resto de las operaciones de la empresa junto con los factores de sostenibilidad y de atención a los grupos de interés.

Del mismo modo, la agrupación de la información se desarrolla por parte interesada genérica, pero sería deseable ofrecer la información también estructurada por países de cara a poder evaluar el impacto real integrado por país, y así poder mejorar la comparabilidad del desempeño. Aunque se observa la inclusión de determinadas buenas prácticas, debería generalizarse la información sobre comportamientos e impactos en todos los ámbitos geográficos donde opera, especialmente lo referido a aquellos países con regulaciones laborales o medioambientales menos garantistas.

En definitiva, ABERTIS debería materializar sus compromisos de RSC en acciones más concretas dotándoles de una mayor coherencia interna: así, el compromiso de la dirección con la responsabilidad social no se refleja en la promoción de políticas de igualdad, relacionadas con la igualdad de género o el aumento de proporción de empleadas; o en carencias conforme a las Recomendaciones de buen gobierno. Si bien en el ámbito de la igualdad se aportan datos de crecimiento en la promoción de mujeres a posiciones directivas y jefaturas, cuestión que es muy positiva, también se observa un retroceso en el 2008 en cuanto al porcentaje en la plantilla de mujeres del 4%. También se observa un aumento de la eficiencia energética de la sede, también se ha aumentado el consumo energético en general. Por otro lado frente a un aumento de los concursos donde se han aumentado las cláusulas sociales o medioambientales, no se aporta ninguna información sobre el seguimiento del cumplimiento de dichas clausulas por parte de los proveedores. Pero en especial, frente al compromiso que ABERTIS difunde sobre la protección de derechos en su esfera de influencia, hay una ausencia de información total sobre países y actividades donde existen riesgos muy altos.

Finalmente mencionar que el Informe incluye la revisión realizado por PriceWaterhouse Coopers con un alcance de aseguramiento limitado. Las conclusiones del documento de revisión de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. Por otro lado como indica el propio evaluador externo, su verificación tiene un alcance de aseguramiento limitado. Siendo el alcance de dicha revisión muy inferior al de un trabajo de seguridad razonable, y por tanto el informe nunca podrá entenderse como de auditoría. En este sentido, conviene recordar, que no se informa si se han realizado auditorías al sistema de gestión de la responsabilidad social, más allá de esta revisión limitada de la memoria, o auditorías de certificación (calidad, medioambiente) con alcance y objetivos distintos al de la responsabilidad social.

d. GOBIERNO CORPORATIVO.-

El informe de Gobierno Corporativo de ABERTIS se ha realizado conforme al modelo oficial de la CNMV. Tras el análisis de la información no se ha evidenciado avances sustantivos en materia de gobierno corporativo persistiendo las mismas carencias observadas en el informe anterior, y consiguiendo una calificación en la calidad de de la información ofrecida como escasa.

ABERTIS informa de la existencia de clausulas de blindaje para 4 personas, pero sin especificar quiénes son los beneficiarios, ni las condiciones. Dicha actuación es autorizada por el Consejo de Administración, pero no informa a la Junta General de Accionistas sobre las mismas, ni se especifican las cantidades. Lo mismo ocurre con las retribuciones del personal de alta dirección y los consejeros. La política de retribuciones está aprobada por la Junta como punto separado en el Orden del día, pero no se explica la política de retribuciones aprobada por el Consejo para los años futuros, los cambios más significativos de tales políticas sobre la aplicada durante el ejercicio y un resumen global de cómo se aplicó tal política en el ejercicio.

Se desglosan retribuciones por tipo de consejeros, por concepto de remuneración (salario fijo, en especie, fondos de pensiones, etc.) pero no informa si las remuneraciones tienen en cuenta las minoraciones de los resultados de la sociedad por eventuales salvedades en el informe del auditor externo. Tampoco informa sobre las retribuciones individuales, justificándose por ABERTIS en base a que “se da cumplimiento a las exigencias legales y los datos se dan acumulados para respetar la privacidad”[325]. Llama la atención esta afirmación, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales remuneraciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que esta información fuera publicada de manera detallada.

Los consejeros ejecutivos podrán participar de planes de incentivos como la entrega de acciones, opciones sobre acciones o retribuciones referenciadas al valor de éstas, pero no está previsto que estos incentivos, o la remuneración, estén vinculados a la consecución de objetivos no financieros como sociales, medioambientales, o prácticas de buen gobierno corporativo, lo que evidencia la escasa penetración de la RSC en los sistemas de gestión del grupo. La Comisión de Retribuciones tampoco ha elaborado informe este año, y no existe una evaluación anual del desempeño de los consejeros, ni se informa del número de las inasistencias individualizadas de los consejeros a las reuniones de las Comisiones.

En la Junta General de Accionistas se contemplan diversas medidas para la delegación de voto, permitiéndose el fraccionamiento del voto a los intermediarios financieros. Sin embargo, entre las medidas que se adoptan para garantizar la independencia y el buen funcionamiento de la Junta General, así como el respeto a los derechos de los accionistas minoritarios, se establece una remisión genérica al Reglamento de la Junta General, no estableciéndose medidas concretas de protección, salvo la existencia de consejeros independientes.

[325] Pág. 154 Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado.

La figura del Presidente no coincide con la del Consejero Delegado. Hay que añadir a este respecto que la Sociedad no ha considera conveniente limitar el número de consejos a los que pertenezcan sus consejeros.

En cuanto al Consejo de Administración, el número de consejeros se ha visto reducido en uno respecto al año anterior, llegando a los 20 consejeros en el 2008. El número de consejeros se explica por el proceso de fusión; una vez finalizada ésta el número inicial de consejeros será de 20, doce de ellos procedentes de ACESA, siete de Aurea y un consejero delegado. De ellos, hay que comentar que los consejeros dominicales no representan proporcionalmente a los accionistas mayoritarios (6 ACS y 5 Criteria con el 26 y el 29% de las participaciones respectivamente).

Cuatro consejeros son independientes, número muy inferior al tercio establecido en las recomendaciones de buen gobierno. En la memoria de este año se observa que ha aumentado su presencia en la Comisión de Auditoría (2, presidida por un independiente) aunque siguen siendo minoría en la Comisión de Retribuciones y Nombramientos presidida por un consejero dominical. Sería conveniente que se clarificase el extremo relativo a si alguno de los consejeros independientes tienen o ha tenido alguna relación con la sociedad, sus accionistas significativos o sus directivos, para no ser considerado como independiente, pues este punto aparece en blanco en el informe de cumplimiento.

Entre los mecanismos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la Sociedad y/o su grupo y sus consejeros, directivos o accionistas significativos únicamente se establece en el reglamento del Consejo y el Reglamento Interno de Conducta en materias relacionadas con el Mercado de Valores, que han de ser objeto de declaración por parte de los Consejeros y directivos junto con el deber de abstención en estas cuestiones. No se establece ningún mecanismo adicional.

Tampoco se han establecido reglas para facultar a los consejeros independientes para solicitar la convocatoria del Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día, para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos o para dirigir la evaluación por el Consejo de Administración.

Se afirma por ABERTIS que “es voluntad del Consejo mejorar la presencia la presencia de consejeras en el Consejo, a cuyo efecto la Comisión de nombramientos y retribuciones vela especialmente para atender este objetivo, en ocasión del examen de los candidatos en las renovaciones del Consejo que se producen”[326]. En este sentido se constata que a pesar de existir representación de mujeres en el Consejo de una sobre veinte, no se aporta información sobre la existencia de una política activa y a corto plazo por la compañía en este ámbito. Tampoco se ha encontrado información sobre que la Comisión de Nombramientos haya establecido procedimientos para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras y busquen deliberadamente candidatas con el perfil exigido.

ABERTIS cuenta con un sistema de gestión de riesgos calificado como global que incluye riesgos de negocio, riesgos regulatorios, de competencia, riesgos país, madurez de concesiones, riesgos financieros, y riesgos de reputación corporativa. Los riesgos medioambientales y sociales están incluidos en los riesgos regulatorios y en los de reputación corporativa. Pero no se han incluido los riesgos relativos al respeto de los Derechos Humanos y otros riesgos sociales, como pueden ser los derivados de

[326] Pág. 148 Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado.

su implantación en determinados países tradicionalmente considerados de riesgo en esta materia, especialmente aquellos donde viven comunidades indígenas u otros grupos de población vulnerables y que se pueden ver afectados por las infraestructuras de ABERTIS. Del mismo modo, sería conveniente que informase sobre los principales riesgos por unidades de negocio, y se priorizaran en base a la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

CINTRA CONCESIONES DE INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE, S.A. *(CINTRA)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

CINTRA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Autopistas: diseño, construcción, ejecución, explotación, gestión, administración y conservación de toda clase de infraestructuras y de obras, públicas y privadas. También incluye la explotación y prestación de todo tipo de servicios relacionados con la infraestructura del transporte urbano e interurbano, ya sea por vía terrestre, marítima o aérea.
- Aparcamientos: construcción y explotación de aparcamientos en régimen de concesión administrativa.

Alcance geográfico

CINTRA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Andorra, Portugal, Inglaterra, Holanda, Irlanda, Italia, Polonia, Grecia
- América: Chile, Canadá, EEUU

Índices de inversión socialmente responsable

CINTRA en el ejercicio 2008 no cotiza en índices de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

CINTRA informa sobre su actuación en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- OIT: sólo para el método de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Estándares voluntarios

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

- Adhesión al Pacto Mundial en 2005 como miembro del Grupo Ferrovial.

- Promoción de Objetivos de Desarrollo del Milenio
- Declaración de Derechos Humanos

Documentos incluidos en el análisis

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

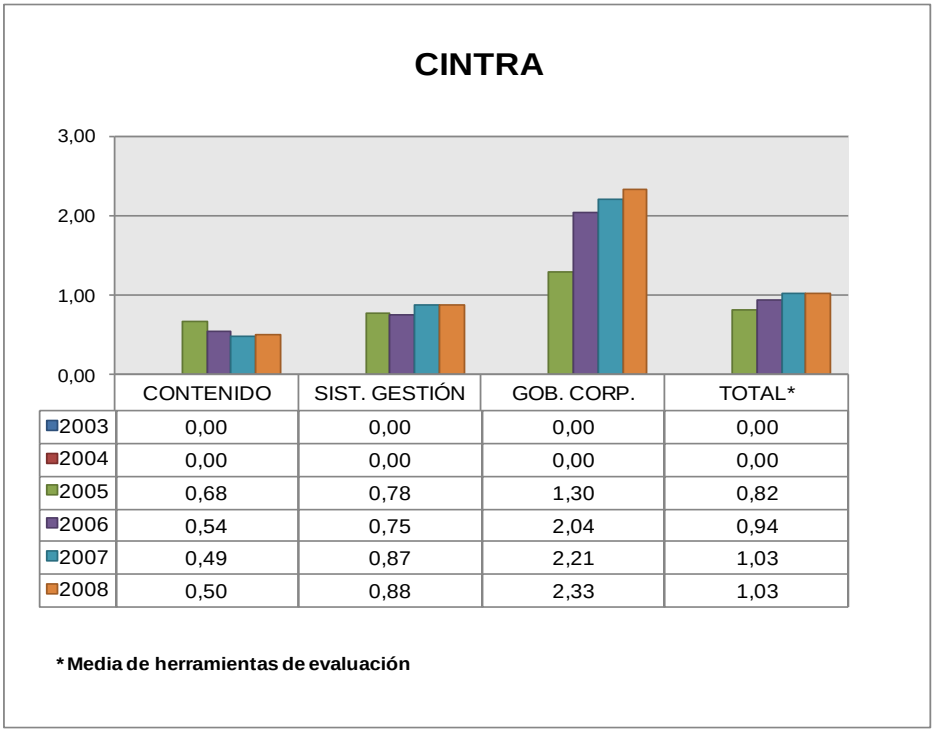
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	contiene Informe de RSC, Informe de Gestión e Informe de Cuentas Anuales 2008
Informe de Gobierno Corporativo 2008	
Estatutos Sociales	Modificados en marzo de 2007
Reglamento del Consejo Administración	Modificado el 24 de abril de 2007
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Código de Ética Empresarial del Grupo Ferrovial S.A.	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**0,91**
Indice&Perfil GRI	1,49
GRI Indicadores	0,67
Principios GRI	0,56
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,33**
ONU	**0,32**
AA1000	**0,73**
AA1000 Indicadores	0,85
AA1000 Principios	0,60
NEF	**0,88**
TOTAL	1,03

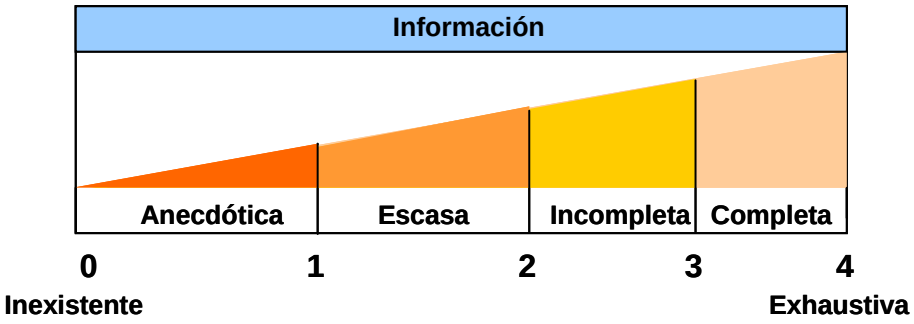
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,68	0,78	1,30	0,82
2006	0,54	0,75	2,04	0,94
2007	0,49	0,87	2,21	1,03
2008	0,50	0,88	2,33	1,03

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,03**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,50**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,88**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,33**.

Las puntuaciones de CINTRA en 2008 no presentan prácticamente variación con respecto al año anterior, a excepción del eje de gobierno corporativo que ha experimentado una leve mejoría. Se trata del cuarto año consecutivo que CINTRA elabora un informe de RSC y prácticamente no ha habido evolución en los indicadores sobre RSC en cuanto a relevancia e inclusividad de grupos de interés. En líneas generales se puede concluir que se aprecia un estancamiento en la calidad de la información sobre RSC que publica.

Al igual que en 2007, siguen existiendo omisiones importantes de indicadores básicos de RSC en los ejes de contenidos y sistemas de gestión de RSC, tales como información relevante sobre Derechos Humanos y sobre la cadena de suministros, impidiendo conocer cuál es el grado de implementación real de los compromisos adquiridos por CINTRA en materia de sostenibilidad.

Conviene recordar que este análisis no valora si CINTRA cumple o no con sus compromisos corporativos, sino como informa sobre dichos compromisos y sobre los resultados del ejercicio frente a ellos, así como si aporta información relevante para conocer el desempeño económico, social y medioambiental, frente a los aspectos más relevantes de su RSC. El informe de RSC de CINTRA no responde a cuestiones importantes de RSC, no identifica responsables, no identifica impactos, no identifica objetivos, ni metas conseguidas. Por otro lado la información se refleja en un tono excesivamente positivo, sin identificar problemas o áreas de mejora, por lo que puede llevar a pensar que el informe de RSC trata más de contestar a una demanda de comunicación orientada a mejorar su imagen, que de un ejercicio de rendición de cuentas que responda, con información y datos del 2008, a cómo CINTRA integra la gestión de su RSC en sus actividades y decisiones del negocio, a través de su organización y operaciones.

b. CONTENIDOS RSC

El eje de contenidos sobre responsabilidad social corporativa prácticamente no ha sufrido ninguna variación con respecto a la información que se publicaba en el informe del año 2007. Se trata del cuarto año consecutivo que CINTRA informa a través de un informe de RSC sobre los aspectos relevantes en materia de sostenibilidad pero no se aprecia una evolución significativa en cuanto a indicadores relevantes de RSC.

En este sentido se pone de manifiesto incluso un retroceso sobre el número de indicadores de RSC de los que informa. En el año anterior se informaba de un mayor número de indicadores, desapareciendo algunos de ellos sin explicar el motivo de esta decisión, como ocurre con indicadores económicos referidos a gastos de personal, que hay que localizarlos ahora en el informe de cuentas anuales, o indicadores sobre medioambiente como la extensión de suelo en hábitats ricos en biodiversidad, del cual

ya no se informa. Esto ocasiona que la información no sea fácilmente comparable con años anteriores dificultando el entendimiento sobre su evolución.

Además otro aspecto que dificulta la comprensión de la información aportada, es la tabla de indicadores de RSC que incluye en página 170, en la que se informa que el perímetro de la información no forma parte del alcance de la revisión efectuada en el informe de verificación. Esta tabla indica para cada uno de los indicadores de RSC el % del volumen total de negocio que el dato aportado representa, siendo la mayoría menor al 50% del volumen total de negocio. A modo de ejemplo, en el indicador Emisiones directas móviles (establecido en toneladas) se aporta el dato para 2008 que representa a un perímetro de información de sólo España, que representa según se informa de una cobertura menor del 50% del volumen total de negocio de CINTRA. No obstante información sobre este indicador se encuentra desglosada para algunos países en la página 163 del informe del 2008, siendo aparentemente este hecho incoherente con lo indicado en la tabla de indicadores de RSC.

A estas dificultades de comprensión y de comparación de la información hay que añadir que CINTRA no elabora el Informe de RSC en base a estándares públicos de reporting, como puede ser Global Reporting Initiative (GRI), dificultando así mismo la comprensión de cómo se calculan los indicadores identificados como relevantes, o la comparación con otras empresas del sector.

La memoria de RSC está integrada en la memoria anual, que este año se presenta en formato navegable en la web, y que se puede descargar en formato pdf. Para hacerse una idea del perfil de la empresa no se presenta la información de manera clara y rápida, dónde se pueda conocer todos los países en los que está presente CINTRA o conocer la estructura de la organización a través de departamentos o responsables. De manera rápida sólo se informa de los países en los que tiene proyectos gestionados o proyectos en desarrollo, pero para saber todos los países en los que opera necesitas consultar el listado de filiales del informe de cuentas anuales.

En un análisis más pormenorizado sobre el desempeño económico solamente aporta datos de impuestos desglosado por los países en los que tiene un mayor volumen de ingresos, esto es de España, EEUU y Canadá, en resto EU incluye al resto de países. En 2007 informaba sobre Chile, pero no en 2008 (se informa en las cuentas anuales que ha salido del perímetro de consolidación de la información económica financiera, pero CINTRA sigue operando allí, sin explicar por qué ya no se aporta este dato). Se trata de un aspecto que debe ir mejorando pues CINTRA opera en 12 países, por lo que la información es incompleta desde el punto de vista de alcance geográfico.

Un apunte en este aspecto es la domiciliación de 2 empresas del grupo en Holanda[327], país en el que no tiene presencia a través de infraestructuras (autopistas y aparcamientos), sino que gestiona desde allí una autopista de Portugal y otra de Canadá. Si bien Holanda no está catalogada como paraíso fiscal son conocidas las ventajas fiscales que ofrece a través de las llamadas BV holandesas, que gozan de bajos impuestos y son de fácil constitución.

Con respecto a subvenciones recibidas, CINTRA aporta información desglosada por algunos proyectos, indicando el dato de subvenciones recibidas y beneficios financieros en Grecia, Irlanda, España, Portugal, sin mencionar al resto de los países en los que opera quedando la información incompleta. Además es importante destacar

327 Ver Anexo I. Sociedades dependientes, pág. 132 y 133

que la información sobre impacto económico no se incluye en el informe de RSC, y hay que extraerla del Informe de Cuentas Anuales y del Informe de Gestión, y por tanto no se encuentra relacionada con aspectos sociales y medioambientales que permitan evaluar el desempeño económico de la compañía de acuerdo a su responsabilidad social.
Aporta información sobre impactos económicos indirectos positivos, como es la inversión en I+D en medioambiente y aportaciones desglosadas por país y áreas de actuación de donaciones y patrocinios. No aporta ninguna información sobre impactos económicos indirectos como puede ser el grado de dependencia de una comunidad a las actividades de la organización, la capacidad de la organización para atraer la inversión a una región, el número de suministradores locales o la ubicación de proveedores.

CINTRA informa que se rige por la Política de Calidad y Medio Ambiente del Grupo Ferrovial renovada en 2008[328]. El informe de RSC no informa sobre el contenido de esta política teniendo que acudir a la página web del Grupo Ferrovial para conocer su contenido.

A pesar de esto, la información que aporta CINTRA sobre el desempeño medioambiental ha mejorado en cuanto que informa de los principales consumos de energía (electricidad, combustible líquido, gas natural y agua) con carácter evolutivo desde 2006, desglosados por proyectos y por segmentos de negocio, mejorando sustancialmente a la información del año anterior. Del mismo modo la información sobre emisiones de CO_2 ha mejorado significativamente con respecto al año 2007. Aporta información desglosada para siete países, ampliando considerablemente el alcance del indicador con respecto al año anterior, que sólo informaba de España y Portugal.

En cuanto a la generación de residuos aporta información desglosada por tipología y por año, pero no aporta información por país. Informa de tratamiento de residuos para el reciclaje y reutilización, pero no aporta datos, sólo informa sobre medidas adoptadas en algunas autopistas de Chile, España y EEUU.

Reconoce impactos sobre el medio ambiente, pero sólo informa de los posibles impactos significativos en aquellos centros donde tiene implantada la norma ISO 14001 y referidos a consumos de energía, emisiones a la atmósfera, vertidos o ruido, sin embargo no informa sobre otros posibles impactos sobre la biodiversidad o sobre poblaciones. Para conocer con mayor profundidad los impactos generados y las medidas puestas en marcha para minimizarlos hay que dirigirse a la página web del Grupo Ferrovial[329].

CINTRA, a pesar de identificar impactos medioambientales, no menciona explícitamente que contemple los principios de precaución y prevención, sin embargo cuenta con un sistema de gestión medioambiental certificado según la norma internacional ISO 14001 en algunas autopistas, oficinas centrales y Cintra Aparcamientos. No obstante aunque el estándar ISO 14001 si recoge el principio de prevención entre sus requisitos, no lo hace con el principio de precaución, siendo este segundo también piedra angular de la gestión de la RSC.

[328] Política Medioambiental de Grupo Ferrovial
[329] Impactos sobre el medioambiente y medidas implementadas. Información de la página web del Grupo Ferrovial.

Sobre biodiversidad, CINTRA informaba en 2007 sobre el número de hectáreas afectadas por su actividad. En 2008 no informa sobre este indicador, a pesar de que explica 3 proyectos sobre la biodiversidad en autopistas sólo de España. Tampoco informa sobre cuáles son los principales impactos sobre la biodiversidad derivados de su actividad y cuáles son los procedimientos en materia medioambiental al iniciar un nuevo proyecto.

Aporta información sobre la inversión en I+D en materia de medio ambiente, por más de 5,6 millones de euros, pero no informa de cuál ha sido el impacto de dicha inversión. También informa de preocupación por el cambio climático y la puesta en marcha de actividades encaminadas al ahorro energético.

Como se viene mencionando en análisis anteriores, se echa en falta la mención del grado de cumplimiento de objetivos marcados anteriormente, y la fijación de nuevos objetivos para siguientes años. Tampoco hay mención sobre multas o denuncias asociadas a medio ambiente.

La información sobre la actuación de los proveedores en relación al medioambiente es anecdótica. Es destacable que años tras año se haga mención en el análisis a la omisión de dicha información y no evidenciar avances en este sentido. Sorprende un año más esta falta de información, sobre todo cuando en el año 2006 se comunicaba la intención de ir mejorando la información en esta materia, así como sobre la puesta en marcha de un proceso para implicar en la estrategia ambiental de CINTRA a sus principales empresas colaboradoras, que por su actividad pudiesen generar un impacto negativo sobre el medio ambiente, y que incluso se informaba de mecanismos de evaluación de proveedores. En cambio en 2008 sólo informa de acciones de sensibilización entre los proveedores, mediante la distribución de cuadernos con información sobre aspectos ambientales asociados a cada uno de ellos, y cuál es la documentación que tienen que poseer y acreditar para ser homologados en materia medioambiental. En este sentido no aporta información del 2008 que evidencie cómo se ha realizado el seguimiento dichos requisitos en los proveedores, como por ejemplo el número de proveedores certificados y rechazados por CINTRA en materia medioambiental, principales motivos de rechazo o acciones conjuntas de prevención y mejora.

En cuanto al desempeño social, los indicadores básicos sobre empleo aportados por CINTRA, se refieren sólo a España, con lo que no hay información suficiente para conocer cuál es el desempeño social, en materia de empleo, de CINTRA en cada uno de los países en los que opera.

Amplía la información del número de personas en plantilla por país, pero sin desglosar por el total de países en los que opera, sin aportar información de Inglaterra, Polonia e Italia. No se informa a qué es debida la disminución en el porcentaje de contratos fijos, y no se aporta información sobre contrataciones temporales o personas subcontratadas a través de ETT. La información sobre gastos salariales se aporta de manera consolidada, no reflejándose en el informe de RSC sino que debe ser consultado en el informe de cuentas anuales.

Dentro del Manifiesto de Valores asume el compromiso de "respetar la libre sindicación de todos sus empleados, de conformidad con las legislaciones de cada

país". Esta afirmación no es preocupante, al operar fundamentalmente en países[330] donde el riesgo de libertad de asociación y ejercicio sindical no es en la actualidad muy alto, no obstante sería conveniente que aclarase que para el respeto a los derechos laborales, CINTRA velará por el cumplimiento de las normativas internacionales que los consagran (OIT y ONU), con independencia de operar en países con legislaciones menos garantistas o limitativas. Por otro lado un año más no informa sobre los datos de afiliación a sindicatos ni deforma agregada, ni por país.

También menciona dentro de su política el derecho a la negociación colectiva. En cuanto al grado de aplicación, en España el 100% de empleados se encuentran regulados en 50 convenios colectivos. Fuera de España sólo informa que en Canadá y Chile se está en proceso de negociación de convenios. Pero en estos casos informa que no regulan las condiciones laborales del 100% de sus plantillas, no aportando información sobre el avance de estos procesos de negociación colectiva. Es de señalar que ya se informaba en 2007 sobre dichos procesos, no aclarando si las negociaciones se han atascado o si se trata de otras nuevas. También se informa que en Irlanda se está negociando un convenio colectivo que regula las condiciones del colectivo de mantenimiento.

Existe un compromiso de ofrecer una política de igualdad de oportunidades. Aporta datos sobre los avances conseguidos en 2008 en materia de igualdad: promociones internas, diversidad, apoyo a colectivos desfavorecidos (desempleados de larga duración, mayores de 45 años y discapacitados). Sólo aporta información sobre discapacidad, superando el % mínimo que exige la LISMI, pero toda la información está referida a España.

Es significativo que el ratio de empleo hombre/mujer sea 56/44 y que no haya ninguna mujer en el Consejo de Dirección, en alta dirección sólo haya una mujer y directivas sean 12. El grueso de los puestos que ocupan las mujeres está en puestos administrativos y operarios. Tampoco hay información sobre salarios base hombre/mujer, por categoría, diferenciando salario base y complementos, por lo que no se puede saber si la política de igualdad es efectiva en materia retributiva.

Se informa de una Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral. Aporta datos sobre siniestralidad y datos sobre formación. Solo hay datos para España. En 2007 se informaba que se estaba trabajando para integrar el canal CONSIGGNA (canal de comunicación que permite al servicio de prevención analizar, gestionar y hacer seguimiento del plan de prevención) al resto de concesiones extranjeras. En 2008 no informa sobre la situación de dicho proceso de implantación.

CINTRA informa que su visión de la RSC se articula a través de códigos de conducta propios y de Ferrovial (grupo al que pertenece) como son el Código de Ética Empresarial y la Declaración de Principios para el Desarrollo Sostenible del Grupo Ferrovial, además del Manifiesto de Valores de CINTRA y la aceptación de los principios del Pacto Mundial desde 2005. En relación al Pacto Mundial hay que matizar que CINTRA, a pesar de que informa que desde 2005 asume los principios del Pacto Mundial, no se encuentra información de que esté adherida a dicha iniciativa. En este sentido si se encuentra evidencia de la adhesión del grupo Ferrovial, del cual es parte, desde el año 2002, y que presenta Informe de Progreso, pero no se aporta otra información que muestre que CINTRA cumple con dichos compromisos.

[330] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)

Se hace mención de una política sobre derechos humanos, pero dentro del Informe de RSC no hay ningún capítulo que aporte información sobre como los incorpora en su gestión. No se hace referencia, en la información analizada, a aspectos tales como la no utilización del trabajo infantil o un compromiso sobre el rechazo del trabajo forzoso u obligatorio, o cómo se gestionan los Derechos Humanos en la cadena de suministros, simplemente se informa que está adherida al Pacto Mundial. Se menciona la existencia de un buzón de sugerencias para denuncias sobre Derechos Humanos garantizando el anonimato y la confidencialidad, pero no aporta información sobre denuncias y medidas tomadas en el ejercicio 2008, ignorando si este está implantado y sus grado de eficacia.

Manifiesta su compromiso en materia de corrupción a través del Código de Ética Empresarial del Grupo Ferrovial, el Manifiesto de Valores de Cintra y el Pacto Mundial, sin embargo no queda claro si existe una política específica en CINTRA en materia de corrupción. Aunque informa de procedimientos, y mecanismos de control interno, para evitar el soborno y la corrupción, como el procedimiento sobre inversiones, procedimiento para la protección del patrimonio, para evitar el fraude, una normativa sobre gastos, sobre el uso de tarjetas de crédito y disposición de dinero en efectivo, se desconoce en qué consisten los procedimientos y las normas dirigidas a evitar el soborno y corrupción, haciendo sólo una mención de su existencia sin profundizar en sus contenidos y resultados. También informa de la existencia de un buzón de sugerencias de carácter anónimo para que los empleados puedan informar de conductas relacionadas con la corrupción, pero no aporta datos concretos sobre número de denuncias realizadas, a qué ámbitos afectan y su resolución, que permita evidenciar el grado de implantación y eficacia.

No se hace mención a una política sobre contribuciones e instrumentos de presión política, y no se informa si se ha financiado a partidos políticos o instituciones de incidencia política en alguno de los países donde opera, el ejercicio 2008. Estas áreas son consideras de alto riesgo por el tipo de actividades que desarrolla CINTRA, que gestiona bienes y servicios públicos o que requieren una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas. Por otro lado opera en países donde este tipo de contribuciones están permitidas y son frecuentes por parte de las empresas, como Estados Unidos de América.

En cuanto a información sobre responsabilidad del producto informa sobre su compromiso en relación al ejercicio de prácticas de competencia desleal, y se compromete a velar por el cumplimiento de las leyes de defensa de la competencia aplicables en los países donde opera, pero no aporta información sobre como asegura el cumplimiento de dicho compromiso. En este sentido no se reportan multas en materia de competencia y precios, ni se informa sobre las políticas y procedimientos implementados en este ámbito, enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.

Tampoco informa del seguimiento de la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores, aunque si hace mención del compromiso de confidencialidad en la información sobre terceros. No aporta información sobre incumplimientos de las normativas referentes a violaciones de los derechos de los consumidores, ni de sanciones administrativas o multas impuestas en los países en el ejercicio 2008.

Aporta datos sobre número de reclamaciones con consumidores, pero sólo para el segmento de aparcamientos y referido a España, aunque no informa sobre la naturaleza de las reclamaciones y qué tipo de acciones se han llevado a cabo para su seguimiento. Del mismo modo, sería deseable conocer la posición de CINTRA sobre las políticas que siguen sus compañías de gestión de aparcamientos, en cuanto a la aplicación de tarifas y redondeos, temas denunciados en reiteradas ocasiones por asociaciones de consumidores. También sería aconsejable que se informase sobre cómo se repercuten en las tarifas de peaje de sus autopistas los costes medioambientales.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El alcance de la información de la memoria de RSC es un aspecto importante en el análisis de los sistemas de gestión. En este sentido, la información incluida en el Informe de RSC no abarca todo el perímetro geográfico de la organización. La mayoría de la información está referida únicamente a España y sólo algunos indicadores, sobre desempeño medioambiental, están desglosados por algunos países o por proyectos. Igualmente la información no alcanza a todos los grupos de interés previamente identificados, y no argumenta la exclusión de información, como la de aspectos relacionados con Derechos Humanos o información referida a la cadena de suministros.

En 2007 se marcó la pauta en la identificación de grupos de interés, manteniéndose en 2008 y clasificándolos en:

Internos: por un interés legítimo en la empresa y que se ven afectados por las actuaciones presentes o futuras de la empresa (accionistas, empleados, clientes, proveedores, inversores y socios en proyectos). Externos: por su relación con la sociedad (administración y gobiernos, medios de comunicación, analistas, el sector empresarial, sindicatos y sociedad en general, focalizados en comunidades locales).

CINTRA informa que los aspectos relevantes y estratégicos para la organización y que forman parte del Informe de RSC son fruto del diálogo con los grupos de interés. Se informa con un mayor de grado de detalle de los procesos de diálogo con empleados accionistas y clientes, siendo la información sobre dicho proceso para el resto de los grupos de interés prácticamente nula. El informe de RSC por tanto no recoge las voces de todos los grupos de interés, desconociéndose como son integradas en el proceso las expectativas e intereses de los grupos de interés excluidos.

Los métodos de consulta de los que informa son: para los accionistas la existencia de un departamento de Atención al Accionista, para empleados se realizan encuestas de clima laboral cada dos años, reunión con directivos además de canales de intranet tanto en Cintra como en la matriz Ferrovial. Se informa que el diálogo con clientes se realiza a través del departamento de atención al cliente, disponible en algunas autopistas y en aparcamientos, e informa de un sistema on line implementado para recoger datos sobre aspectos medioambientales (CONSIGGNA).

Los aspectos de los que informa CINTRA como relevantes, y que emanan del diálogo con grupos de interés, son los referidos a calidad laboral, igualdad de oportunidades y diversidad, seguridad y salud laboral, innovación y calidad de productos y servicios, responsabilidad con el medio ambiente e inversión social en la comunidad. Se informa que estos aspectos relevantes se han materializado en diversas políticas relacionadas

con la transparencia, el gobierno corporativo, el trabajo, la calidad de productos y servicios, el medio ambiente y los derechos humanos. En este ejercicio a porta información sobre las políticas de medio ambiente, laboral y calidad de productos, y sobre procesos y niveles de implantación, pues informa que cuenta con sistemas de gestión de calidad según la norma ISO 9001 y sistemas de gestión medioambiental, certificados según la norma ISO 14001 en España y Portugal. Sin embargo sobre el resto de las políticas mencionadas no hay evidencia de la puesta en marcha de procedimientos, planes de actuación que permitan apreciar una materialización de los compromisos adquiridos, esto podría ser interpretado por el analista como más una declaración de intenciones que de un ejercicio de rendición de cuentas sobre resultados, éxitos y problemas en el 2008.

CINTRA informa que para la elaboración del Informe de RSC cuenta con un sistema de reporting y consolidación de información sobre RSC. Se explica de manera general las etapas del proceso, textualmente indica que *"los datos se introducen por los usuarios desde las propias empresas, pasan por distintas fases de validación hasta que la información llega verificada, y finalmente, se consolida".* Sin embargo no se evidencia en qué consiste cada una de las etapas del proceso, quienes son los responsables, cómo se valida la información y por quién, ya que la única referencia que aporta es que toda la gestión y administración se realiza desde las oficinas centrales de Madrid. Desde el año 2006 informa que el criterio de consolidación aplicado por el sistema no ha variado respecto a años anteriores, sin explicarlo en este ejercicio, y sin tener conocimiento que en los informes se informara entonces de cómo se realizaba el proceso de consolidación.

CINTRA informa que en la identificación de indicadores de RSC ha aplicado la norma internacional AA 1000 Accountability Principles Standard 2008 (AA 1000 APS) basada en los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta y que los indicadores identificados corresponden a los que CINTRA ha considerado de mayor relevancia para sus grupos de interés.

Hay que mencionar que dichos indicadores no reflejan todo el proceso y las consecuencias de la actividad empresarial, ni la localización geográfica de las actividades y omiten aspectos tan importantes como la gestión de los Derechos Humanos y la gestión de la cadena de valor.

CINTRA informa sobre los códigos de conducta y los principios fundamentales que rigen su visión y actuación en materia de responsabilidad social corporativa. Expresa el deseo de situar la gestión de la RSC en el contexto de la sostenibilidad, uniendo el desempeño económico y financiero con el desempeño social y medioambiental.
La definición de la estrategia y política de RSC recae sobre el Consejo de Administración, pero no se informa si a nivel operativo existe un departamento de RSC responsable de su implantación, seguimiento y control.

Se indica que el Informe de RSC forma parte del Informe Anual junto con el Informe Económico, sin embargo no hay evidencia de cómo se integra la información económica-financiera con el desempeño económico, social y medioambiental, al no informar de manera clara como alinea los compromisos adquiridos a través de políticas y procedimientos.

La información presentada permite una mayor comparación en los indicadores presentados con años anteriores, mejorando su presentación a la del año 2007. Conviene destacar nuevamente la falta de presentación de objetivos de RSC para

años futuros, que prácticamente hay que intuir dentro de la literatura del informe, no siendo identificados como tales de una manera destacada. Del mismo modo se presentan los hitos conseguidos en 2008, pero no se sabe si corresponden a objetivos fijados en años anteriores, o cual es el grado de cumplimiento de objetivos anteriores.

Tras cuatro años de realización del Informe de RSC no se evidencia que el proceso cuente con un enfoque de rendición de cuentas a las partes interesadas, pues siguen reportando sobre los mismos indicadores, o incluso menos, y sobre los mismos aspectos, que generalmente responden a aspectos legales y exigidos por ley, más que a necesidades de sus partes interesadas concretas en los países y negocios.

La exposición de la información no se presenta de manera equilibrada, hay aspectos como medioambiente o laboral donde se aporta el mayor número de indicadores, y aspectos como Derechos Humanos o proveedores que prácticamente no se aportan datos.

Relacionado con la comunicación, en líneas generales el informe de RSC no es claro ni objetivo, la información no se presenta de una manera organizada. Por otro lado el redactado adolece de un tono excesivamente positivo, sin reflejar aspectos negativos o áreas problemáticas en la gestión de su RSC en el ejercicio 2008, aspecto que podría poner en cuestión el principio de neutralidad, básico en los informes de rendición de cuentas.

Finalmente mencionar que el Informe incluye la verificación realizada por PriceWaterhouse Coopers con un alcance de aseguramiento limitado. Por otro lado como indica el propio verificador externo, su verificación tiene un alcance de aseguramiento limitado. Siendo el alcance de dicha revisión muy inferior al de un trabajo de seguridad razonable, y por tanto el informe nunca podrá entenderse como de auditoría. En este sentido, conviene recordar, que no se informa si se han realizado auditorías al sistema de gestión de la responsabilidad social, más allá de la verificación limitada de la memoria, o auditorías de certificación (calidad, medioambiente) con alcance muy limitado. Aunque las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis, si se recogen recomendaciones sobre áreas que deben ser mejoradas que se han identificado en este estudio. Algunas de ellas son: la necesidad de avanzar en la involucración de los grupos de interés en el proceso de identificación de los temas e indicadores relevantes de RSC; avanzar en los procesos de diálogo con los grupos de interés en todos los países que opera; utilizar estándares públicos de reporte para la definición de los indicadores de RSC; y trabajar para la inclusión de información de todo el perímetro del grupo.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La puntuación de la información en el eje de Gobierno Corporativo en 2008 ha experimentado una ligera mejoría debido a la revisión y adaptación de algunas recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe), que en el año 2007 no cumplía, y que en 2008 han adaptado. Aún con estos cambios en algunas recomendaciones, la calidad de la información sigue siendo *incompleta*, pues no informa de manera adecuada de procedimientos que aseguren que cumplen con dichas recomendaciones.

En 2008 CINTRA ha optado por incluir solamente el formato oficial del Informe de Gobierno Corporativo de la CNMV, dejando de realizar el informe personalizado que incluía en el Informe Anual facilitando la comprensión de la política de Gobierno Corporativo.

A modo de resumen las mejoras en el informe de Gobierno Corporativo vienen derivadas principalmente por 2 hechos, por cambios inspirados en buenas prácticas, en la composición del Consejo de Administración y en la composición de las Comisiones.

En 2007 se informaba de la creación de un buzón de sugerencias confidencial para empleados y supervisado por la Comisión de Auditoría y Control. En 2008 el informe de la comisión informa de la lectura de los comentarios y la conveniencia de seguir reforzando este sistema, pero no aporta información sobre el número de sugerencias o denuncias realizadas, y la naturaleza de las mismas. No hay evidencia que se haya constituido un buzón de sugerencias de similares características para que otros grupos de interés puedan igualmente denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos.

CINTRA cuenta con un sistema de gestión de riesgos implantado desde el año 2003, llamado Global Risk Management, GRM. Se informa que en 2008 se ha creado una nueva Dirección Corporativa de Riesgos, que depende del Consejero Delegado del Grupo Ferrovial y que se ha desarrollado una nueva versión del sistema, pasando a denominarse Ferrovial Risk Management, FRM y que se irá implementando a lo largo del año 2009. En el informe de Gobierno Corporativo explica en qué consiste este nuevo sistema de gestión de riesgos y como se articula.

Para CINTRA los riesgos relevantes son los que pueden comprometer la rentabilidad económica de su actividad, la solvencia financiera de la sociedad implicada o el Grupo, la reputación corporativa y la integridad de sus empleados. En este sentido identifica los siguientes riesgos: los relacionados con la calidad del servicio suministrado a los usuarios, los producidos por catástrofes naturales, riesgos medioambientales (por incumplimiento de legislación ambiental y los generados por contaminación, riesgos socio-políticos y regulatorios (el riesgo país y por movimientos sociales contrarios al pago de peajes) y riesgos financieros. No incluye riesgos relacionados con vulneración de Derechos Humanos.

La supervisión del sistema de gestión de riesgos depende del Comité de Auditoría y Control, e informa que se han materializado algunos riesgos derivados por causas normales de funcionamiento del negocio, pero no describe en qué han consistido sólo que el sistema de gestión de riesgos ha funcionado perfectamente. Por tanto no se aporta información significativa que permita entender los tipos de riesgos materializados en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental, y como han sido gestionados, ni que riesgos se prevén para el 2009, asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV[331].

[331] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008. Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

Sobre clausulas de indemnización el Informe de Gobierno Corporativo informa que las indemnizaciones por despido se realizan acorde al Estatuto de los Trabajadores y que no hay ninguna persona con clausulas de blindaje. Sin embargo, en el Informe de Gestión[332], se recoge que en el caso del Consejero Delegado y con objeto de fomentar la fidelidad se le reconoce un concepto retributivo de carácter diferido que consiste en una remuneración extraordinaria, sin especificar cantidad y que se aplicará en algunos supuestos. No se informa a la Junta General sobre su existencia y tampoco informa de qué órgano las autoriza.

Relativo a la Junta General de Accionistas, informa que existen restricciones estatutarias que establece un mínimo de 100 acciones para asistir a la Junta, informa además de la posibilidad de fraccionamiento del voto.

En cuanto a la composición y proporción del Consejo de Administración ha habido una mejoría con respecto al 2007 al incorporar CINTRA en 2008 un nuevo consejero independiente pasando a ser en total 9 consejeros. De los 9 consejeros, 8 son externos y 1 ejecutivo que corresponde con el Consejero Delegado. Los consejeros externos independientes representan al menos un tercio del total del consejo cuando en 2007 representaban el 25%.

Sin embargo hay que destacar negativamente la ausencia de mujeres en el Consejo de Administración, como se ha venido advirtiendo en análisis anteriores. No se informa sobre la existencia de algún procedimiento puesto en marcha para solventar esta situación, que contradice las políticas de igualdad de oportunidades. CINTRA se apoya en el artículo 28.4 del Reglamento del Consejo que establece que *"el Consejo de Administración velará que en los procesos de selección de candidatos no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeros por circunstancias personales."*[333]. Sorprende esta afirmación al ser obvio que esta composición actual es desproporcionada frente a la realidad de las sociedades donde opera una empresa global, asumiendo la igualdad de capacidades de gestión y gobierno de las personas, con independencia del sexo. Por tanto si no se aporta más información, y a la vista de la composición actual del consejo, se podría llegar a interpretar que el Consejo de Administración no ha sido eficaz en velar en que no haya sesgos implícitos en los procesos de selección de sus miembros, pudiéndose generar resultados discriminatorios, no deseados por la empresa.

La Política de Retribución está recogida en los Estatutos Sociales, en el artículo 36, en la que se determina para todos los consejeros una cantidad anual fija. Además los consejeros ejecutivos, con independencia de lo anterior, perciben una retribución por su condición de ejecutivo con una composición de fijo, variable, atenciones estatutarias, seguros de vida y otros.

Los Estatutos Sociales recogen que la determinación del importe correspondiente a la parte fija, así como de los indicadores o criterios de cálculo de la parte variable, y del coste de las previsiones asistenciales y de los parámetros de referencia para cuantificar la indemnización por cese corresponden a la Junta General de Accionistas. Sin embargo en el Informe de Gobierno Corporativo se informa que el Consejo de Administración no somete a votación de la Junta General, como punto separado del día, un informe sobre la política de retribución de los consejeros. En relación con este punto argumenta que el sometimiento a la Junta General de dicho informe es sólo a

[332] Página 55 del Informe de Gestión 2008
[333] Reglamento del Consejo de Administración.

efectos consultivos, y que con la puesta a disposición pública del informe y específicamente a disposición de los accionistas, CINTRA cumple con el principio de transparencia. Esta falta de información y sus justificación contraviene la recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno (Conthe), así como el artículo 36.2 de sus propios Estatutos Sociales, y por tanto no se ajusta a un ejercicio de buenas prácticas de gobierno corporativo.

Se informa que en 2008, el Consejo de Administración ha aprobado una retribución de 60.000 euros por año y consejero externo no dominical con un una antigüedad mínima de 2 años como miembro del Consejo. Sin embargo no queda claro si este importe fijo también corresponde al consejero ejecutivo.

En cuanto a la publicación de la remuneración, sólo se informa por conceptos retributivos y tipología de consejero, sin informar de manera individualizada. En este sentido, tanto el artículo 36.5 de los Estatutos Sociales, como el artículo 37.4 del Reglamento del Consejo recogen que se debe informar de manera individualizada la retribución de consejeros externos y ejecutivos, es este último caso en la parte que corresponda al margen de su función ejecutiva, sin embargo el Informe de Gobierno Corporativo no recoge esta información de manera individualizada. CINTRA informa, referido a este asunto que estima que cumple con el principio de transparencia al informar de la remuneración total por tipología de consejero, a pesar de no cumplir con la recomendación del Código Conthe, en este sentido y con sus propios reglamentos internos, sin ajustarse por tanto a una buena práctica de gobierno corporativo. Llama la atención esta afirmación, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales remuneraciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que esta información fuera publicada de manera detallada.

No se aporta información sobre la realización de evaluaciones anuales de desempeño a los consejeros a pesar de estar contemplado en el artículo 27 del Reglamento del Consejo. Esto es significativamente importante cuando la parte variable de la retribución de los consejeros ejecutivos está relacionada con el desempeño, limitando el principio de transparencia en la información sobre la política de retribución.

Tampoco cumple CINTRA con la recomendación de que la Política de Retribución sea aprobada por la Junta General de Accionistas como punto separado del día. En este sentido CINTRA informa que aunque no se somete a votación, la Junta General conoce en qué consiste dicha política pues se pone a disposición de los accionistas como parte de la documentación publicada en la web antes de la convocatoria de la Junta General de Accionistas y por tanto se considera que el sometimiento a la Junta a efectos consultivos es suficiente para cumplir con la recomendación de transparencia pues se difunde públicamente y se encuentra a disposición de los accionistas. En este sentido, el no someter a votación, para su aprobación por la Junta General de Accionistas, la política de retribuciones de los altos ejecutivos de una empresa cotizada, como es CINTRA, puede resultar aún más incomprensible e inadecuado en un contexto de crisis internacional, caracterizada por retribuciones desproporcionadas que han actuado como incentivos negativos en la gestión, pudiendo ser un riesgo para la sostenibilidad de la empresa, como para los legítimos derechos e intereses de los accionistas.

Existen dos comisiones, de Auditoría y Control y de Operaciones Vinculadas. No existe una comisión de Nombramientos y/o Retribuciones por la circunstancia de que

el accionista mayoritario es otra sociedad cotizada (Grupo Ferrovial), y debe existir coherencia y unidad de criterio en el ámbito de nombramientos y retribuciones. Se informa que las funciones de nombramiento de consejeros independientes han sido delegadas a la Comisión de Operaciones Vinculadas y que además su principal competencia es supervisar las operaciones con el Grupo Ferrovial y demás sociedades de su grupo que se articulan a través del Contrato Marco. Tampoco se aporta información sobre la no existencia de otras comisiones como la de estrategia.

Se ha modificado en 2008 la composición de la Comisión de Operaciones Vinculadas que en el año 2007 contaba con un consejero ejecutivo, pasando en 2008 a estar ambas compuestas por consejeros externos y sus presidentes son consejeros externos independientes. Se explican las competencias de cada una de las comisiones, dándose la circunstancia de que la función de auditoría interna se encuentra delegada y se realiza desde el Grupo Ferrovial.

Para terminar, el Reglamento de Conducta Interno regula los conflictos de intereses de los consejeros. Hay que destacar que, aparte de estar contemplando en los reglamentos existe además, un procedimiento por el cual, el consejero debe comprometerse por escrito a actuar con independencia y a poner en conocimiento del Secretario del Consejo de Administración aquellos conflictos de interés que le afectan. La empresa, a través del informe de la Comisión de Auditoría y Control informa de un potencial conflicto de interés de un miembro de la Alta Dirección, explicando la naturaleza del mismo y las medidas adoptadas para evitar la existencia de dicho conflicto.

IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. *(IBERIA)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

IBERIA ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Transporte de pasajeros y carga
- Mantenimiento de aviones
- Asistencia en aeropuertos (handling)

Alcance geográfico

Las sociedades dependientes y sociedades asociadas del Grupo IBERIA, tienen en su mayoría sede social en España y países de la OCDE, a excepción de:

- Empresa logística de carga aérea, S.A. – La Habana (Cuba)
- Empresa hispano cubana de mantenimiento de aeronaves Ibeca, S.A.- La Habana (Cuba)
- Handling Guinea Ecuatorial, S.A.- Malabo (Guinea Ecuatorial)

IBERIA opera en los siguientes países:

- Alemania, Argentina, Argelia, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Dinamarca, España, EEUU, Ecuador, Egipto, Francia, Grecia, Guatemala, Guinea Ecuatorial, Holanda, Irlanda, Israel, Italia, Marruecos, México, Nigeria, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Rusia, Senegal, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, Uruguay, Venezuela.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, IBERIA informa de que ha mantenido su cotización en el índice bursátil de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index, donde fue admitida en 2006.

Normativa internacional

IBERIA informa de que integra y contempla en sus operaciones el respeto al cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos y los ocho convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

Estándares voluntarios

IBERIA informa de que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares o compromisos voluntarios relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Memoria de Sostenibilidad "en conformidad" con la Guía GRI, versión 3.0.
- Adhesión al Pacto Mundial de NNUU.
- Normas ISO 14.001/AENOR sobre sistemas de gestión medioambiental, ISO 9001:2000 de gestión de calidad
- Compromiso con los Objetivos del Milenio
- Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol)
- Compromiso de Servicio con los Pasajeros (2002). Código de conducta, elaborado de forma conjunta entre la Unión Europea, la Conferencia Europea de Aviación Civil y las compañías integradas en la Asociación Europea de Aerolíneas (AEA).
- Certificación IOSA de Seguridad de la IATA.

Documentos incluidos en el análisis

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

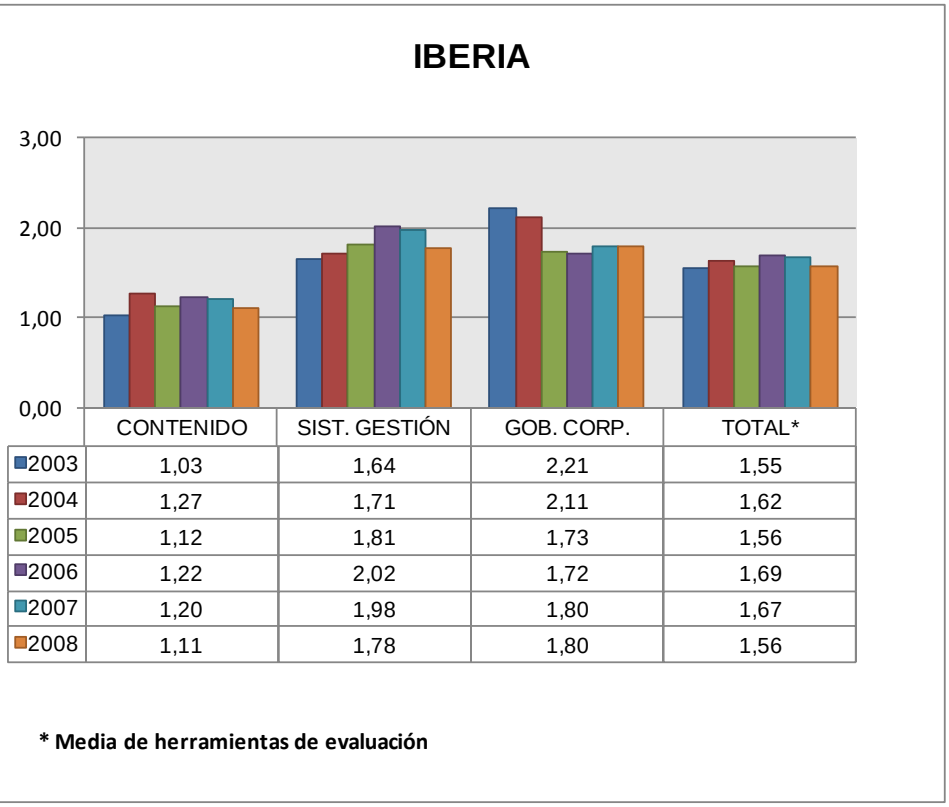
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008	
Memoria de Responsabilidad Corporativa 2008	
Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado 2008	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,74**
Indice&Perfil GRI	2,07
GRI Indicadores	1,37
Principios GRI	1,77
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,80**
ONU	**0,86**
AA1000	**1,42**
AA1000 Indicadores	1,43
AA1000 Principios	1,40
NEF	**2,00**
TOTAL	1,56

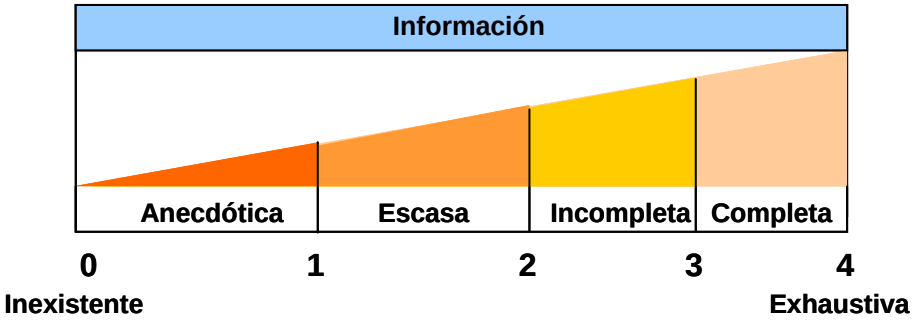
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,03	1,64	2,21	1,55
2004	1,27	1,71	2,11	1,62
2005	1,12	1,81	1,73	1,56
2006	1,22	2,02	1,72	1,69
2007	1,20	1,98	1,80	1,67
2008	1,11	1,78	1,80	1,56

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a.GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,56** situándose en el estadio de *información escasa.*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en

la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,11**, situándose en un área de *información escasa.*

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,78**, situándose también en el estadio de *información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,80**.

En líneas generales, no se han producido avances en la calidad de la información presentada por IBERIA en su informe de responsabilidad social. IBERIA sigue centrando su desempeño en los aspectos económicos derivados de sus relaciones con los grupos de interés, y reporta, en menor medida, sobre los sociales, y medioambientales. Si bien existen declaraciones sobre la visión, compromisos y políticas formales en materia de sostenibilidad, faltan evidencias sobre el establecimiento de objetivos, que traduzcan la implantación generalizada de los procedimientos y sistemas de gestión correspondientes en una mejora del desempeño social y medioambiental. Se ofrecen así mismo datos sesgados, ocultando en ocasiones los aspectos negativos, lo que compromete la fiabilidad de la información.

El medioambiente sigue siendo uno de los apartados menos transparentes en la memoria, presentándose los datos con nuevos cambios metodológicos respecto al año anterior, errores en los indicadores, indicadores propios que no aportan información sustancial, o falta de comparabilidad con estándares establecidos, que cuestionan seriamente la apuesta de IBERIA por una política de sostenibilidad medioambiental.

Del mismo modo, en gobierno corporativo, a pesar de las afirmaciones de su presidente a favor de mayor transparencia y nivel de exigencia, subsiste una carencia muy relevante en la información, especialmente en cuanto a posibles conflictos de interés y la independencia de los consejeros; deficiencias en relación a políticas activas de promoción de la mujer en el Consejo, protección de accionistas minoritarios, canales anónimos de denuncias de irregularidades o corrupción o de sus relaciones con proveedores.

b. CONTENIDOS RSC

La política de sostenibilidad de IBERIA favorece los aspectos económicos y financieros frente a otros aspectos relevantes como los medioambientales o el cumplimiento de los Derechos Humanos, que si bien están formalmente cubiertos en el informe, resultan accesorios frente a la prioridad establecida en el cumplimiento de los objetivos económicos.

La falta de importancia concedida a estos aspectos se manifiesta no sólo en la ausencia de información sobre un análisis riguroso de las expectativas de los grupos de interés y del correspondiente establecimiento de objetivos, sino también en relacionada con la implantación efectiva de procedimientos de gestión de la RSC, de medición de impactos y de un sistema de gestión de riesgos inclusivo.

En primer lugar, y al igual que en ejercicios anteriores, IBERIA aporta datos globales sobre ventas e ingresos por tipo de servicio pero no hay desagregación por áreas

geográficas, ni datos relativos a la cuota de mercado en los diversos países donde opera. Del mismo modo, resulta imposible evaluar el desempeño económico y social por países y la aportación real de la empresa a la economía y la sociedad de los países donde opera al no existir datos desglosados en cuanto a coste de materias primas, gastos de proveedores, gastos salariales, impuestos devengados, subsidios, tasas operativas, desgravaciones fiscales u otro tipo de beneficios financieros. Algunos donde opera IBERIA como Argentina, Argelia, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Egipto, Guatemala, Guinea Ecuatorial, Marruecos, Nigeria, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Senegal, Turquía, Venezuela son países en desarrollo, con problemas de pobreza y cohesión social importantes, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.

A pesar de que IBERIA reitera su compromiso explicito con el medio ambiente y con la lucha contra el cambio climático, el apartado medioambiental sigue ofreciendo dudas sobre el grado de compromiso de IBERIA con la sostenibilidad medioambiental.

Los continuos cambios metodológicos en la cuantificación de impactos constatados ya en los últimos tres informes de responsabilidad social, así como la falta de claridad en la exposición, dificultan una valoración objetiva del desempeño medioambiental de IBERIA.

Así en primer lugar, existe una descripción adecuada de los principales impactos genéricos del sector aéreo, diferenciándose según tipo de operaciones de la compañía, y de la gestión medioambiental por operaciones de vuelo y tierra. Si bien la totalidad de las operaciones de tierra están cubiertas por normas ISO 14.001: 2004, en las operaciones de vuelo se apuntan estándares voluntarios (adaptación de mejores prácticas en operaciones de vuelo, implantación de variables medioambientales en los planes de renovación de flotas, y participación en grupos de trabajo nacionales e internacionales para adaptar la política de Iberia a los nuevos requerimientos) pero no se especifican cuáles son los contenidos de estas prácticas, estándares o grupos de trabajo.

En cuanto a la cuantificación de los impactos, siguiendo con la metodología del año anterior, IBERIA presenta los indicadores medioambientales en el índice de la memoria, ofreciendo en el capítulo de Medio Ambiente una exposición positiva de su desempeño, especialmente, recurriendo a gráficos que no reflejan fielmente los datos aportados por los indicadores.

A modo de ejemplo, se presentan dos gráficos, uno de evolución de las emisiones de CO_2 (gr. por pasajero y kilómetro transportado (PKT) de la flota de IBERIA; y otro, una comparativa entre el % de reducción de la oferta (AKO) y el de las emisiones totales de CO_2 de IBERIA en el período 2007-2008. Según esto, se afirma que "en el año 2008 ha habido una ligera reducción de la oferta (medida en número de asientos por kilómetro ofrecido) de un 0,54% respecto a 2007. Sin embargo, gracias a la renovación de la flota y a la adopción de otras medidas de ahorro de combustible, las emisiones totales de $C0_2$ de la compañía se han reducido por encima de ese porcentaje, en un 4,57%"[334].

Este dato podría resultar totalmente engañoso pues se comparan dos parámetros – uno propio de IBERIA (AKO) y el de emisiones- que no guardan relación. La reducción

[334] Pág. 263 Memoria de Responsabilidad Corporativa.

de la oferta de asientos no presupone un mayor gasto energético en sí misma, ni se debe a medidas de eficiencia energética, sino al contexto de crisis del sector, tal como se establece además en el informe financiero.

Aunque se recurre con menos frecuencia que en la memoria del año pasado a indicadores propios de la compañía, se vuelven a mencionar los indicadores AKO (asientos por kilómetro ofrecido) y PKT (pasajeros por kilómetro transportado). El uso de estos indicadores no mejora la calidad de la información: por un lado, porque no revelan el número exacto de pasajeros – dato que sería de interés en un contexto de crisis, y por cuanto es el que se emplea por la mayoría de las aerolíneas del mundo - y por otro lado, porque tampoco aportan información relevante en cuanto a la eficiencia medioambiental. Desde el punto de vista de la eficiencia energética, sería más interesante conocer el consumo energético o emisiones por pasajero transportado y por distancia, pero no por asientos ofertados.

Del mismo modo, se incorporan gráficos sobre la situación de la flota de Iberia en relación con los estándares de NOx, de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), pero no se indican si son altos o bajos. Del mismo modo, cuando se muestra la evolución de las emisiones totales de NOx de Iberia, y se afirma que la reducción acumulada en los últimos 5 años asciende al 15,79%, las cifras se agrupan por bienios y no se ofrece un parámetro de referencia (como un estándar base o las emisiones de otras compañías).

En cuanto a las cifras recogidas en los indicadores, se aprecian errores que resultan favorables a IBERIA para presentar incrementos menores de los impactos y emisiones entre el ejercicio 2008 y el previo. Así, en las emisiones de Co^2 registradas para el año 2007 las cantidades varían respecto a lo establecido en la memoria del año anterior (si en la memoria del año 2007 se registraban 25.826 tCO^2 en emisiones indirectas de GEIs por consumo eléctrico, en la memoria de 2008 se registran para ese mismo año 36.135 tCO^2; del mismo modo se aprecian errores en las emisiones directas de calderas y grupos electrógenos – en la memoria de 2008 aparecen 46.963 TCO^2 de emisiones directas de GEIs en el año 2007, cuando en la memoria de 2007 se reflejaban para ese mismo año 39.963 toneladas; ello implica las correspondientes variaciones del total de emisiones directas e indirectas y una reducción porcentual mayor). [335]

En cuanto a la cuota de ruido, una de las observaciones al informe de sostenibilidad del pasado año se centraba en la escasa información proporcionada por IBERIA respecto al cumplimiento de los estándares de ruido. En la memoria de 2007 la compañía se refería a los estándares de ruido del Capítulo 3 y capítulo 4 de la OACI - estándares que controlan las emisiones acústicas durante las operaciones de vuelo de las aeronaves- afirmando que el 100% de los aviones de IBERIA cumplía con los estándares del Capítulo 3, y el 90% cumplía con el Capítulo 4. Sin embargo, no se informaba del contenido de tales capítulos, ni se proporcionaba ninguna aclaración adicional.

En la memoria de 2008 se especifica que mejoran las características acústicas de la flota de IBERIA (aunque los datos siguen siendo los mismos respecto a OACI que en el año anterior) y se indica la contribución de la flota de IBERIA a las emisiones acústicas del total de despegues en el aeropuerto Madrid-Barajas durante 2007 y 2008, apreciándose que en 2008 IBERIA ha reducido respecto a 2007 los despegues

[335] Pág. 323 de la Memoria de Responsabilidad Social.

de sus flotas con mayores emisiones (cuota de ruido, CR, 1 y 2) y ha aumentando en 13 puntos porcentuales los despegues de su flota más silenciosa. No queda claro de la memoria si estas cuotas de ruido (CR) son estándares propios de IBERIA o establecidos por la autoridad aeroportuaria AENA de Madrid-Barajas, una institucional pública u otra institución supranacional.

Por otra parte, se menciona la existencia en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, la existencia de una red de vigilancia de la contaminación acústica (SIRMA) que detecta y mide el ruido producido por las aeronaves, pero no se relacionan los valores recogidos por esta red con los emitidos por la flota de IBERIA. Sería pues, deseable en aras de mejorar la calidad de la información que la compañía clarificase en el futuro estos extremos máxime cuando siguen produciéndose denuncias contra IBERIA por sobrepasar los niveles de ruido, denuncias no reportadas en el informe del 2008 por la compañía.[336]

En definitiva, se valora positivamente las medidas adoptadas por IBERIA contra el cambio climático como la renovación de la flota, medidas operacionales como la disminución del peso de los aviones, los ajustes en la velocidad de crucero, vuelos a niveles óptimos de altitud, optimización de maniobras de aterrizaje, aumento de la frecuencia de lavado de los motores y del fuselaje del avión, programación de los vuelos y asignación de rutas, optimización de la ocupación, etc. No obstante la apuesta de IBERIA por la sostenibilidad medioambiental debería relacionar más fehacientemente el mapa de riesgos de IBERIA con unos criterios metodológicos adecuados que clarificasen mejor los impactos medioambientales producidos por la compañía.

Conforme a lo apuntado, si bien es útil y conveniente la incorporación de indicadores propios de IBERIA, sería deseable que la información descriptiva recogida en el apartado de medioambiente, se correspondiera puntualmente con los indicadores medioambientales que se recogen en el índice, lo cual, serviría para reflejar de forma más fehaciente las medidas de eficiencia energética relacionadas por IBERIA (renovación flota, reducción velocidad de crucero, optimización de niveles de vuelo, aeropuertos alternativos, reducción agua potable transportada, mejora eficiencia trayectorias, gestión de negocio).

Finalmente, las medidas en materia de biodiversidad siguen siendo testimoniales como el bautismo ecológico, y aunque afirma que la empresa se ha puesto a disposición de organizaciones ecologistas para futuras colaboraciones, no se indican proyectos concretos, ni objetivos relacionados con este aspecto que evidencien el desempeño respecto a cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, o porcentaje del hábitat protegido o restaurado.

IBERIA sigue manteniendo como uno de sus objetivos prioritarios su compromiso con los derechos de los clientes, la puntualidad, la transparencia de los precios y la calidad. al igual que en informes anteriores. Así IBERIA afirma cumplir con la normativa sectorial en materia de protección de datos, de indemnización y asistencia a pasajeros en caso de denegación de embarque, o cancelación de vuelos, y haber suscrito el Código de Conducta de la Conferencia Europea de Aviación Civil donde se establecen los derechos de los clientes, de julio de 2002. No obstante, respecto a los

336 www.vidasostenible.org/observatorio/f2_final.asp?idinforme=1256, www.elmundo.ese/elmundo/2008/01/10/madrid/1199970805.html

incidentes con pasajeros, en el índice sólo reporta por el valor total de las indemnizaciones y por el número de pasajeros indemnizados sin especificar el concepto, y sin mencionar las numerosas denuncias por retrasos debidos entre otras razones, a protestas del personal del vuelo y tierra[337].

La información sobre su acción social es amplia, dándose cuenta de las numerosas aportaciones realizadas a entidades como la AECID, u ONG; y se encuentran relacionados con los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU. Se aprecia una continuidad positiva en las acciones desarrolladas por IBERIA y en los grupos y entidades favorecidas, indicio de un compromiso serio y de una apuesta por resultados a largo plazo en sus relaciones con la sociedad. Sin embargo, no se evidencia información sobre el sistema de evaluación de las contribuciones de la compañía a la sociedad, según informaron el año pasado, y sería por ello, aconsejable que se incluyeran sistemas de medición y relación con buenas prácticas en este ámbito.

Nuevamente, la política de *lobbying* de IBERIA no aparece explicitada. Los patrocinios a través de convenios de colaboración se computan aparte, pero no se desglosan por tipo de entidades, sino por actividad, con lo que no es posible determinar si la empresa aporta contribuciones a partidos políticos o entidades de incidencia política, en todos los países donde opera.

En cuanto a las relaciones con los empleados, el actual contexto de crisis y el proceso de fusión con British Airways han enturbiado el clima laboral y ha afectado a las relaciones de la empresa con sus empleados en las distintas categorías. A pesar de haberse tenido conocimiento de múltiples episodios de conflictos laborales[338], la empresa no reporta ninguno de ellos. Del mismo modo, se echa en falta más información relacionada con aspectos sindicales, y sobre procedimientos de información y colaboración con los órganos directivos. A este respecto resulta significativo que no se incluya una relación de los sindicatos de IBERIA entre los grupos de interés. Esto es especialmente preocupante al operar la empresa y estar establecida en países y entornos donde el ejercicio real del derecho de asociación y actividad sindical se puede considerar una práctica de riesgo[339].

Del mismo modo sería deseable un equilibrio entre los aspectos positivos y los negativos en otros ámbitos. Por ejemplo, si bien se indica que ha aumentado el porcentaje de mujeres en puestos directivos, lo cierto es que a nivel global, ha disminuido la contratación de mujeres en la empresa. En el mismo sentido, sigue sin observarse una política de recursos humanos en relación con una promoción real de la igualdad entre hombres y mujeres en todos los niveles, incluido el Consejo de Administración.

[337] "Un conflicto sindical provoca el caos en el aeropuerto argentino de Ezeiza", www.lavanguardia.es/lv24h2007/200080113/53426976544.html

[338] Los pilotos de Iberia acusan a la compañía de ocultar averias para ahorrar costes, www.20minutos.es/noticia/438941/, Iberia cancela otros 8 vuelos por su conflicto sindical con los pilotos, http://www.libertaddigital.com/economia/iberia-y-sus-pilotos-inician-un-cruce-de-demandas-judiciales-y-alimentan-la-crisis-1276347773/
http://www.cotizalia.com/cache/2008/08/01/79_sindicatos_tiemblan_fusion_britishiberia_podria_acabar.html

[339] Informe 2009 de la Confederación Sindical Internacional (CSI) http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES

En cuanto al resto de los aspectos laborales, se informa acerca de políticas de promoción de empleados, de consolidación empleo fijo, de accesibilidad de la empresa y formación e información para los empleados así como de incentivos y beneficios sociales. Pero sería deseable que de cara a futuros informes, se incluyera un desglose por países de todos los indicadores laborales.

Por otra parte, no hay evidencia de participación de los empleados en gestión, ni en gobierno corporativo, ni tampoco de un canal anónimo de denuncias.

Finalmente, tampoco se observan avances en materia de lucha contra la Corrupción ni en la defensa de los Derechos Humanos. A pesar del compromiso explícito de IBERIA en la firma del Pacto Mundial, no hay evidencias de que se hayan definido políticas y procedimientos para asegurar su compromiso en ambas áreas dentro de su esfera de responsabilidad. Tampoco se han aportado datos sobre el ejercicio 2008 que permitan entender que mecanismos se han definido para la prevención de tráfico de influencias, blanqueo de dinero, practicas anticorrupción o de la gestión de aspectos de DDHH en la organización, así como de su aplicación a proveedores, etc. Este hecho es más significativo si se tiene en cuenta que muchos de los países donde IBERIA desarrolla su actividad son considerados como de alto riesgo[340] respecto a vulneraciones de los Derechos Humanos y a Corrupción.

c. SISTEMAS DE GESTION DE LA RSC

IBERIA ha definido claramente su misión, visión y valores, estableciendo de forma acorde un organigrama empresarial donde incardina las distintas responsabilidades en la materia como una política transversal en la empresa, adjudicando el establecimiento de líneas estratégicas al Consejo y la coordinación de la política de RSC al Área de Auditoría Interna. No obstante, la integración de la responsabilidad social corporativa en los diferentes sistemas de gestión (Plan Director, Riesgos, Control Interno, Seguridad, Calidad, Medio Ambiente, Salud Laboral, Proveedores, etc.) resulta muy desigual según se evidencia de la información contenida en la memoria de RSC en las áreas económicas, social, laboral o medioambiental.

Conforme al Plan Estratégico 2009-2010 se ha procedido a revisar los objetivos del Plan Director 2007-2008 y en concreto los objetivos en materia de responsabilidad social, definiendo estos últimos claramente en la Memoria de Responsabilidad Social. En primer lugar, en función de los nuevos objetivos del Plan Estratégico, se identifican los grupos de interés genéricos y sus principales expectativas, estableciéndose las acciones a desarrollar durante el ejercicio 2008/2009 para implementarlas. Los canales de comunicación con los grupos de interés son numerosos para todos ellos, lo que debería facilitar la bidireccionalidad de las comunicaciones y la interacción empresa-stakeholders. Sin embargo, sigue sin aportar información sobre el grado de participación de éstos en la definición de objetivos, así como en el seguimiento y evaluación de los resultados, o como participan en el proceso de elaboración de la memoria.

Por otra parte, si bien se procede a una descripción de los objetivos en materia de RSC, no se cuantifican, con lo que resulta difícil valorar el desempeño y en consecuencia, no se consigue el enfoque de rendición de cuentas por parte de la compañía. De hecho, muchas de las acciones identificadas en materia de

[340] Informe anual de Amnistía Internacional 2009: http://thereport.amnesty.org/es
Informe global de Transparencia Internacional: http://www.transparencia.org.es/

sostenibilidad son idénticas a las del ejercicio anterior y otras muchas siguen "en curso", por lo que no resulta claro, ni el cronograma de implementación, ni los logros alcanzados.

Se observa avance, en la inclusión de algunos *stakeholders*, como los proveedores y los clientes de actividades como el *handling,* y el transporte de carga, cuya enumeración y operaciones contractuales resulta muy esclarecedor, y se presupone que servirá para desarrollar buenas prácticas en materia de gestión de compras.

No ocurre lo mismo en el tema laboral, donde sería deseable una exposición más transparente de las relaciones con los sindicatos y los empleados, cuestión que en los últimos años se ha convertido en sensible para la compañía por el contexto de crisis del sector y el proyecto de fusión con British Airways.

Tampoco existe una descripción de impactos propios de IBERIA, sino una descripción general de los impactos económicos, sociales y ambientales del sector aéreo, y una identificación de los principales retos del mercado de los tres sectores en los que opera IBERIA (transporte aéreo de pasajeros y mercancías, mantenimiento de aeronaves, motores y componentes y asistencia en aeropuertos). De igual forma no se explican los mecanismos de control o de gestión de riesgos relacionados con la RSC. En consecuencia, con la información analizada, no es posible apreciar la evaluación del desempeño de la compañía, en base a los impactos producidos, gestión de los mismos e identificación y prevención de riesgos de RSC.

A modo de ejemplo, en materia de calidad, IBERIA establece que cuenta con varios mecanismos de control y seguimiento de la calidad de los procesos y servicios que ofrece. Entre ellos informa que la satisfacción de los clientes es conocida mediante encuestas de calidad percibida (NCP) y nivel de calidad obtenida, pero no se establece la metodología, ni los atributos que la componen. Del mismo modo, se menciona el SIMCA como un sistema integrado de gestión de la calidad, puesto en práctica en 2006, a través del cual los gestores tienen acceso *online* a la información relacionada con la calidad del servicio, pero no se aportan los resultados de estas encuestas y los mecanismos de control de calidad con los que cuenta la empresa. Igualmente, en materia de acción social, recogían en el informe anterior, el desarrollo de un sistema de evaluación de las contribuciones de la compañía a la sociedad, sin que no se haya podido evidenciar este año información relativa a tal sistema.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y subcontratistas), no hay evidencia de información sobre la existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión, mención aparte de la inclusión de cláusulas sociales y medioambientales en los contratos con clientes y proveedores y al compromiso de IBERIA de gestión de la calidad de compras.

El Consejo de Administración tiene la competencia de elaborar la política de RSC, pero faltan evidencias, en la información analizada, de que esta política se extienda por igual a todas las actividades de negocio de Iberia, a todas las Direcciones de la Empresa y a sus stakeholders, echándose en falta cierta sistematización de la RSC. Así por ejemplo, si bien existen evidencias del compromiso de IBERIA con Global Compact y la existencia de un Código de Conducta, no se han establecido canales anónimos de denuncias de irregularidades o corrupción para los empleados.

Desde un punto de vista metodológico, la empresa para reportar sobre el informe remite al índice gran parte de la información sobre los indicadores cualitativos y cuantitativos de la versión G3 del GRI, ofreciendo en el cuerpo del informe una explicación de los datos demasiado positiva, en ocasiones sesgando datos relevantes en la redacción de la memoria o que no coinciden plenamente con los indicadores GRI.

Se considera positivo, como ya se indicó el año pasado, el hecho de que IBERIA publique una política de Responsabilidad Social Corporativa a través de su página web; que se incluya una columna donde se identifiquen los criterios de evaluación tenidos en cuenta en el DJSI o la relación de aportaciones de IBERIA al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas. No obstante, en aras de mejorar la calidad de la información y la rendición de cuentas, sería deseable que se relacionaran todos estos objetivos e indicadores con un calendario y objetivos de actuación de la empresa, desglosados por países.

Finalmente, el documento de verificación presentado por la entidad certificadora AENOR se limita a certificar la veracidad de los datos de la memoria, pero no existe evidencia, en la información analizada, de que en este proceso se haya seguido los requisitos definidos en el estándar de *Accountability*, para asegurar el nivel de *Assurance*. Por otro lado no se han encontrado evidencias de involucración de las partes interesadas en el proceso de verificación. Por todo lo expresado anteriormente, se evidencia que el resultado de la verificación externa no se ajusta a las conclusiones de este estudio en lo referente a la adecuación de los estándares empleados en el análisis, desconociendo si durante el ejercicio de la misma se tuvo acceso a otra información no contemplada en el alcance del presente estudio. Asimismo, la verificación externa sólo alcanza los contenidos del Informe, no existiendo ningún procedimiento de auditoría independiente en RSC sobre los procesos y procedimientos, mediante el cual se garantice, con un grado razonable de certeza, que los contenidos representan fielmente la realidad del desempeño económico-financiero y social de IBERIA.

GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo se adapta formalmente a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, incorporando las modificaciones de la Circular de la CNMV 4/2007, de 27 de diciembre, incorporando su grado de seguimiento. No obstante, hay aspectos claves en materia de gobierno corporativo que evidencian la calificación de la información como *escasa*.

Al igual que en el año anterior, no se informa sobre la remuneración de los consejeros de manera individual, ni sobre los blindajes existentes en el Consejo y Alta Dirección. Se publica la remuneración del Consejo y del personal de alta dirección de forma agregada, desglosando por tipo de consejero y concepto, pero sin revelar remuneraciones individualizadas y por conceptos recibidos por cada consejero. Del mismo modo, tampoco se somete a votación de la Junta General, como punto separado del Orden del Día, el informe sobre la política de retribuciones de los consejeros. Llama la atención que no se informe en detalle de las remuneraciones de las personas que forman el Consejo, ni de los blindajes. Por otro lado que la política de retribuciones y los blindajes no sean aprobados por la Junta General de Accionistas, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las

desproporcionadas e irracionales remuneraciones e indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, puede generar estupor en parte de la sociedad. Sería recomendable para evitar riesgos que afecten a los derechos de los propietarios, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que estas fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad.

Del mismo modo, se sigue sin aportar información sobre la pertenencia de los consejeros a diferentes consejos de Administración puesto que IBERIA "no ha considerado necesario establecer reglas sobre el número de consejos de los que pueden formar parte"[341]. Como ya se apuntó en el informe del año pasado, a pesar de incluirse el perfil profesional de los miembros del Consejo de Administración, sería deseable que IBERIA fuera más transparente acerca de datos que puedan comprometer la independencia de los consejeros y la pertenencia de los consejeros dominicales e independientes a otros Consejos de Administración de empresas, especialmente aquellas que pueden resultar proveedores (combustible, soluciones tecnológicas, etc.) y de las que IBERIA no aporta datos.

Junto a ello si bien IBERIA afirma que "la composición del Consejo responde al principio de equilibrio entre la representación del mayor porcentaje posible de capital (Consejeros Dominicales) y un número suficiente de Consejeros Independientes que garantice un contrapeso a los Consejero Ejecutivos y Dominicales"[342], sin embargo, la pertenencia de consejeros independientes a diferentes consejos de administración y de relaciones cruzadas entre las diferentes empresas, podría cuestionar su independencia.

En este sentido, en cuanto a la Comisión de Auditoría, está presidida por un consejero calificado como "otro consejero externo", que pertenece también al Consejo de Administración de uno de los principales accionistas de IBERIA. Por su parte, la Comisión de nombramientos y retribuciones está presidida por un consejero externo, y compuesta por cuatro consejeros, dos de ellos dominicales, uno independiente y uno catalogado como "otros consejeros externos". Dicha composición según IBERIA se considera adecuada para garantizar el funcionamiento de la Comisión y en ambos casos, los presidentes han sido nombrados por su experiencia y trayectoria profesional.

En definitiva, sería deseable una mayor proporcionalidad en la estructura de la propiedad en las Comisiones, y un mayor equilibrio en la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros en el Consejo, conforme a las recomendaciones del Código Conthe.

La limitación respecto a las facultades de los Consejeros independientes se puede acentuar por el hecho de que IBERIA no ha facultado expresamente a uno de los consejeros independientes a toma la iniciativa de convocar el Consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día; o para coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los Consejeros externos y finalmente, para dirigir la evaluación por el Consejo de su presidente. Según IBERIA, aunque la Sociedad no ha facultado expresamente a uno de los Consejeros independientes a tomar estas iniciativas, el Reglamento del Consejo sí permite que un mínimo de cuatro consejeros puedan solicitar la convocatoria del Consejo. Según la empresa, teniendo en cuenta que el

[341] Pág. 157 del Informe de Gestión consolidado.
[342] Pág. 120 del Informe de Gestión consolidado.

Consejo de Administración se compone de cuatro Consejeros independientes esta medida es un contrapeso adecuado a las facultades del presidente-primer ejecutivo[343].

No hay ninguna consejera en el Consejo de Administración. Según IBERIA, la selección de todos los miembros del Consejo se ha efectuado de manera objetiva, atendiendo a su prestigio, conocimientos y experiencia profesional, sin que en dichos procesos de selección haya habido sesgos implícitos que hayan obstaculizado el nombramiento de consejeras". Sorprende esta afirmación al ser obvio que esta composición actual es desproporcionada frente a la realidad de las sociedades donde opera una empresa global, asumiendo la igualdad de capacidades de gestión y gobierno de las personas, con independencia del sexo. A partir de esta justificación, la empresa parecería no considerar incluir criterios y medidas que eviten sesgos en la selección de nuevos consejeros, para así evitar la discriminación de sexo no deseada en la composición resultante del consejo.

Finalmente, hay que resaltar la inexistencia de un mecanismo que permita a los empleados comunicar de forma confidencial y anónima las irregularidades financieras y contables que se adviertan en el seno de la empresa. Según IBERIA, "no se ha considerado necesario hasta la fecha" a pesar del compromiso del Presidente de IBERIA Fernando Conte que afirma que "es ocasión de impulsar las medidas de supervisión y control que eviten los excesos que han conducido a la situación actual; para exigir en todos los ámbitos la máxima transparencia y un buen gobierno no sólo sobre el papel sino en el ejercicio de cada día"[344]. Sería muy necesario que se definiese un canal eficaz que posibilite las denuncias de empleados y otras partes interesadas sobre comportamientos ilegales o irregulares en la gestión de IBERIA, garantizando la confidencialidad y asegurando la no existencia de represalias al denunciante, como así recomiendan las buenas prácticas en Gobierno Corporativo.

Llama la atención que la información sobre gestión de riesgos contemple como prioritarios los riesgos financieros, tipo de cambio, tipo de interés, precio de combustible y riesgo de liquidez, control interno entorno y emergencias. Los riesgos medioambientales y de nuevas regulaciones aparecen incluidos en los de entorno y los de seguridad y salud laboral y aseguramiento de la calidad en control interno. Del mismo modo, IBERIA solamente informa acerca de la materialización de riesgos relativos al incremento del precio del combustible y de riesgos de mercado relacionados con un aumento de la competencia en transporte aéreo y servicios de handling en tierra, pero no informa sobre los riesgos en otros ámbitos.

El hecho de que no se aporte información relevante para las distintas partes interesadas sobre los riesgos identificados para próximos ejercicios, y no sólo en el ámbito económico (máxime si se tiene en cuenta los imputables al proceso de fusión de IBERIA con British Airways, el contexto de crisis del sector aéreo y las problemáticas relaciones con los sindicatos, especialmente de los pilotos) pone de manifiesto una gestión de riesgos impermeable a las expectativas de los grupos de interés, y no de una política de RSC que tenga en cuenta sus necesidades. Este extremo se confirma por el hecho de que entre los objetivos del Plan Estratégico figuren fundamentalmente objetivos económicos, y por la ausencia de sistemas de medición de tales objetivos en materia social o medioambiental lo que dificulta el objetivo de rendición de cuentas y mejora continua.

[343] Pág. 156 del Informe de Gestión consolidado.
[344] Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008. Pág. 254

GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A.
(TELECINCO)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

TELECINCO ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Adquisición y explotación de derechos de fonogramas y grabaciones audiovisuales.
- Representación artística y promoción de espectáculos.
- Edición, producción, distribución y comercialización de publicaciones y material gráfico.
- Producción, grabación, realización, postproducción y otras actividades para la emisión de programas informativos y otras obras audiovisuales.
- Prestación de servicios de difusión de televisión a través de tecnología digital.
- Investigación, desarrollo y comercialización de nuevas tecnologías relacionadas con las telecomunicaciones.
- Intermediación en los mercados de derechos audiovisuales.
- Organización, producción y difusión de espectáculos o acontecimientos de cualquier índole; adquisición y explotación de derechos relacionados; servicios de asesoría, análisis y gestión.
- Actividades relacionadas con la explotación de recursos publicitarios.
- Realización y ejecución de proyectos publicitarios y las tareas relacionadas con la contratación, intermediación y difusión de mensajes.
- Marketing, merchandising, televenta.
- Proyectos de subtitulación (industria cinematográfica, vídeo y televisión).
- Doblaje y subtitulado de obras y grabaciones audiovisuales.
- Explotación de contenidos audiovisuales en Internet.
- Servicios de administración, gestión y asesoramiento de carácter contable, financiero, fiscal, civil, mercantil, laboral y administrativo en favor de otras empresas en las que posea una participación directa o indirecta.
- Producción y distribución de programas y productos audiovisuales, propios o de terceros, especialmente de programas de televisión.
- Explotación comercial y publicitaria de productos audiovisuales.
- Creación, producción, distribución y explotación comercial de productos audiovisuales y derechos de propiedad intelectual e industrial.
- Realización de trabajos de intermediación financiera y gestión de empresas audiovisuales.
- Actividades propias de una agencia de noticias para cualquier medio audiovisual de comunicación: producción, grabación, realización, postproducción y otras relacionadas con la emisión de programas informativos y, en general, de obras audiovisuales.
- Explotación multimedia de formatos y contenidos de naturaleza económico-financiera.

- Gestión de marcas, patentes y derechos de propiedad industrial o de imagen.
- Producción y publicación de formatos impresos.
- Explotación de salas cinematográficas.
- Canalización de la inversión en Caribevisión Network.
- Venta de productos y servicios dirigidos al consumidor final.
- Detentación de la inversión en el Grupo Endemol.

Alcance geográfico

TELECINCO opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- Italia (una sociedad consolidada por integración global; participada al 60 % a través de Cinematext Media, S.A. (España))
- Estados Unidos (una sociedad integrada por puesta en equivalencia, participada al 35 %)
- Holanda (una sociedad integrada por puesta en equivalencia; participada al 33 % a través de Mediacinco Cartera, S.L. (España)

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, TELECINCO informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good Ibex (desde abril 2008)

Normativa Internacional

TELECINCO informa sobre su cumplimiento con la legislación vigente relacionada con los contenidos audiovisuales y la ley de protección de datos en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Normativa sobre cuotas de emisión de obra europea (Directiva 89/552/CEE)

Estándares voluntarios

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

- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2006 como firmante asociado

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2008 TeleCinco	Consta de dos soportes: "Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa" e "Información Económica. Cuentas Anuales e Informe de Gobierno Corporativo". A pesar del título, el segundo soporte no incluye el informe de gobierno corporativo, pero ha sido suministrado por la empresa para su análisis y se encuentra disponible en la página web de la empresa para inversores.
GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A. Informe de revisión independiente del informe de gobierno corporativo 2008	Documento escaneado que incluye tanto el Informe de revisión independiente, como el propio infome de Gobierno Corporativo.
REGLAMENTO DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A.	Accesible en Internet
REGLAMENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A.	Accesible en Internet
REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA DE GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A. Y SU GRUPO DE SOCIEDADES EN SU ACTUACIÓN EN LOS MERCADOS DE VALORES	Accesible en Internet
ESTATUTOS DE GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A.	Accesible en Internet
REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO DE GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A.	Accesible en Internet
REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES DE GESTEVISIÓN TELECINCO, S.A.	Accesible en Internet

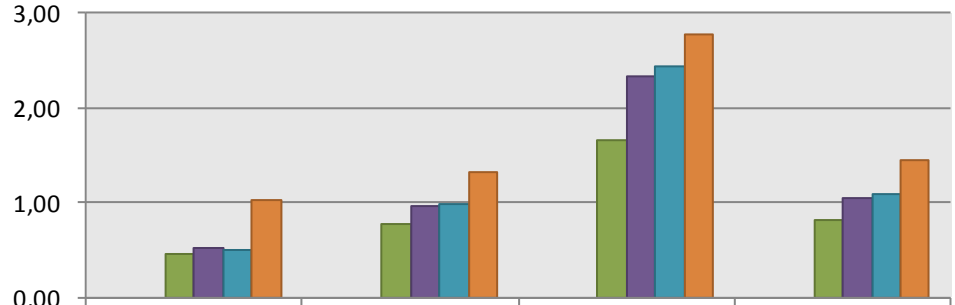
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,76**
Indice&Perfil GRI	2,00
GRI Indicadores	1,38
Principios GRI	1,92
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,77**
ONU	**0,68**
AA1000	**1,05**
AA1000 Indicadores	1,02
AA1000 Principios	1,08
NEF	**1,00**
TOTAL	1,45

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

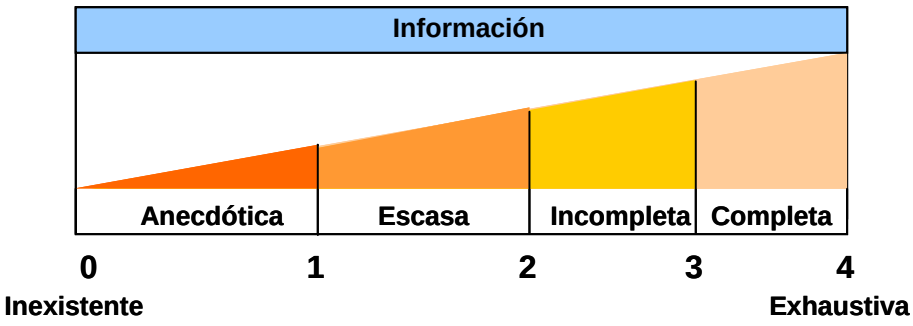
TELECINCO



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,47	0,78	1,65	0,82
2006	0,52	0,96	2,34	1,06
2007	0,50	0,99	2,43	1,09
2008	1,03	1,33	2,77	1,45

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,45**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las

responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,03**, situándose en un área de *información escasa*.

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

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,77**.

TELECINCO publica, respecto al ejercicio 2008, un informe anual que consta de dos soportes digitales: "Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa" e "Información Económica. Cuentas Anuales e Informe de Gobierno Corporativo". Aunque TELECINCO afirma haber tratado de seguir las recomendaciones de reporte Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, y de la norma AA1000 en su última versión, el análisis, según las herramientas y estándares empleados, evidencia que la empresa proporciona una información todavía insuficiente que no permite valorar el desempeño social y medioambiental de la empresa en todos sus ámbitos de actuación y de manera transversal. De hecho la valoración global obtenida, si bien superior a la alcanzada en 2007, sigue situándose en el estado de información escasa.
TELECINCO se incorpora al índice bursátil IBEX-35 en enero de 2005, por lo cual es el cuarto año que la empresa es objeto del presente estudio.

b. CONTENIDOS RSC

Al igual que en el ejercicio 2006 y 2007, los datos económicos que presenta TELECINCO en su informe anual 2008 se encuentran en ambos soportes: tanto en el informe financiero (cuentas anuales y consolidadas), como en el informe de actividades (en los capítulos "Datos clave", "Resultados económicos" y "Evolución del Negocio").
Sin embargo, la información sobre el desempeño económico-financiero prácticamente no se encuentra integrada con las cuestiones sociales y ambientales lo que pone de manifiesto, igual que en años anteriores, la falta de transversalidad en el informe.
Los únicos datos económicos relacionados con el desempeño social son el valor publicitario de la emisión del proyecto de concienciación social "12 meses, 12 causas" y el importe agregado de donaciones a entidades como el Museo Reina Sofía, la Fundación Amigos del Museo del Prado o la Fundación Curarte. Llama la atención en el ámbito de las donaciones que se manejan en este ámbito dos cifras que aparentemente no coinciden, cifrándose las mismas una vez en 100 mil Euros en concepto de "Donaciones monetarias del Grupo Telecinco" en el capítulo "Resultados económicos", una vez en más de 133 mil euros en el capítulo de "Responsabilidad Corporativa". Tampoco se explica el porqué de no ofrecer datos económicos sobre el contravalor de los espacios cedidos gratuitamente a organizaciones como Greenpeace o ACNUR, mientras se calculó el de la propia campaña "12 meses, 12 causas".
En relación con la cuestión medioambiental TELECINCO no incluye desgloses específicos en las cuentas anuales consolidadas, afirmando expresamente, como en años anteriores, que "*dado las actividades del Grupo, el mismo no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones ni contingencias de naturaleza*

medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo."
La información ofrecida sobre datos económicos mantiene otras carencias importantes y no tiene el grado de desagregación deseable para un análisis riguroso en aspectos relevantes de RSC, careciendo, por ejemplo, de un desglose geográfico de mercados/clientes, proveedores, gastos salariales e impuestos pagados, pese a que una de las sociedades dependientes tiene su domicilio social en Italia, dos participadas en Estados Unidos y Holanda.

La información sobre la actuación medioambiental de la empresa en 2008 se presenta en cuatro dimensiones diferentes: la sensibilización interna como concienciación hacia sus propios trabajadores, la reducción de consumos y materias primas; la sensibilización de la audiencia desde la pantalla y web de la empresa, y la política ambiental.
Aunque se ofrecen datos cuantitativos sobre el consumo de agua, electricidad, gasóleo, propano, gas natural y papel; sobre la gestión de residuos (papel/cartón, cintas, pilas/baterías, aparatos eléctricos y electrónicos, restos de pintura, aerosoles y envases metálicos/plásticos contaminados), y sobre CO2, SO2 y NOX derivados de electricidad consumida, y aunque la información cuantitativa viene acompañada de textos explicativos, la información suministrada resulta insuficiente para entender la verdadera dimensión ambiental de todas las actividades del Grupo.

Cabe destacar que no se evidencia información significativa sobre impactos indirectos (proveedores), ni derivadas de actividades como la venta de productos y servicios dirigidos al consumidor final a través de sistemas de televisión, la creación, producción, distribución y explotación de obras audiovisuales, las actividades de distribución de publicaciones, material gráfico, fonogramas y grabaciones audiovisuales, ni de los eventos que organiza y produce la empresa. Actividades que por su naturaleza pueden tener impactos y peligros medioambientales específicos. Esta carencia ya se detectó en los estudios de años anteriores.

El tema de los efectos indirectos tiene especial relevancia teniendo en cuenta lo que se decía en la memoria 2006 en el contexto de los residuos y que se puede trasladar igualmente al tema de las emisiones indirectas: "El premontaje, montaje y atrezzo de casi todas las producciones de TELECINCO las realizan sus proveedores, a los que corresponde la gestión de residuos generados en estos procesos". Este hecho pone en cuestión, además, la utilidad real del esfuerzo de la empresa de ofrecer sus datos de consumo también expresados por hora de producción. Explican que se ha incluido este indicador por considerarlo clave para entender las necesidades de recursos y energía que demanda la actividad principal de la compañía, la generación y emisión de contenidos, pero como se ha detallado más arriba, no hay evidencia de que estos datos engloben los consumos indirectos.

Aunque la empresa indica el alcance de los datos cuantitativos, no llega a explicar las limitaciones en el mismo y en cuánto afectan la imagen fiel de los datos aportados.

Para aportar información sobre los impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios, TELECINCO informa que "*debido a la naturaleza de los productos que comercializa el Grupo Telecinco (contenidos), no se generan desechos ni se utilizan materiales de embalaje para su venta. Sólo en el caso de las actividades editoriales que desarrollan algunas de sus filiales, se pueden producir cantidades no significativas de estos materiales. Sin embargo, debido a su naturaleza (papel, cartón y plásticos), la responsabilidad final de su reciclaje recae sobre el propio*

usuario y no sobre la compañía. La compañía gestiona, sin embargo, al final de su vida útil, todos aquellos productos que entran en la misma."[345] No se evidencia, por lo tanto, que la empresa asume los impactos relacionados con la producción de las actividades editoriales, ni ofrece datos sobre ellas en su informe anual.

Cabe mencionar que la empresa abre expectativas al mencionar genéricamente la sensibilización en materia de medio ambiente a empleados y proveedores, por medio de actividades informativas y formativas, como parte de la nueva política medioambiental tanto para Telecinco como para su Grupo, aprobado el 25 de febrero de 2009.

Hay que destacar el esfuerzo de la empresa de interrelacionar algunos datos cuantitativos con información cualitativa. Por ejemplo, se informa sobre el traslado de unos 340 empleados a las instalaciones en Fuencarral que, según la empresa, ha permitido eliminar rutas de transporte, servicios de paquetería y asumir los consumos materiales y energéticos de esta plantilla de una forma más eficiente. Sin embargo, no se llega a cuantificar este ahorro.

En cuanto a su impacto sobre la biodiversidad, la empresa informa que "*todas las instalaciones del Grupo TELECINCO se encuentran en polígonos industriales o zonas urbanas, alejadas de espacios naturales protegidos, por lo que su impacto sobre la biodiversidad de la zona es nulo.*"[346] Sin embargo, no explica cómo se garantiza que no se deriven este tipo de impactos de producciones como "Supervivientes: perdidos en Honduras", indiferentemente de si se trata de una producción propia o por proveedores. Esta carencia se puede relacionar con la ausencia de información sobre cómo respeta TELECINCO los derechos de los pueblos indígenas, incluido su consentimiento de ser afectados por la actividad de la empresa.

En el Informe de Actividades, la empresa describe, además, genéricamente las prioridades de su política medioambiental de los años 2007 a 2009, hablando de carencias y debilidades detectadas sin llegar a especificarlas, y presenta las seis líneas de intervención de la nueva política medioambiental aprobada en febrero de 2009. Sin embargo, no se evidencia la fijación de objetivos cuantitativos y medibles para el futuro. Cabe resaltar, también, la mención de un plan de choque puesto en marcha en julio 2008 para ahorrar energía - se detallan ocho medidas principalmente relacionados con el alumbrado y climatización de instalaciones – sin que se explicase la necesidad de su puesta en marcha por un lado, y sin que se cuantificase el ahorro de manera exacta, por otro lado.

Finalmente, TELECINCO informa que "*la compañía no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa ambiental durante 2008*"[347], pero no se especifica si esta declaración engloba también las empresa del grupo con domicilio social en Italia, Holanda y Estados Unidos, ni si la empresa sufrió multas o sanciones que se derivan de años anteriores.

La información que ofrece TELECINCO sobre sus prácticas laborales demuestra todavía ciertas carencias, por ejemplo sobre la relación de la empresa con sus empleados: aunque se indica el porcentaje de la plantilla y el número de trabajadores representados directamente por Comités de Empresa, el número de los empleados

[345] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 218.
[346] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 218.
[347] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 218.

dentro del ámbito de los Convenios Colectivos de Empresa o Convenios del Sector, así como el número de trabajadores representados en comités de salud y seguridad conjuntos empresa-empleado, no se especifica el 9,3 % de empleados no cubiertos por convenio colectivo, ni se ofrecen datos sobre la afiliación de los empleados a organizaciones sindicales independientes. Tampoco se informa sobre la existencia de una política de libertad de asociación por parte de la empresa. Son carencias que se arrastran desde hace varios años.

Con respecto a políticas y procedimientos de información, consulta y negociación sobre los cambios en las operaciones de la empresa se informa sobre la entrada en vigor de dos nuevos Convenios Colectivos en 2008 (de Gestevisión Telecinco y de Atlas España), y se informa que "*ambos convenios no fijan de manera expresa un periodo mínimo de preaviso con relación a posibles cambios en la organización. Los cambios puntuales se comunican, siguiendo un criterio de minimización de impactos negativos, entre los miembros de la organización.*"[348] No se proporcionan más detalles sobre dicho criterio ni lo que se considera un cambio puntual.

La información sobre un compromiso con el carácter justo y razonable de la remuneración de los trabajadores, se limita, en la documentación analizada, a la total igualdad salarial entre mujeres y hombres, "*fruto de una aplicación estricta de los criterios fijados en las tablas salariales del convenio colectivo, que se asignan a las categorías profesionales, independientemente del sexo*"[349], como afirma la empresa. La empresa asegura que "*durante 2008 no se produjeron incidentes relacionados con ningún tipo de discriminación ni en éste, ni en otros ámbitos*[350]*.*" Sin embargo, no se evidencia información explícita sobre si esta igualdad salarial engloba también los complementos salariales y extrasalariales, si los hubiera.

Un dato positivo que se puede destacar en la memoria referente al ejercicio 2008 es la existencia de un *Procedimiento para la gestión del riesgo psicosocial y el acoso en el entorno laboral* desde diciembre de 2008. TELECINCO informa que este documento recoge una declaración de principios por parte de la empresa, unas medidas preventivas así como unos procedimientos de actuación concretos para cuando estas situaciones se produzcan. La empresa informa que este documento es accesible a toda la plantilla a través de la Intranet corporativa, pero no profundiza sobre el número de consultas o medidas de promoción, si lo hubiese. Se detallan los procedimientos de intervención ante la situación de que un trabajador siente que está siendo objeto de acoso. La empresa informa que no se ha dado ningún caso de incidentes relacionados con el acoso laboral.

TELECINCO informa detalladamente sobre medidas de conciliación y el número de beneficiarios en el ejercicio 2008. Sin embargo, no se evidencia información sobre si estas medidas corresponden a las expectativas y necesidades reales de los trabajadores o si, en su caso cómo, la empresa se compromete con el fomento de su uso.

Los únicos datos relevantes ofrecidos a lo largo del informe anual sobre los trabajadores de TELECINCO contratados a través de ETT son su número total (208 personas frente a 1184 empleados directos) y las horas de formación recibidos por este colectivo. Los demás datos ofrecidos sobre la plantilla (sexo, edad, categoría, tipo

[348] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 152.
[349] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 148.
[350] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 149.

de contrato, etc.) no incluyen este colectivo sin que se explicase esta exclusión. Teniendo en cuenta la sensibilidad que este tipo de cuestiones despierta en algunos grupos de interés, por su relación con la precarización del trabajo, sería deseable un avance en la dirección de facilitar información sobre la situación laboral de este colectivo. Tampoco se ofrecen datos sobre la evolución de la contratación a través de ETT. En relación de una serie de beneficios sociales descritas en el informe anual, TELECINCO informa que "*en la concesión de estos beneficios sociales no se establecen diferencias según el tipo de contrato del trabajador entre las personas contratadas por las empresas del Grupo (fijo o temporal)*"[351], de lo que se puede deducir que excluye a los empleados a través de ETT.

En el contexto del desempeño social con la sociedad, no se evidencia en la información analizada que TELECINCO tenga políticas de gestión de los impactos causados a las regiones afectadas por las actividades. Sin embargo, las relaciones con las partes interesadas se presentan en la memoria como una prioridad en el ámbito de la RSC. De hecho, el diálogo con los grupos de interés es uno de los asuntos en la agenda de RSC de TELECINCO, aunque la información aportada sobre los canales de comunicación para cada grupo de interés se evidencia más bien genéricos. Aunque no llega a explicar los impactos negativos que sus actividades podrían causar en sus diferentes grupos de interés, la pertenencia a iniciativas como el "Código de autorregulación de contenidos televisivos e infancia", o "Autocontrol", la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, demuestran algunos puntos sensibles relacionados con la actividad de la empresa.

Por otro lado, TELECINCO, en su Informe de Actividades, plasma con cierta claridad su doble responsabilidad en términos de RSC debida a la naturaleza de su negocio como medio de comunicación. Asimismo, la empresa busca expresar su acción social a través de la promoción desde la pantalla de "*comportamientos más solidarios, conscientes y responsables con los problemas sociales y ambientales que inciden en la sostenibilidad*"[352]. La descripción de esta sensibilización de la audiencia a través de contenidos responsables engloba tanto el propio proyecto de publicidad social "12 meses, 12 causas", como acuerdos con organizaciones externas y espacios cedidos gratuitamente a ellas (Greenpeace, Amnistía Internacional, ACNUR), a parte de las donaciones a fundaciones arriba mencionadas. Como dato positivo en este contexto se puede destacar que la empresa ha recibido dos premios relevantes en términos de RSC durante el ejercicio 2008, por la Dirección General de la Mujer por el spot institucional de la campaña "Por la igualdad de oportunidades en el trabajo", y por la Confederación Española de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras Demencias por el esfuerzo realizado en la sensibilización hacia la enfermedad de Alzheimer.

En materia de Derechos Humanos, TELECINCO informa sobre su adhesión al Pacto Mundial en 2006, adhesión que define como un "*gesto mediante el cual asume los Diez Principios que promueve esta iniciativa*"[353], sin llegar a detallar estos principios. No se identifican tampoco responsables, procedimientos operativos, etc. para todos los principios del pacto, y no se describe la implantación concreta en la empresa. Tampoco mencionan en el informe anual que con la adhesión al pacto, también viene la obligación de presentar informes de progreso (el primero de TELECINCO del año 2007, presentado en formato libre, está disponible en la web de la asociación ASEPAM).

[351] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 145.
[352] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 180.
[353] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 132.

Con respecto a la propia actividad de la empresa, informa que "*Telecinco promueve activamente la igualdad de oportunidades en su gestión diaria y garantiza el cumplimiento de los Derechos Humanos en todos los ámbitos de su actividad*."[354] Sin embargo, no se evidencia esta transversalidad en la información analizada.

Partiendo del informe anual, TELECINCO vincula los Derechos Humanos concretamente con la igualdad y describe procedimientos, políticas y responsables, así como grado de implantación. Informa detalladamente sobre dos nuevos convenios colectivos para sociedades del grupo, en las cuales se introducen las nuevas previsiones marcadas por la Ley de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Por otro lado, TELECINCO traduce su compromiso con la Convención de los derechos de las personas con discapacidad de Naciones Unidas en la mejora de la accesibilidad de sus contenidos para personas con discapacidad auditiva (subtitulación creciente).

En cuanto a análisis en materia de derechos humanos en sus prácticas de inversión significativa, la empresa explica que el "contexto operativo de la compañía se encuentra principalmente en países de Europa y EEUU, por lo que es el propio marco jurídico el que garantiza el cumplimiento de los derechos humanos"355. Las declaraciones en cuanto a las prácticas de abastecimiento van en el mismo sentido.

Con respecto al rechazo del trabajo forzoso, TELECINCO informa que "durante 2008, no se ha identificado ninguna operación susceptible de sufrir riesgos relacionados con el trabajo forzoso o no consentido. Además, el Grupo Telecinco muestra su compromiso con la erradicación del trabajo forzoso o no consentido a través de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas."[356] No explica la empresa en qué se traduce el compromiso con el Pacto Mundial en este ámbito.

En cuanto al trabajo infantil, la empresa reconoce que en determinadas ocasiones, la actividad del negocio que desarrolla TELECINCO conlleva la necesidad de recurrir a la contratación de menores como actores. Asimismo, explica las imposiciones legales en esta materia y afirma que "*la prioridad es la ley*"[357], sin llegar a ofrecer información sobre cómo actúa para garantizar sistemáticamente su cumplimento, aunque indica que el órgano encargado es el Servicio de Prevención Mancomunado. Asegura que en 2008 no se ha producido ninguna contratación de este tipo, pero no informa sobre la contratación de menores por sus proveedores. Como una de las iniciativas más relevantes de 2008 en este contexto TELECINCO hace mención al nuevo Convenio Colectivo del sector de actores de Madrid y la adaptación de éste a la actividad de Telecinco, sin llegar a explicar el contenido de este convenio y, en concreto, los contenidos relativos a la contratación de menores.

En lo que se refiere a los indicadores de salud y seguridad de los trabajadores, la empresa describe el papel del Servicio de Prevención Mancomunado de TELECINCO. Luego, en el apartado sobre acciones formativas se proporciona un desglose de iniciativas de formación específicas para la prevención de riesgos laborales. TELECINCO sigue sin aportar directamente información sobre los riesgos que puedan enfrentar los trabajadores, de manera que únicamente se puede intuir a partir de los temas de los cursos antes mencionados.

[354] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 148.
[355] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 218.
[356] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 218.
[357] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 150.

En cuanto a accidentes laborales, no se aporta información sobre un registro de incidentes en los que se anotasen sus causas y medidas correctivas adoptadas, pero se informa sobre índices de frecuencia, incidencia y gravedad de accidentabilidad en 2007 y 2008, indicando que los cálculos han sido realizados conforme a los índices estadísticos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, y ofreciendo, además, la fórmula de cálculo. Sin embargo estos índices se consideran técnicos y por lo tanto, poco claros para los no expertos. Además no facilitan términos de comparación que indiquen la gravedad. El texto explicativo sobre salud y seguridad no aporta más información. Se informa sobre un caso de enfermedad profesional en 2007 (tendinitis de muñeca, en el puesto de operador de Edición), y que no se ha producido ningún caso de enfermedad profesional en 2008.

No hay evidencia documentada de que la empresa utilizase la retención del salario ya devengado del trabajador como medida disciplinaria. Al contrario: La empresa informa sobre la elevación del fondo establecido para la concesión de anticipos especiales a sus empleados.

Mientras en las memorias de años anteriores no se evidenciaba información entorno a las recomendaciones de reporte de GRI en materia de corrupción, para el ejercicio 2008 TELECINCO ha incluido en su informe anual unas notas a pie del cuadro de índice de GRI para informar sobre asuntos relacionados. En concreto, informa que los riesgos vinculados a la corrupción se analizan para el conjunto de la compañía y sus sociedades dependientes desde la perspectiva de los riesgos legales y reputacionales y que la información se actualiza con periodicidad anual. No se llega a informar, sin embargo, qué uso se da a la información obtenida. TELECINCO asegura que *"el sistema de control de riesgo establecido está diseñado para desarrollar una labor de permanente adaptación y prevención de la corrupción. Durante 2008, no ha sido necesario poner en marcha medidas relacionadas con síntomas de corrupción."*[358]
Por otro lado, TELECINCO informa sobre tres documentos para ayudar a sus empleados "*en el ejercicio de sus responsabilidades*": el Reglamento Interno de Conducta (de Gestevisión Telecinco, S.A. y su grupo de sociedades en su actuación en los mercados de valores), el "Procedimiento aplicable a la firma de contratos negociados por la dirección de compras y servicios generales", así como del "Procedimiento de viajes y gastos de desplazamiento". Sin embargo, no se evidencia una formación activa en materia de anti-corrupción, sino más bien una información y puesta a disposición de un código de conducta a los empleados.

Resulta llamativo que un tema tan relevante en términos de RSC como la prevención de la corrupción se trate en notas a pie de la tabla de contenidos de GRI, sin dedicarle un apartado más desarrollado y expuesto en la memoria.

En el ámbito del consumo, la exposición de la política de salud y seguridad del cliente, ofrecida por TELECINCO en su informe anual, engloba la protección de los datos de carácter personal y la emisión responsable de contenidos. Se enumeran las distintas normativas en estos ámbitos, asegurando genéricamente su cumplimento, pero sin llegar a informar sobre el ejercicio 2008 y cómo afectaron a las operaciones de la empresa. Tampoco resulta evidente en qué sentido la Normativa sobre la inversión de películas y cortometrajes tenga que ver con la salud y seguridad del cliente. Se informa, sobre la creación de una nueva Unidad de Protección de Datos, su ubicación en el organigrama de la empresa, composición, objetivo y ámbitos de trabajo.

[358] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 219.

Asimismo TELECINCO informa sobre *"un fuerte aumento del número de denuncias presentadas ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)"* y el *"volumen creciente de procedimientos iniciados por dicho organismo"*[359], sin llegar a especificar los que puedan corresponder a TELECINCO, limitándose a sostener que tanto la AEPD como organismos superiores han emitido resoluciones favorables en los procedimientos administrativos iniciados contra distintas empresas del Grupo Telecinco en la materia, pero sin llegar a ofrecer información sobre números exactos y motivos de los procedimientos, ni sobre resoluciones emitidas. La empresa explica el aumento de las denuncias con la *"paulatina toma de conciencia por parte de la población respecto a la privacidad y sus derechos personales"*[360].
Como ya se ha resaltado en los estudios de años anteriores, tampoco se explica en qué momento de sus operaciones la empresa trata con datos personales de clientes, y por tanto, la especial relevancia para TELECINCO.

En cuanto a la información sobre sus productos y servicios, TELECINCO se limita a asegurar en una nota a pie de cuadro de contenidos de GRI que cumple con las exigencias legales establecidas en este sentido y a enumerar las mismas. En términos de RSC, resultaría importante que la empresa aportase información detallada sobre la clasificación de programas y la visibilidad de la misma para el espectador.

Finalmente, en cuanto a su responsabilidad en el ámbito de la publicidad, la empresa limita la información a los espacios que cede a anunciantes y la relación con ellos así como con otros profesionales del sector. No se evidencia información sobre la publicidad que las empresas del grupo hagan por anunciarse a sí mismas y/o sus emisiones, programas, eventos, productos, etc. La compañía informa, sin embargo, sobre los diferentes códigos y estándares voluntarios a los que se encuentra adherida, relacionados con la publicidad y el marketing. Remiten, asimismo, al capítulo de "diálogo con los grupos de interés" donde se tratan los anunciantes. Se informa sobre garantía de adjudicación de espacios, cuantificación diaria de audiencia para ofrecer a los anunciantes una información "transparente y exacta", una revista para anunciantes y profesionales del sector, entre otros. Sin embargo, la empresa no menciona en su informe anual 2008 otros asuntos delicados relacionados con la publicidad, como puede ser, por ejemplo, la publicidad encubierta o el emplazamiento de producto en sus teleseries, películas, etc. Que este asunto tiene relevancia para el negocio de TELECINCO, lo demuestra el caso “Marina d’Or” en la teleserie “Yo soy Bea”. El Ministerio de Industria impuso a la cadena privada una sanción de 470.000 euros por reiteradas referencias al complejo turístico. Según el periódico El País, en 2009 la Audiencia Nacional ha desestimado el recurso que interpuso Telecinco ante la Sala de lo Contencioso-administrativo y mantiene la multa.[361] Se puede deducir que durante 2008, el ejercicio en cuestión de este estudio, el caso estaba pendiente y por lo tanto relevante y digno de ser mencionado. El citado artículo de El País plasma, además, el contexto normativo europeo – más permisivo - que España todavía no había incorporado a su legislación, pero en el cual se apoyaba TELECINCO en su defensa.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

[359] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 167.
[360] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 167.
[361] El País, Edición Impresa: La Audiencia frena la publicidad encubierta en las teleseries. Telecinco apela a una directiva de la UE para eludir una multa de 470.000 euros ROSARIO G. GÓMEZ - Madrid - 23/05/2009
http://www.elpais.com/articulo/Pantallas/Audiencia/frena/publicidad/encubierta/teleseries/elpepirtv/20090523elpepirtv_2/Tes/

TELECINCO informa que lleva dos años trabajando en la definición de un modelo de Responsabilidad Corporativa (RC) para la televisión y, en concreto, para una televisión dedicada a la información y el entretenimiento. Enmarca este trabajo en un genérico compromiso con la sostenibilidad y constata que requiere tiempo.

TELECINCO sostiene que ubica la definición de una política de RC y su aprobación en el más alto nivel de la empresa: *"En cuanto a la organización y la gestión de la RC en Telecinco, la Dirección de Responsabilidad y Gobierno Corporativo, que depende de la Secretaría General, es la encargada de llevar a cabo las medidas de RC y coordinar a todas las áreas implicadas en su desarrollo, a excepción de la iniciativa "12 meses, 12 causas", que se gestiona desde la Dirección de Comunicación y Relaciones Externas. La Secretaría General y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento son los responsables de definir la política de Responsabilidad Corporativa que se somete a la aprobación del Consejo de Administración."*[362] Sin embargo, no se aporta más información ni sobre la mencionada Dirección de Responsabilidad y Gobierno Corporativo, ni las áreas implicadas en el desarrollo de la RC.

La empresa sigue haciendo un esfuerzo para identificar una agenda de RC que presenta diferenciando entre aspectos comunes a todos los sectores, y aspectos específicos del sector televisivo. Llama, sin embargo, la atención que Telecinco presenta los aspectos identificados primero gráficamente con cierta clasificación e interrelación entre los asuntos, para después ofrecer un listado numerado, pero sin explicar posibles prioridades.

La empresa indica que el informe hace referencia a todas las actividades del Grupo Telecinco S.A., y cabe destacar que se indica a lo largo de la memoria claramente cuando la cobertura es inferior. Sin embargo, debido a estas limitaciones en el alcance, la información ofrecida no se evidencia exhaustiva en cada caso. Por ejemplo, si bien la empresa ofrece ahora datos relativos al número de empleados por países, no se evidencia todavía información sistemática y desglosada en cuanto a clientes, proveedores o impuestos por países.

En el contexto de la prevención de riesgos laborales, no se informa sobre empresas de la sociedad no gestionadas bajo el Servicio de Prevención Mancomundado de TELECINCO, cuyo ámbito de aplicación ha sido, sin embargo, ampliado de 2007 a 2008. Otro ejemplo de un alcance limitado sin explicación se evidencia en el ámbito medioambiental: el consumo de agua, energía y materiales se ofrece para Grupo Telecinco, excepto Cinematext Media, Telecinco Cinema y sedes de Publiespaña en Barcelona y Alicante.

Aunque la empresa aparentemente responde a todos los requisitos / indicadores de GRI (ya no emplea "No aplicable / no disponible" en el índice GRI), en varias ocasiones remite solamente o principalmente a notas al final del cuadro de indicadores GRI, sin desarrollar en cada caso la información requerida en la memoria en sí, por ejemplo en materias tan relevantes como la corrupción y el etiquetado (señalización) de los productos y servicios.

El contexto de sostenibilidad se plasma con claridad en programas como "12 meses, 12 causas" y en colaboraciones con organizaciones públicas y de la sociedad civil, y en el ámbito laboral así como en algunos aspectos medioambientales. Sin embargo,

[362] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 130.

no se evidencia todavía que se extienda a todos los ámbitos de la actuación de la empresa, por ejemplo a todos los programas y contenidos emitidos y en especial las actividades de la Agencia de Televisión Latino-Americana de Servicios y Noticias España y Agencia de Televisión Latino-Americana de Servicios y Noticias País Vasco que según el informe "desarrollan las actividades consustanciales a la profesión periodística"[363], sin que se evidencie información sobre códigos relacionadas con la labor periodística, si los hubiera. Por tanto, el informe anual de RC sigue sin cubrir todas las actividades del Grupo (faltan los eventos, la televenta, agencia de noticias) o los cubre de manera genérica (responsabilidad hacia el espectador infantil). Esta carencia ya se ha destacado en años anteriores.

TELECINCO presenta como sus más relevantes grupos de interés a audiencia, empleados, accionistas, proveedores, administración, anunciantes, competencia, y organizaciones sociales, sin que llegue a describir ningún proceso de identificación de los mismos. No se evidencia una descripción sistemática de todos los grupos de interés identificados como más relevantes. Se ofrece información genérica sobre todo en lo que se refiere a canales de información, más algunas prácticas como por ejemplo la adjudicación de espacios publicitarios en el caso de los anunciantes. El informe de RC incluye un apartado de siete páginas sobre el compromiso medioambiental, sin que este se identifique como stakeholder silencioso.

Aunque se ofrece un apartado con título "Acerca de la elaboración de este informe", la información se evidencia genérica. Se informa que "*en el proceso de elaboración del Informe han participado activamente todas las áreas de la compañía implicadas y ha sido coordinado desde la Secretaría General*."[364] No se detallan los mencionados procesos de elaboración del informe. Aunque se indica que el objetivo de la memoria es, por un lado, "*ofrecer una información fiable y equilibrada del desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad" y, por otro lado, "dar respuesta, principalmente, a las necesidades e inquietudes de los grupos de interés de la compañía, reflejando de manera equilibrada y transparente los aspectos más relevantes y materiales*"[365], no se interrelaciona sistemáticamente la información aportada con los once asuntos supuestamente más relevantes para los grupos de interés, identificados por la empresa a través de una combinación de consultas a expertos y organizaciones por un lado, y estudios de memorias del sector por otro lado. Tampoco la lista de organizaciones y personas consultadas no se relaciona con los grupos de interés identificados y descritos por la empresa en otra parte de la memoria, por lo que es difícil averiguar si todos los grupos de interés más relevantes han sido consultados y cuáles han sido sus inquietudes específicas.

La relación de quiénes fueron los expertos que, según informa la empresa, participaron en el proceso de consulta, cuáles fueron las organizaciones cuyas posturas y opiniones públicas fueron analizadas y las empresas cuyas memorias fueron examinadas, no viene tampoco acompañada de ninguna declaración de garantía de libre expresión sobre inquietudes e intereses. Como representantes de TELECINCO, entre las personas consultadas solamente se encuentran cuatro de una plantilla total de 1.184, en concreto el director de antena, la directora de programación, el secretario general y del consejo, y el director general de contenidos, es decir: ningún representante de la plantilla que no pertenezca al nivel de dirección.

[363] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 26/28.
[364] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 192.
[365] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 192.

En cuanto a la utilidad de la información para la empresa informante y sus stakeholders, TELECINCO declara que *"contar con los distintos puntos de vista de los diversos sectores sociales y personas conectadas al Grupo se convierte en una inmejorable herramienta para detectar los riesgos, oportunidades y nuevas demandas que surgen en torno al sector de los medios de comunicación."*[366]

No se evidencia la inclusión en el informe anual de una valoración por parte de los stakeholders de la actuación ética y social de la empresa, si descontamos la mención de algún premio o reconocimiento por contenidos emitidos.

La información con respecto al despliegue de los sistemas de gestión no tiene la misma calidad para todos los aspectos. Para alguno de ellos, se hallan en un nivel de informar sobre los compromisos o la mención a políticas o códigos asumidos por la empresa (Pacto Mundial, procedimientos relacionadas con la prevención de la corrupción). Para otros aspectos se aporta información que incluye la descripción de medidas planificadas y/o tomadas, sin llegar a describir de manera completa y en cada caso las políticas, objetivos concretos, procedimientos, planes de implantación y resultados, indicadores relevantes y revisiones, relacionados con ellas, lo que no facilita entender cómo dichas medidas están integradas en un sistema de gestión de RSC de la empresa. Sólo en algunos aspectos se aporta información más relevante (gestión de riesgos, protección de datos, medidas de conciliación, acoso, igualdad) aunque en esos casos tampoco se aportan datos o información completa sobre la implantación y revisión de la eficacia de la gestión de los mismos, en el ejercicio 2008.

En cuanto a la integración y transversalidad de los sistemas de gestión responsable, se puede destacar que en el ámbito de Gobierno Corporativo, los cambios de mejora emprendidos en 2007 se documentan y reflejan en modificaciones estatuarias y reglamentarias. En los ámbitos de recursos humanos y medio ambiente, la información aportada indica que lo descrito tiene cierta relevancia en las operaciones diarias de la empresa. Lo que no se evidencia, es que el proceso de rendir cuentas sea parte de las operaciones, sistemas y estrategias de la empresa. Tampoco se evidencian sistemas y políticas en RSC que abarquen toda la actividad empresarial, ni la integración de las tres dimensiones de la responsabilidad (aspectos económicos, sociales y medioambientales) en las actividades de la empresa. Por ejemplo, no hay evidencia documentada de una política ética para los programas normales de la emisora (Gran Hermano, Supervivientes, etc.), por mucho que en estos incluyan aspectos de los "contenidos responsables" de la campaña "12 meses, 12 causas" o de las colaboraciones con ONG.

Tampoco se han detectado, ni ha expuesto la empresa en su informe anual, puntos de fricción entre las tres dimensiones de la responsabilidad social corporativa, si las hubiera. Por otro lado, la empresa no ha llegado a aprovechar la oportunidad de expresar ciertos hechos combinando las diferentes dimensiones de la RSC, como por ejemplo el ahorro en consumos (electricidad, rutas, mensajería) relacionado con el traslado de 340 trabajadores a las instalaciones en Fuencarral, mencionado en el informe anual, hubiera sido deseable que este ahorro se hubiese expresado también en términos económicos.

La información relacionada con la gestión de la cadena de valor se puede considerar anecdótica. Mencionan aspectos como formación, trabajo infantil, aspectos medioambientales, producción de productos editoriales. Si bien se anuncian

[366] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 135.

genéricamente actividades formativas para proveedores en materia de medio ambiente, no se evidencia que la política de RSC de TELECINCO abarcase actualmente temas como el trabajo infantil o aspectos medio ambientales en relación con sus proveedores. Mientras en cuanto a las actividades editoriales, TELECINCO asigna la responsabilidad de reciclaje del producto al consumidor final, no se evidencia que la empresa asuma las responsabilidades relacionadas con la producción de las publicaciones, ni con la distribución, para dar un ejemplo.

Aunque sigue existiendo un desequilibrio entre éxitos y fracasos, impactos positivos y negativos, también se puede constatar una ligera mejoría en este ámbito, ya que se informa, aunque de manera genérica, por ejemplo sobre quejas en el ámbito de la protección de la infancia y la adolescencia. Pero también se pueden destacar ejemplos de poca neutralidad de en la presentación de la información, como el caso de un premio recibido de la Agencia Española de Protección de Datos. Aquí se presenta el premio por un reportaje sobre protección de datos en una institución ajena a la empresa como un galardón a la gestión de datos personales por Telecinco.

La información ofrecida no permite entender los puntos delicados relacionados con la actividad del Grupo, descontando las quejas en materia de protección de la infancia y adolescencia o en el ámbito de la protección de datos.

La comparabilidad de los datos cuantitativos se cumple principalmente gracias a que la empresa ofrece en la mayoría de los casos datos comparativos de ejercicios anteriores. Los cambios de cálculo se suelen indicar transparentemente. Cambios significativos como por ejemplo en el ámbito de medio ambiente de un ejercicio a otro se suelen explicar en los textos que acompañan los datos cuantitativos (por ejemplo, el ya mencionado traslado de 340 trabajadores a las instalaciones en Fuencarral, y los impactos medioambientales del mismo). En las Cuentas Anuales, la empresa informa: *"Las cuentas anuales del ejercicio 2008 son las primeras cuentas anuales que se formulan aplicando el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre. (...)"*[367]
Por otro lado, el hecho de que la empresa, en sus informes anuales, presenta cada año una nueva agenda o lista de prioridades en materia de RSC, sin referirse a las de años anteriores, dificulta la comparabilidad en el tiempo. Cabe mencionar que en la información aportada no se evidencia la fijación de objetivos cuantitativos y medibles relevantes en RSC.

TELECINCO declara que la información contenida en su informe anual se ha elaborado siguiendo los principios y requisitos de la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su última versión G3, alcanzando el nivel de aplicación A+. No se explica cómo se alcanza el nivel A+, ni quién lo verifica y/o otorga. Por otro lado, TELECINCO presenta las modificaciones estatuarias y reglamentarias emprendidas en 2007 y su consolidación durante el 2008 como orientadas en el nuevo Código Único Unificado de la CNMV. Informan sobre cómo quieren tener en cuenta en el futuro el aspecto de género en el gobierno de la empresa. En cuanto al desarrollo continuo del proceso, TELECINCO plasma que su definición de un modelo de RC es un proceso largo en el tiempo.

En cuanto a la auditabilidad y fiabilidad de los datos y de la información ofrecida, cabe mencionar que la empresa ofrece datos comparativos para 2008 y 2007, en algunos casos remontando hasta el 2006, "con el fin de mostrar la evolución interanual de los

[367] Información Económica, Cuentas Anuales e Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 14.

resultados"[368]. Se puede destacar, además, que el informe 2008 ha sido verificado en su totalidad por PriceWaterHouseCoopers, tanto las Cuentas Anuales Consolidadas como el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008. Sin embargo, la accesibilidad del segundo se evidencia limitada, porque se trata de un documento escaneado de poca legibilidad. Aún así, se puede descifrar que el informe de revisión del informe de responsabilidad corporativa de PriceWaterHouseCooper *"en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría"*. Se debe destacar que no se ha encontrado información que evidencie la involucración de las partes interesadas en el proceso de verificación.

Como fue el caso en años anteriores, la exposición sobre su desempeño presente en este Informe Anual 2008 no permite asegurar que se haya seguido el principio de neutralidad, al presentar la empresa una preponderancia de los datos e informaciones sobre impactos y resultados positivos de su comportamiento.

No se evidencia información sobre cómo se comunica el informe de RC a los grupos de interés. La memoria es accesible en Internet, así como los estatutos y diversos reglamentos que se pueden bajar en formato pdf. En el caso de la información suministrada a los accionistas, se informa de que el departamento de Relación con Inversores envía de forma trimestral un dossier informativo sobre los resultados de la empresa a analistas financieros, inversores institucionales y particulares, y bolsas españolas, siempre tras el envío previo a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Los accionistas pueden igualmente acceder a esta información a través la sección "Oficina del Accionista" de la web corporativa. Los documentos escaneados son de legibilidad dificultada (informe de revisión PriceWaterHouseCooper, informe de GC) y no permiten utilizar la función de búsqueda de palabras claves, ayuda inestimable para cualquier analista.
TELECINCO informa que, aparte de Internet, su informe anual está también disponible en pen-drive de la empresa *"para todas aquellas partes interesadas que lo soliciten"*[369]. Se edita en inglés y en castellano, y la empresa indica que ha recibido 486 solicitudes de ejemplares de su memoria anual en inglés y 134 en español por parte de analistas e inversores, sin especificar a qué ejercicio corresponde este dato.

En un glosario al final de la memoria se explican términos técnicos, tanto del sector de la empresa como de RSC, pero a lo largo del informe no se remite a este glosario.

Finalmente, TELECINCO facilita datos de contacto, pero no invita a la retroalimentación y tampoco hay evidencias de que la empresa se comprometa a informar en el futuro sobre la retroalimentación y los comentarios de los stakeholders.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Como en años anteriores, en relación a la información concerniente a sus principios y prácticas de buen gobierno, TELECINCO utiliza el modelo de informe anual de Gobierno Corporativo de las sociedades anónimas cotizadas.
Partiendo de los títulos de los dos soportes que comprende el informe anual 2008 de TELECINCO, este informe se esperaría en el mismo soporte con la información económica y las cuentas anuales. Sin embargo, no está incluido, sin que se evidenciase ningún aviso sobre este hecho. El informe de Gobierno Corporativo se publica en un tercer soporte digital, como documento escaneado y acompañado del

[368] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 192.
[369] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 192.

informe de revisión independiente de PriceWaterHouseCooper. Además, se ofrece un capítulo sobre Gobierno Corporativo en el soporte titulado Informe Anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa, y comprende los siguientes subcapítulos: El Gobierno Corporativo de TELECINCO; estructura de la propiedad; estructura de la administración de la sociedad; sistemas de control de riesgos; avances en el cumplimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo. Esta estructuración es la misma que en la memoria anterior. Cabe mencionar que la información sobre los avances en el cumplimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo se limita a una tabla sinóptica (nº de la recomendación de Código Unificado de Buen Gobierno, Recomendación, Cumplimiento, Epígrafes del Informe de GC), y que los epígrafes referidos, no siempre contienen información relacionado con la correspondiente recomendación, por lo que su utilidad se evidencia limitada.

El área de Gobierno Corporativo sigue presentando un nivel de información mucho más claro y detallado de lo aportado por TELECINCO sobre contenidos y sistemas de gestión de RSC. Aunque hay una mejora en algunos de los indicadores, el nivel de información alcanzado por TELECINCO, según el modelo de análisis utilizado para el presente estudio, es todavía incompleto.

Tras un ejercicio 2007 en que Telecinco realizó considerables modificaciones en distintos artículos de los Estatutos Sociales, del Reglamento de la Junta General y del Reglamento del Consejo de Administración, con la finalidad de adaptarlos, según informa la empresa, a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, TELECINCO define el ejercicio 2008 como *"un año dedicado a la consolidación y afianzamiento de dichos cambios, adoptados con el objetivo de avanzar hacia un modelo de gobierno que integre y desarrolle las mejores prácticas."*[370]

Como novedad en la información aportada referente al ejercicio 2008 y que abre ciertas expectativas informativas para el siguiente informe, se debe destacar que la empresa anuncia que en 2009 se va a habilitar un mecanismo que permita a los empleados comunicar de forma confidencial las irregularidades que adviertan en el seno de la empresa. Sin embargo, no hay evidencia documentada sobre un canal análogo para proveedores, sea ya existente o en planificación.

La información ofrecida por TELECINCO con respecto a la gestión de riesgos se presenta en el informe de Gobierno Corporativo, según modelo CNMV, y – de manera abreviada - en el apartado " Sistemas de control de riesgos " en el capítulo sobre Gobierno Corporativo del Informe de Actividades. La empresa identifica tres categorías de riesgos: Riesgos estratégicos; Riesgos de Reporting; Riesgos de cumplimiento de toda la legislación y normativa aplicable. Desaparece, por lo tanto, la categoría "Riesgos de operaciones", de la cual informaba la empresa para el ejercicio 2007. Se informa brevemente sobre los riesgos materializados en el 2008 (sensibilidad de la inversión publicitaria al ciclo económico y a la evolución económica; y variación en las condiciones de mercado) y sobre las circunstancias que lo hayan motivado, y se indica que los sistemas de control han funcionado de manera adecuada, sin que se profundice en este asunto. Telecinco informa que cuenta con una Política Integral de Gestión de Riesgos Corporativos en la que se desarrolla el Sistema Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo, basado en la metodología de Gestión Integral de Riesgos COSO II (Comittee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission). En cuanto a los riesgos vinculados a la corrupción, TELECINCO

[370] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 112.

informa que son analizados para el conjunto de la compañía y sus sociedades dependientes desde la perspectiva de los riesgos legales y reputacionales.

La información sobre los blindajes existentes en la empresa, incluida en el informe de Gobierno Corporativo, todavía se evidencia incompleta, aunque ha mejorado en comparación al ejercicio anterior. Si bien la empresa informa sobre el número de beneficiarios de estas medidas, sobre cargo y correspondiente garantía, cláusula o blindaje con importe y/o condiciones exactos, no se indican los nombres de las personas beneficiarias. Además, sería deseable que también la Junta General autorice las cláusulas de blindaje, pero se informa que lo hace solo el Consejo de Administración. Asimismo, se indica que no se informa a la Junta General sobre las cláusulas. Esta carencia ya se había detectado en el análisis de las memorias 2007 y 2006.

Como se ha comentado, el Reglamento de la Junta General de Accionistas de TELECINCO fue modificado en 2007. Desde entonces prevé la posibilidad de fraccionamiento de voto, ya que al correspondiente artículo 26 se añadió un nuevo apartado 5 que dice: *"En el momento de la votación se permitirá a los intermediarios financieros que comparezcan debidamente legitimados y representen a varios accionistas, fraccionar su voto de manera que puedan votar según las instrucciones conferidas por aquellos."*

También se detallan los mecanismos para evitar que las Cuentas Anuales Consolidadas se presenten con salvedades, especificando las responsabilidades. Se informa, además, que las Cuentas Anuales de TC, tanto individuales como consolidadas, nunca se han presentado con salvedades, explícitamente tampoco las correspondientes al ejercicio 2008. Se resalta en este contexto la elevación del número de consejeros independientes en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de uno a dos, *"con el fin de reforzar su independencia"*[371]. En el artículo 44 del Reglamento del Consejo, donde se describe la relación con el auditor exterior, se dice que *"El Consejo de Administración procurará formular definitivamente las cuentas de manera tal que no haya lugar a salvedades por parte del auditor. No obstante, cuando el Consejo considere que debe mantener su criterio, explicará públicamente el contenido y el alcance de la discrepancia."*

Se anuncia, asimismo, para la Junta General que se celebre en 2009, que se presentará a los accionistas como un punto separado del Orden del Día, y con carácter consultivo el informe sobre la Política Retributiva de los Consejeros.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración es importante señalar que 2008 ha sido otro ejercicio sin presencia femenina entre los 13 consejeros. Sin embargo, el nuevo Reglamento para la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en su Art.5, detalla las funciones de la comisión, entre ellas "Informar al Consejo de Administración sobre las cuestiones de diversidad de género, asegurándose de que al proveer nuevas vacantes los procedimientos de selección no obstaculicen la selección de consejeras. Asimismo, la Comisión deberá incentivar a la Compañía a la búsqueda e inclusión en la lista de candidatos de mujeres que reúnan el perfil profesional buscado." En cuanto al ejercicio 2008, TELECINCO informa sobre una vacante en el Consejo de Administración que se produjo por la dimisión presentada por el Sr. Bergareche, consejero dominical. Asegura que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha seguido en este caso *"todo el procedimiento establecido en su*

[371] Informe de Gobierno Corporativo. Pág. 29.

Reglamento, recayendo finalmente la decisión del accionista en un consejero dominical varón"[372]*.* Asimismo, la empresa informa que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha propuesto al Consejo de Administración el nombramiento de una nueva consejera independiente que se someterá a la votación de los accionistas en la Junta General a celebrarse en el año 2009. La información actualizada en la página web de la empresa permite confirmar este nombramiento.

En cuanto a la recomendación de buen gobierno de que los consejeros dominicales dimiten cuando el accionista a quien representen venda íntegramente su participación accionarial, cabe mencionar que esta circunstancia no solamente se prevé explícitamente en al Art. 14 del Reglamento del Consejo de Administración, *"modificado para incorporar las recomendaciones del Código Unificado"*. Además, se informa de la materialización en el 2008: *"En la Junta General de Accionistas, celebrada el 9 de abril, se hizo pública la dimisión voluntaria presentada por el consejero D. José M. Bergareche, consecuente con la disminución de la participación del accionista que representaba, la compañía Vocento, S.A. Tras su dimisión se aprobó el nombramiento, por el plazo estatutario, de D. Massimo Musolino, consejero dominical nombrado por el accionista Mediaset Investimenti S.p.a."*[373]

Además, con las modificaciones estatuarias realizadas durante el ejercicio 2007, el mandato de los consejeros independientes se limita a 2 años, aunque hay que decir que se permite la reelección a condición de un informe motivado favorable por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. El número máximo de años de mandato se establece en 12 años.

Aunque en el Informe de Gobierno Corporativo se cuantifican las inasistencias de los consejeros a las reuniones, solamente se ofrece un número agregado. Se especifica, sin embargo, que no ha habido en 2008 reuniones del consejo sin el presidente. No se evidencia en la documentación analizada que haya una regla sobre las inasistencias.

La información sobre la política de retribuciones se evidencia un año más bastante clara y detallada. Se indican los artículos de los Estatutos Sociales y del Reglamento del Consejo de Administración que recogen el proceso para establecer las remuneraciones de los consejos y las condiciones que deben cumplirse. Asimismo, se ofrece una descripción detallada de conceptos, órganos competentes, y transparencia. Con lo que se refiere al ejercicio en cuestión, TELECINCO informa sobre los derechos de opción otorgados al presidente y a los consejeros ejecutivos, tras acuerdo de la Junta General de Accionistas celebrada el 9 de abril de 2008. Informa, además, que el importe máximo en conceptos de retribución fija y de dietas de asistencia ha sido el mismo desde 2005, 1.800.000 euros. Asimismo se informa sobre cantidades realmente recibidas en este concepto. En 2008, por primera vez, TELECINCO incluye en las cuentas anuales un apartado con el desglose de las remuneraciones percibidas por los consejeros, de forma individual e incluyendo todos los conceptos, como afirma la empresa.

En cuanto a la información sobre los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables, a partir de la información analizada, no se evidencia que las remuneraciones guardasen relación con la consecución de objetivos no financieros, como podrían ser objetivos sociales, medioambientales o el establecimiento de buenas prácticas de buen gobierno.

[372] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 118.
[373] Informe anual de Actividades, Gobierno y Responsabilidad Corporativa. Pág. 117.

Respecto a las comisiones delegadas al consejo, igual que en años anteriores, TELECINCO presenta una descripción de la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, informando sobre sus respectivas composiciones, competencias y funcionamientos, sin explicar la inexistencia de una Comisión de Estrategia e Inversiones. Según el Reglamento del Consejo de Administración (Art.6), es el propio consejo que asume las funciones de estrategia, concentrando *"su actividad en la determinación de la estrategia general de la Sociedad y en la función general de supervisión"*.

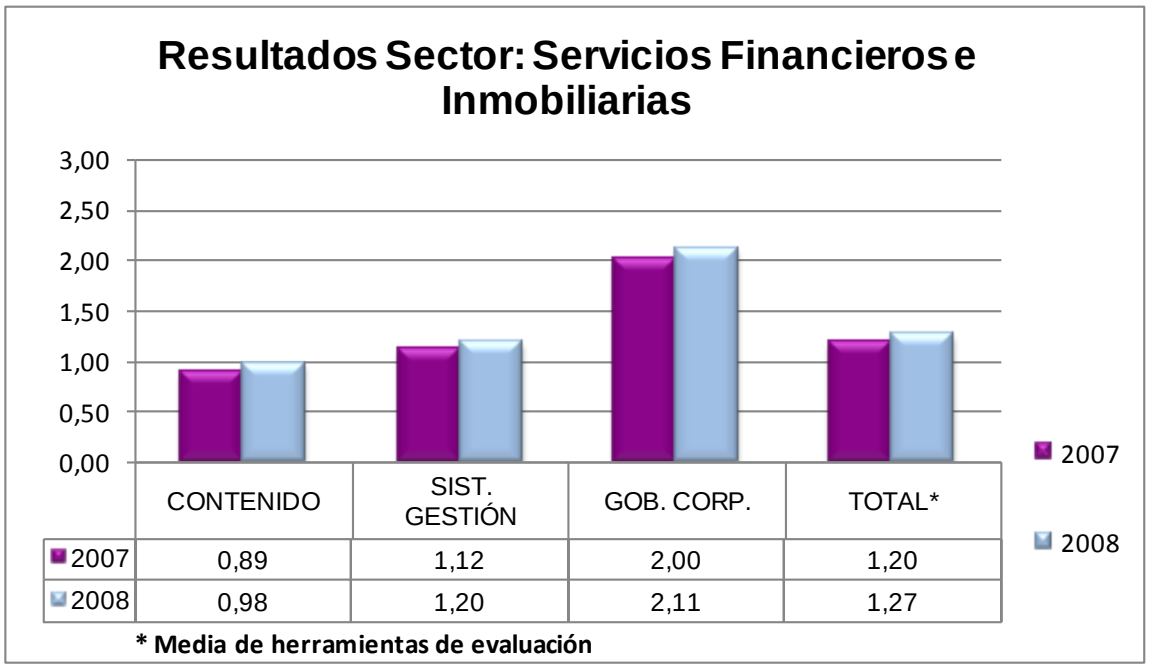
Como ya se ha mencionado también en los estudios referentes a ejercicios anteriores, para 2008 no se aporta información que se evidencie que el presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sea obligatoriamente un consejero independiente tal como se establece en recomendaciones de buen gobierno; sin embargo, se informa de que de facto es así. En cuanto a la composición de la comisión de Nombramientos y Retribuciones, el correspondiente reglamento dice claramente que el presidente será nombrado de entre los miembros independientes.

En cuanto a la recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno sobre la composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que recomienda que la mayoría de sus miembros sea independiente, la empresa informa sobre avances en 2008: tanto en esta comisión como en la de Auditoría y Cumplimiento, TELECINCO ha aumentado la presencia de consejeros independientes de uno a dos.

Finalmente, el cumplimiento de TELECINCO de las recomendaciones de buen gobierno de ofrecer en su página Web información actualizada y detallada sobre sus consejeros se evidencia incompleta al no incluir información, en el caso de consejeros dominicales, sobre el accionista al que representen o con quien tengan vínculos, ni las acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titular.

3.3.6 Empresas del sector Servicios Financieros e Inmobiliarias:

- ***BANCO ESPAÑOL DE CREDITO, S.A.(BANESTO)***
- ***BANKINTER, S.A.***
- ***BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (BBVA)***
- ***BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.***
- ***GRUPO SABADELL, S.A.***
- ***BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, SOCIEDAD DE HOLDING DE MERCADOS Y SISTEMAS FINANCIEROS, S.A (BME)***
- ***CRITERIA CAIXACORP (CRITERIA)***
- ***MAPFRE, S.A.***
- ***BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2007	0,89	1,12	2,00	1,20
2008	0,98	1,20	2,11	1,27

*** Media de herramientas de evaluación**

BANESTO S.A. (Banco Español de Crédito SA) *(BANESTO)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Banesto es la sociedad matriz del Grupo Banesto, cuyas actividades se dividen en:

- Banca Minorista (atendiendo los segmentos de particulares, Banca Privada, Pymes, Banca Personal
- Banca de Empresas
- Banca Mayorista (banca corporativa- mercado de capitales)

Alcance geográfico

Banesto desarrolla el negocio bancario en España y EE.UU, contando con oficinas de representación en Argentina, Chile, México, República Dominicana y Venezuela.

- A su vez, el Grupo tiene sociedades en Irlanda y en países considerados paraísos fiscales: Guernsey (Banesto Holdings Ltd.- I. Mobiliaria); I.Man (Larix Spain S.L.-Inmobiliaria).

Índices de inversión socialmente responsable

Banesto informa que desde septiembre 2008 cotiza en el índice bursátil de inversión socialmente responsable FTSE4Good IBEX.

Normativa Internacional

En la información analizada no se han encontrado referencias al compromiso por parte de Banesto con el cumplimiento de normativa internacional relacionada con la RSC.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Global Reporting Initiative GRI.

Documentos incluidos en el análisis

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

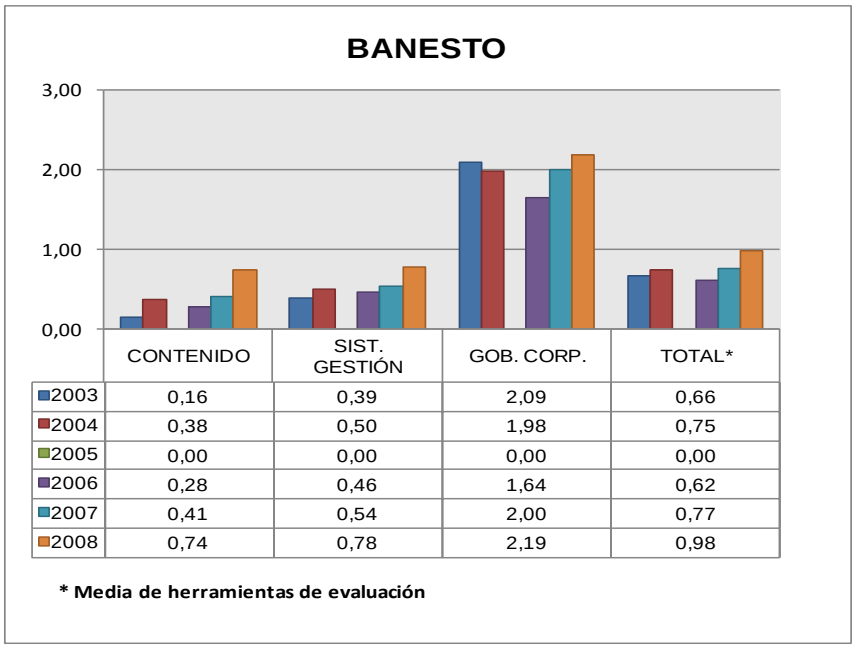
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	
Informe RSC 2008	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	
Estatutos Sociales	
Código de Conducta Banesto	
Código de Conducta en el Mercado de Valores	
Plan de Igualdad	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,07**
Indice&Perfil GRI	1,39
GRI Indicadores	1,17
Principios GRI	0,67
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,19**
ONU	**0,31**
AA1000	**0,45**
AA1000 Indicadores	0,30
AA1000 Principios	0,60
NEF	**0,88**
TOTAL	0,98

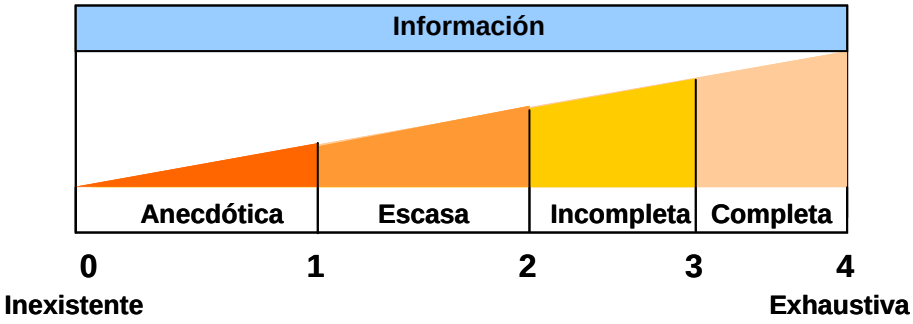
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,16	0,39	2,09	0,66
2004	0,38	0,50	1,98	0,75
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,28	0,46	1,64	0,62
2007	0,41	0,54	2,00	0,77
2008	0,74	0,78	2,19	0,98

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,98**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,74**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores

AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,78**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,19**.

El informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 es el séptimo informe anual que elabora Banesto. Por primera vez, este informe ha sido elaborado siguiendo la Guía del Global Reporting Initiative versión 3.0, y ha sido verificado por AENOR.

En términos generales, se aprecia un avance en el grado de información haciéndose evidente, en determinados casos, la intención de cumplir los requerimientos de información establecidos en la Guía GRI. Sin embargo, la información proporcionada es mayoritariamente descriptiva, no habiéndose encontrando información cuantitativa relevante que respalde las afirmaciones sostenidas. A su vez, la información resulta insuficiente en lo referente al impacto ambiental y social que produce su actividad, no siendo posible advertir la existencia de un sistema de gestión que incorpore dichos impactos en la gestión operativa financiera de la organización.

Continúa sin evidenciarse una estrategia en cuanto a objetivos de sostenibilidad, donde no se encuentra una identificación clara de los mismos y por tanto, una definición de prioridades a abordar; menos aún, una evaluación respecto al grado de cumplimiento de los objetivos planteados en el ejercicio anterior.

b. CONTENIDOS RSC

La información proporcionada por Banesto acerca de su gestión de la RSC se estructura en torno a la gestión responsable, impacto en la sociedad y entorno sostenible. No obstante, los contenidos dentro de cada apartado no parecen responder a los títulos elegidos, desconociéndose, del análisis de los mismos, su verdadero impacto en la sociedad o en la generación de un entorno sostenible. En este sentido no se aporta información en términos cuantitativos sobre los distintos proyectos que financia, y cuyo objetivo sea el desarrollo sostenible o la generación de mejoras en las condiciones sociales de distintos colectivos, como sobre el volumen de créditos otorgados a colectivos en riesgo de exclusión, o a determinados sectores empresariales que impulsan el desarrollo económico en términos de sostenibilidad, o bien la cuantificación del impacto de la labor social que realiza.

El alcance de la información se limita al territorio español, no aportando información respecto a los demás países donde opera, sea mediante el negocio bancario minorista, mayorista, corporativo, *Global Trade Finance* o bien mediante el desarrollo de otras actividades. Por otra parte, en el Informe Anual se advierte la existencia de sociedades dependientes domiciliadas en países considerados paraísos fiscales; y nuevamente Banesto sigue sin informar respecto a su presencia en tales países, ni a las operaciones realizadas en el ejercicio 2008, ni a los productos financieros asociados a estas, ni de la existencia de una política respecto a la salida de de estos paraísos fiscales, a fin de evitar el desempeño de conductas socialmente irresponsables. La ausencia de información relevante hace difícil saber si su actividad en esos países responde al desarrollo de las actividades propias de su negocio, o únicamente a la búsqueda de evitar o eludir cumplir con responsabilidades fiscales, económicas y/o jurídicas derivadas de sus actividades y decisiones en países donde

opera, o de las de sus clientes. La falta de información al respecto cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. En este sentido no se han encontrado evidencias de compromisos por parte del Banco para eliminar o reducir su presencia y operaciones en los mismos.

A lo largo de toda la documentación analizada no se ha encontrado información sobre los impactos económicos generados en las sociedades donde tiene presencia y opera, de forma clara y desglosada por país. No hay información, fuera de la información legal financiera, sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas en todos los países donde opera. Resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera, algunos de ellos con problemas graves de pobreza u cohesión social como Argentina, México y República Dominicana. Esta información sobre impuestos pagados, exenciones y beneficios fiscales es también especialmente relevante al tener sociedades o actuar la empresa en territorios considerados como paraísos fiscales[374], como son Guernsey e Isla de Man. La información contenida en las Cuentas Anuales no es suficiente, ya que un lector medio no podría entender en valor económico generado por la empresa a las comunidades donde opera, sólo con esa información.

No hay evidencias de que disponga de políticas y procedimientos en relación a la financiación de partidos políticos y sobre sistemas para luchar contra la corrupción en todos los países en los que opera la empresa. No informa explícitamente sobre si existen políticas que definan los criterios sobre contribuciones financieras a partidos políticos y a instrumentos de presión política, que establezcan mecanismos de cumplimiento. En este sentido tampoco aporta ninguna información de ningún país donde opera sobre operaciones financieras, financiaciones, donaciones, condonaciones de deudas a partidos políticos, o instituciones de incidencia política, realizadas en el ejercicio 2008. Desconociéndose si no existieron o no se han registrado, cuestión muy importante en un periodo donde existe un escándalo social, sobre casos de financiación irregular de partidos y fundaciones de incidencia política.

En lo que respecta al fomento del desarrollo empresarial, Banesto manifiesta que una de las líneas de actuación principales del Banco en cuanto a su impacto en la sociedad es su compromiso con las PYMES, mediante la financiación, la formación y la sensibilización. Para ello dispone de diversos canales como la Escuela Banespyme, emprendedorestv.com, o la Isla del Emprendedor, así como mediante el Fondo de Capital de Riesgo Banesto Enisa Sepi Desarrollo F.C.R. Este fondo permite el acceso al capital a aquellas empresas que requieren inversiones inferiores a las que la mayoría de fondos de riesgo financia, invirtiendo entre 1 y 3 millones de euros, y destaca su preferencia por aquellas zonas de baja implantación de capital de riesgo, como pueden serlo las zonas rurales. Desde su creación ha financiado 16 proyectos; no obstante, se echa en falta un detalle de los proyectos financiados y los importes asignados. De acuerdo con el Informe Anual, el crédito otorgado a segmento PYME supone el 46,5% del total conferido.

Banesto dice reconocer el impacto indirecto de la actividad de financiamiento, la que le puede permitir “ejercer una notable influencia como dinamizador y promotor de la

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

protección del medio ambiente en general y de la lucha contra el cambio climático en particular, a través de la comercialización de productos y servicios financieros relacionados con el medio ambiente; la inclusión de criterios ambientales en el análisis de riesgos; el apoyo al desarrollo de proyectos de conservación y mejora del medio ambiente y la involucración de los grupos de interés"[375], sin que de la información analizada se pueda desprender como lleva a cabo esa notable influencia.

La empresa aporta información de los proyectos en los que participa, aportando tipología y monto de inversión, pero se desconoce el impacto en la cartera total de financiamiento de Banesto, de los proyectos destinados a financiar proyectos medioambientales y de energías renovables. Por otra parte, Banesto manifiesta efectuar una "exhaustiva revisión" a efectos de que los proyectos financiados sean siempre respetuosos con el medio ambiente. No obstante ello, a partir de la información analizada, se observa que aparentemente sólo se exige el cumplimiento de los requerimientos legales vigentes en cuanto a autorizaciones, licencias y permisos, siendo éstos lo requerimientos mínimos que cualquier Institución ha de exigir, sin encontrarse ninguna evidencia de la aplicación de criterios sociales o ambientales que vayan más allá de las exigencias administrativas y legales puntuales. Esto se hace especialmente necesario en operaciones donde los riesgos ambientales y sociales pueden ser altos, o cuando los entornos son menos garantistas, bien por una normativa laxa o por una ineficaz aplicación de los supervisores. Operaciones de financiación internacional para la inversión de infraestructuras, explotaciones de recursos naturales o de comercio exterior, son áreas de negocio donde la incorporación de inclusión de criterios sociales y ambientales en el análisis de riesgos se hace más necesario. En este sentido no se informa sobre si existe el compromiso de contemplar criterios de responsabilidad en sus procesos y toma de decisiones de negocio lo establecido en las iniciativas internacionales tanto de Naciones Unidas[376] , como de la Corporación Financiera Internacional[377].

BANESTO sostiene que las iniciativas para impulsar su impacto en la sociedad se canalizan a través de sus Fundaciones, así como mediante el apoyo a iniciativas sociales solidarias mediante su difusión interna, completándose con acciones que llevan a cabo las áreas de negocio del Banco, pero de las cuales no se ha evidenciado una cuantificación y detalle de proyectos promovidos; no se cuantifican las donaciones a la sociedad, tanto en especie como en metálico, ni las acciones de voluntariado corporativo. Por otro lado no se aporta ninguna información que permita evaluar hasta qué punto los objetivos de dichas iniciativas están alineados con las necesidades y los objetivos de desarrollo de las comunidades y sociedades, recogidos en las estrategias de las organizaciones de la sociedad civil, las políticas públicas locales y nacionales o de los organismos internacionales de desarrollo.

La empresa manifiesta que su apoyo a zonas rurales se da mediante una red de 478 oficinas en localidades con población inferior a 30.000 habitantes, y con más de 800 Agentes Colaboradores que prestan sus servicios a clientes de BANESTO en este ámbito. Cabe destacar que otras instituciones del sector financiero informan sobre su presencia en poblaciones de menos de 10.000 y 5.000 habitantes, siendo éstas las zonas en riesgo de exclusión al acceso a los servicios financieros. Se desconoce cuál es la participación de la empresa en zonas con estos niveles de población.

[375] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 (p.48)
[376] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/
[377] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org

También destaca en el ejercicio 2008 el apoyo a los clientes agricultores y ganaderos en la gestión y tramitación de las ayudas acogidas a la Política Agraria Común, brindándoles un servicio gratuito especializado, o mediante la participación activa en la financiación preferencial al sector ganadero, entre otras actuaciones.

Por lo expuesto anteriormente, no se ha encontrado evidencia relativa a la integración en el sistema financiero de sectores de colectivos que estén en riesgo de exclusión, siendo ésta una de las principales vías que tienen las instituciones financieras de promover el desarrollo sostenible.

En lo que se refiere al desempeño ambiental, BANESTO informa que en 2008 ha desarrollado su Política y Estrategia Medioambiental, y que ha implantado el Plan Ecobanesto 2008-2010. En este Plan se observan objetivos concretos para el caso del consumo interno, clientes y productos, pero no así con proveedores, donde se manifiesta el objetivo de "criterios ambientales en proceso de selección", no aportando mayor información sobre qué tipo de criterios van a ser considerados o el peso ponderado de los mismos frente al resto de criterios a cumplir.

En la gestión medioambiental de los impactos directos, la racionalización del consumo interno es considerada un elemento clave para alcanzar los objetivos planteados, donde en 2008 se ha alcanzado una reducción media de consumos internos del 12%. La reducción del consumo eléctrico se centra en medidas de ahorro en 2 aspectos clave: la iluminación y los equipos. En lo que refiere a la gestión de los residuos, se continúa cuantificando el papel y cartón generado, el plástico, las pilas y baterías, la chatarra generada, los residuos eléctricos y electrónicos, y los enseres y maderas, advirtiéndose un incremento en la generación de todos ellos salvo en el caso de pilas y baterías, y plásticos. El 60,7% del papel y cartón consumido se recicla, y los tóneres son recogidos en su totalidad para su gestión conjunta.

Acerca de la promoción de un comportamiento medioambiental entre sus clientes, se informa sobre la utilización de canales electrónicos en la comunicaciones con ellos, donde el 38% del segmento PYMES utilizan este medio, si bien no se aportan datos sobre cuántos clientes particulares utilizan estos medios. También se informa sobre la existencia de un Depósito Sostenible que invierte en empresas que cumplen con criterios de inversión socialmente responsable, pero sin aportar información cuantitativa que permita evidenciar el calado que tiene esta iniciativa entre sus clientes, ni información sobre los criterios que permita entender el grado de selección de las empresas. Por todo ello, se desconoce el grado de impacto real de las actuaciones en pos de un comportamiento ambientalmente más sostenible entre sus clientes.

En lo que respecta a la gestión del riesgo medioambiental consecuencia de la operativa financiera que realiza, BANESTO menciona la aplicación de un *rating* medioambiental interno para valorar la cartera de clientes de Banca Corporativa. Sin embargo, no se proporciona detalle alguno sobre los criterios que definen el riesgo, las fuentes de estándares o normativas internacionales en los que sustentan, el porcentaje de la cartera evaluado, el volumen de clientes que se encuentra en cada categoría, así como tampoco se informa sobre qué decisiones se toman a partir de la categorización de los clientes, más allá de "potenciar proyectos ambientalmente sostenibles" y "penalizar los proyectos con mayor impacto ambiental". Se desconoce cómo se implementa esa promoción o penalización, su contenido y consecuencias de esas acciones.

Respecto a la dimensión social, se aporta información sobre la distribución de la plantilla en España según categoría profesional, sexo y tramos de edad, y la tipología de contrato (contrato indefinido o temporal). No obstante, esta información se limita a territorio español, desconociéndose los datos relativos a los 191 empleados que se encuentran fuera de España.

No se aporta ninguna información sobre cómo se respeta el derecho de asociación de los empleados, ni el porcentaje de empleados por país afiliados a sindicatos, salvo afirmando de forma genérica que el 100% de los empleados en España están bajo el convenio colectivo de banca. Obviamente esta información es incompleta al operar el otros países, y algunos con elevados riesgos de violaciones sobre los derechos sindicales, como Venezuela[378].

Se advierte una disminución de un 2,1% en la plantilla respecto al año anterior, pero no se aporta información sobre los motivos del descenso, si bien casi la mitad de ellas se justifican con prejubilaciones de 2008. En cuanto a los datos aportados sobre la plantilla, se evidencia una disparidad de datos con respecto a la información contenida en el Informe Anual que se refieren a la plantilla del Grupo, y la proporcionada en el Informe de RSC referida solo a BANESTO, y por tanto, no coincide el detalle.

Respecto a aspectos de igualdad, se encuentran recogidos en el Plan de Igualdad entre hombres y mujeres de Banesto, y recoge tanto la igualdad de trato como la igualdad de oportunidades. Este Plan contempla acciones en el proceso de selección, formación, promoción interna y desarrollo, comunicación, conciliación y prevención del acoso sexual. Para garantizar el cumplimiento de este Plan y realizar un correcto seguimiento del mismo, se constituye una Comisión de Igualdad, de carácter paritario y con representación sindical y representantes del Banco.

No obstante las medidas planteadas, la presencia femenina sigue siendo minoritaria, donde representan el 36,4% de la plantilla, y en todas las categorías laborales son amplia minoría (el 33% en cargos directivos, el 40% en comerciales y el 36% en cargos técnicos). El incremento en el porcentaje de mujeres en la plantilla ha significado sólo un 0,5% en 2008, si bien un 56% de las incorporaciones han sido femeninas, BANESTO manifiesta garantizar la igualdad de oportunidades en todos los procesos de selección, pero no aporta datos sobre el contenido de estas acciones positivas o cómo se implementan estas garantías. Por otra parte, si bien se manifiesta apostar por la no discriminación a nivel salarial, no se informa sobre el salario base y complementos retributivos por categoría laboral y sexo.

En cuanto a la diversidad, destaca la conformación de una plantilla con 28 nacionalidades, pero se desconoce su distribución por categorías, y por tanto, se ignora si las distintas nacionalidades tienen iguales oportunidades de acceso a las distintas categorías profesionales.

La plantilla cuenta con medidas de conciliación, donde se detallan las medidas y beneficios sociales, pero no se informa sobre cuántos empleados gozan de ellos, información que permitiría conocer el grado de impacto y desempeño que tienen estas medidas en la plantilla.

[378] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)

El 88% de la plantilla ha recibido formación, si bien el gasto destinado a la formación ha disminuido en el ejercicio 2008, y por consiguiente, las horas destinadas a la formación por empleado. No se informa que tipo de formación ha recibido la plantilla ni las categorías formadas.

La seguridad y salud en el entorno laboral está contemplada en el Sistema de Gestión de la Prevención, que permite a BANESTO contar con el certificado OHSAS 18001 e ISO 9001:2000; no obstante, no se informa cuál es la estructura interna encargada de la vigilancia de la salud, y qué participación tienen los representantes de los trabajadores en ellos.

Se desconoce cómo implementa BANESTO la LISMI, puesto que no hay detalle de personas discapacitadas que forman parte de la plantilla, si las hay, o bien qué vías alternativas aplica para cumplir el compromiso social establecido en la ley.

En lo que respecta a aspectos relacionados con los Derechos Humanos, BANESTO menciona la formación de la plantilla en las principales áreas como ética, corrupción, igualdad de oportunidades y protección del medio ambiente. Sin embargo, no informa sobre la formación en materia de DDHH al personal laboral o al personal de seguridad, aspecto que es sumamente delicado puesto que debe garantizarse la no utilización de prácticas de seguridad que puedan vulnerar estos derechos, y para ello el personal de seguridad debe recibir la formación correspondiente. El respeto de los Derechos Humanos constituye a su vez, un aspecto fundamental de los principios del Pacto Mundial, con los que se ha comprometido la Institución, y por ello debería ofrecer las garantías correspondientes de su respecto en todo lo que tiene que ver con su ámbito de influencia (personas que trabajan en la entidad, clientes, proyectos que financia, cadena de suministro). Por el contrario, manifiesta que, dado que sólo opera en España, no existen riesgos derivados de la explotación infantil o de la existencia de trabajos forzosos. Estas afirmaciones ponen en duda la calidad de la información aportada, así como la coherencia entre los compromisos asumidos y la gestión de la operativa, puesto que la empresa sí opera en otros países distintos de España[379], tanto a través de sus oficinas como de créditos y préstamos de inversión y comercio exterior, en especial en los servicios de *Global Trade Finance*, y por tanto, debe garantizar el respeto de los Derechos Humanos.

La gestión de la cadena de suministros no presenta, por el momento, la consideración de criterios sociales y ambientales. No se requiere para la homologación de los proveedores, que cumplan con criterios sociales y ambientales más allá de las obligaciones legales. Sin embargo, en la etapa de negociación, BANESTO requiere a todos los proveedores que se comprometan a conocer y cumplir con los 10 principios del Pacto Mundial, sin especificar cómo se garantiza su cumplimiento, qué mecanismos de seguimiento se llevan a cabo, o qué medidas se toman en caso de incumplimiento. Se menciona que se ha informado al 100% de los proveedores de los 10 Principios del Pacto Mundial, desconociéndose si el mismo porcentaje se ha comprometido a su cumplimiento.

En el Plan Ecobanesto se manifiestan objetivos de “criterios ambientales en proceso de selección” de proveedores, no aportando información concreta sobre qué tipo de criterios van a ser considerados, el peso ponderado de los mismos frente al resto de criterios a cumplir, cómo se verificará su cumplimiento y cómo se realizará el

[379] Amnistía Internacional (2009): Estado de los Derechos Humanos en el mundo. http://thereport.amnesty.org/es

seguimiento. Tampoco se aporta información sobre los proveedores de la Entidad, en qué zonas geográficas están ubicados o su volumen de contratación con la Entidad.

La relación de BANESTO con sus clientes se enmarca en la apuesta de la empresa por la calidad del servicio, donde continúa aplicando el modelo propio de calidad Modelo Q10. continuando con el desarrollo del modelo ha desarrollado el Nuevo Centro Banesto Responda de gestión multicanal de incidencias, quejas y reclamaciones. Las quejas y sugerencias también pueden presentarse a través del Buzón de quejas y sugerencias electrónico, o ante el Defensor del cliente, regulado por el "Reglamento para la defensa del Cliente de Banco Español de Crédito S.A. y de su Grupo Económico".

Es preciso mencionar que, en el apartado de "Banesto y sus Grupos de Interés" del Informe de RSC 2008, los datos proporcionados acerca del número de clientes, oficinas y cajeros automáticos corresponden al ejercicio 2007, y por tanto, se ignora el volumen actual de clientes de la empresa y su evolución, ya que en ninguna otra parte del Informe se encuentran esos datos.

Sobre la gestión de las incidencias, quejas y reclamaciones, el Informe de RSC no aporta ninguna información, sólo dice que gracias al nuevo sistema, las quejas y reclamaciones se redujeron en 5%. Sin embargo en el Informe Anual se encuentra el resumen de las quejas y reclamaciones recibidas por el Servicio de Atención al Cliente, donde se indica que el 89% de los asuntos fueron resueltos en el mismo ejercicio. También clasifica las quejas y reclamaciones según su tipología: falta de diligencia, medios de pago, campañas, operativa, mala atención, seguros, banca por Internet, resto de reclamaciones, retrocesiones y reliquidaciones; así como las resoluciones adoptadas: a favor del reclamante, a favor del Banco, sin pronunciamiento. Del mismo modo, se detallan las reclamaciones cursadas a través del Banco de España y de la CNMV. No obstante, no se encuentra información relativa a los mecanismos de compensación previstos en los casos de resolución a favor del reclamante, y los montos de dichas compensaciones para el ejercicio 2008.

En materia de protección de datos de carácter personal, Banesto informa que cuenta con una política de protección de datos personales de acuerdo a los requerimientos de la LOPD, si bien no se aporta información sobre los mecanismos y órganos encargados de su implantación y control, así como un detalle de las incidencias acaecidas durante el ejercicio, su tipología, y las medidas implementadas en consecuencia.

Desde una perspectiva de RSC, se resalta el "Depósito Sostenible", producto definido con criterios de ISR, pero se desconoce el nivel de adhesión que posee el mismo.

La información referida a la inversión crediticia resulta confusa; mientras que en el Informe de RSC se menciona una inversión crediticia por € 77.223,84 millones, en el Informe Anual se detalla un crédito a la clientela del Grupo de € 76.903,82 millones (Balance Consolidado) o bien de € 77.772.663 (Grupo Banesto, Balance de Situación Consolidado), dependiendo el epígrafe que se lea. Se desconoce el motivo de las diferencias, planteando la duda acerca de la calidad de la información aportada.

BANESTO está adherido a códigos voluntarios de conducta en materia de publicidad, en concreto al Código de Conducta Publicitaria de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), así como al Código

Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva. Además, somete sus campañas de publicidad a la supervisión del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, según corresponda. La aplicación de estos códigos voluntarios garantiza, según Banesto, una actitud de competencia leal, a la vez que garantiza a la sociedad el rigor y ética de las comunicaciones comerciales. No obstante, no se ha encontrado ninguna mención expresa a la renuncia de la utilización de prácticas contractuales abusivas respecto de los clientes como pueden serlo la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de créditos.

La información acerca de la gestión acerca de la prevención del blanqueo de capitales, asunto de máxima relevancia en el ámbito de las instituciones financieras, es prácticamente nula. Se menciona una normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales de la cual no se da mayor detalle y tampoco se ha podido tener acceso a la misma. Si bien el Comité de Auditoría y Cumplimiento tiene entre otras, la función de "Examinar el cumplimiento del Código de Conducta del Grupo en relación con los Mercados de Valores, de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno del Banco[380]", se desconocen los procedimientos mediante los cuales se da cumplimiento a la aplicación de los mismos, así como tampoco se informa sobre los mecanismos para alertar a las autoridades en caso de detectarse algún caso sospechoso de estas actividades. Si bien Banesto manifiesta que todos los empleados están sujetos a procesos de formación en este asunto, se desconoce cuántos empleados han sido formados en PBC.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Desde 2007, la gestión de la RSC está centralizada en el Comité de Sostenibilidad, coordinado por el Gabinete de Presidencia, integrado por las áreas: riesgos, desarrollo de negocio, RRHH, cumplimiento y control interno, secretaría del consejo, finanzas, calidad, medios, comunicación, banca mayorista, banca minorista, unidad del accionista y fundaciones.

El comité es el responsable de definir, coordinar e implantar la política de sostenibilidad, establecer los procesos e indicadores de evaluación así como llevar a cabo su seguimiento. En 2008 el Consejo de Administración aprobó la Política de RSC, pero se desconocen los contenidos de la misma.

Se desconoce cuál es su ubicación en el organigrama de la empresa, cuál es la línea de reporte, qué mecanismos implementa para poner en práctica sus funciones y responsabilidades, así como cuáles han sido las principales funciones que ha llevado a cabo en el ejercicio además de proponer la Política de RSC. Se debe resaltar que no se informa sobre la estructura operativa de la organización, sólo sobre los órganos de gobierno, no hay un organigrama que permita tener conocimiento de las distintas áreas de la empresa y sus interrelaciones.

Acerca de la gestión y participación de los grupos de interés, BANESTO considera fundamental de la existencia de canales de comunicación específicos para cada grupo de interés: portal de empleados, portal de proveedores, servicio atención al cliente de

[380] Reglamento del Consejo de Administración. Art. 14. El Comité de Auditoría y Cumplimiento

Banesto, Defensor del Cliente, numero de atención al accionista, dirección e-mail, unidad de relaciones con accionistas, reuniones con inversores, o junta general accionistas; se observa que la mayoría de éstos son uni-direccionales y por tanto, no habilitan el diálogo.

Si bien BANESTO "entiende la relación con sus grupos de interés como una palanca clave para el éxito de su negocio"[381], continua sin apreciarse la plena integración de las distintas partes interesadas en la definición de la estrategia del negocio de la empresa y en su gestión. Del mismo modo, no se observa su participación en la definición de contenidos de RSC dentro del Informe. Si bien los asuntos considerados relevantes desde la perspectiva de RSC han sido definidos a partir del análisis de informes de RSC del sector, opiniones publicadas en medios de comunicación y publicaciones especializadas, estudios de reputación y RSC o entrevistas realizadas a los miembros del Comité de Sostenibilidad de Banesto, se evidencia que diversos asuntos que pueden resultar de interés para algunos *stakeholders* no han sido considerados.

En la propia definición de los Grupos de Interés de Banesto, se limita a identificarlos a través de una lista genérica de, sin describir luego a lo largo de la memoria, las principales características de su relación con algunos (por ejemplo la relación con competidores, supervisores y autoridades públicas), donde además, no se identifican como grupos de interés a los sindicatos, ni se identifican a partes interesadas concretas con las que se relacionó en 2008, ni se describe en ningún aspecto la relación con éstos. Del mismo modo, no se cuenta con una descripción de los proveedores, ignorándose si son locales o internacionales, y en consecuencia, las medidas de gestión que han de ser implementadas para contemplar aspectos sensibles desde una perspectiva de RSC.

La gestión de las consultas y sugerencias de los accionistas son analizadas y se informa de ellas al Consejo de Administración; se cuenta con un detalle de la cantidad de consultas y sugerencias formuladas, por canal de comunicación, comparativa con años anteriores, donde se aprecia una caída de un 50% en las consultas y sugerencias formuladas. Ahora bien, se desconoce cuál es el órgano encargado de supervisar el correcto funcionamiento de este mecanismo de gestión de las consultas y sugerencias.

Por otra parte, no es posible encontrar evidencias de la existencia de un canal de denuncias confidencial, no sólo para empleados, que para éstos sí se menciona su existencia, sino también para proveedores, accionistas o cualquier interesado que desee comunicar de forma confidencial y anónima, potenciales irregularidades, principalmente financieras y contables, con las debidas garantías que requiere.

El compromiso asumido con los Principios del Pacto Mundial que abordan temas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, no se ve acompañado de información sobre un sistema de gestión implantado que permita evidenciar cómo se garantiza su cumplimiento en lo que se refiere a los impactos de la actividad de Banesto.

Más aún, no se evidencian políticas y procedimientos tendentes a introducir aspectos de RSC en la gestión de la cadena de suministros, más allá del compromiso de los proveedores a conocer y respetar los principios del Pacto Mundial. No se informa

[381] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 (p.13)

sobre los mecanismos que garantizan el respeto de estos principios por parte de aquellos.

La gestión de la Prevención del Blanqueo de Capitales se encauza a través de manuales de procedimientos de prevención de blanqueo de capitales; la existencia de un Departamento Central de PBC que supervisa y dirige toda la actividad en este ámbito. Como se manifestó en el apartado anterior, no se detalla en la información analizada, cuales son los procedimientos y mecanismos adoptados para prevenir estas actividades, así como tampoco se conocer cuál es la estructura de ese Departamento así como su línea de reporte. Si bien se manifiesta la obligación legal del Banco de informar a las Autoridades de cualquier operación susceptible de ser considerada sospechosa, no mencionan mecanismos para implementar la comunicación, quién es el responsable de comunicar los hechos, o cómo se reportan éstos. Por otro lado no se aporta ninguna información sobre los resultados en el ejercicio 2008, en detección y prevención del blanqueo, que permitan entender su grado de eficacia en dicho objetivo.

La gestión del riesgo medioambiental, como se comentó en el apartado anterior, se centra en la valoración por parte de la Unidad de Riesgos de Banca Mayorista, del riesgo medioambiental de la cartera de clientes de Banca Corporativa mediante un *rating* medioambiental interno que pondera la categoría del sector de actividad así como un conjunto de variables De acuerdo con la información del Informe RSC, se establecen 4 categorías de acuerdo a las puntuaciones que obtenga el cliente, A-B-C-D, pero no se indica qué decisiones toma la Entidad a partir de tales clasificaciones o cuántos proyectos de la cartera se encuentran dentro de cada categoría. Se menciona "potenciar proyectos ambientalmente sostenibles"[382] y "penalizar los proyectos con mayor impacto medioambiental"[382], sin clarificar qué entiende Banesto por dichos conceptos.

No se evidencia que BANESTO reconozca e internalice en su gestión los impactos indirectos provenientes de su actividad de financiación, lo cual se refuerza con la declaración del Informe Anual: "Dadas las actividades a las que se dedican las Sociedades del Grupo, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados..."[383]. En este sentido, y si sólo se tuviera en cuenta es afirmación, se podría llegar a pensar que BANESTO no demuestra contar con un sistema que permita gestionar, evaluar, mitigar o reducir los riesgos por los impactos sociales y ambientales de la actividad de financiación que realiza.

Los sistemas de seguimiento y control se centralizan en el Comité de Auditoría y Cumplimiento que tiene, entre otras funciones, la supervisión de los servicios de auditoría interna, supervisar el cumplimiento de la auditoría externa y evaluar sus resultados, supervisar el cumplimiento de los códigos de conducta del Grupo y normativa a la que está sujeta o supervisar los sistemas de control y gestión de riesgos.

La auditoría externa verifica las cuentas anuales del Grupo, la cual es ejercida por Deloitte. El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 se sometió a verificación externa, ejercida por AENOR. Se evidencia que el resultado de la

[382] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 (p.21)
[383] Informe Anual 2008 (p.100)

verificación externa no se ajusta a las conclusiones de este estudio, desconociéndose si durante el ejercicio de la misma se tuvo acceso a otra información no contemplada en el alcance de este estudio. Asimismo, se desconoce el alcance de la verificación realizada, puesto que no se describen procedimientos y procesos llevados a cabo o limitaciones al alcance de la misma, sólo se informa que se ha efectuado en conformidad con la Guía G3 de GRI.

En cuanto a los principios que deben guiar la elaboración del Informe de RSC, no se evidencia , como ya se mencionó, el respeto del principio de materialidad, así como tampoco el de inclusividad , exhaustividad, neutralidad y equilibrio. Respecto de estos dos últimos, no se identifica en la información proporcionada, ningún aspecto que pueda resultar negativo para algún grupo de interés, y por tanto controvertido para la Entidad, y qué estrategia adopta la ésta para abordarlos.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

BANESTO elabora su Informe Anual de Gobierno Corporativo según el modelo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos en su informe de Gobierno Corporativo 2008, el Reglamento de la Junta General de Accionistas de Banco Español de Crédito S.A., el Reglamento del Consejo de Administración de Banco Español de Crédito S.A., el Código de Conducta de Banesto, el Código de Conducta en los Mercados de Valores del Grupo Banesto, y en sus Estatutos Sociales.

El Consejo de Administración se estructura a través de una Comisión Ejecutiva, un Comité de Auditoría, una Comisión de Nombramientos y Retribuciones, un Comité de Auditoría y Cumplimiento y una Comisión Delegada de Riesgos. No se cuenta con una Comisión de Estrategia e Inversiones, desconociéndose su motivo; el Consejo en pleno se reserva el derecho de aprobar, entre otras cuestiones, la política de inversiones y financiación, pero no se evidencia qué órgano define las mismas.

El Consejo de Administración está compuesto por 14 consejeros, 4 de ellos ejecutivos (29%), y 10 externos (71%); de éstos 7 son calificados como independientes (70%) y 3 dominicales (30%). Por su parte, la estructura de participación de la Comisión Ejecutiva en lo que respecta a la estructura de representación, difiere de la del propio Consejo de Administración: está conformada por 7 consejeros, 4 de ellos ejecutivos (57%) y 3 externos (43%), de los cuales 2 son calificados como independientes y 1 dominical.

El accionista significativo (Banco Santander S.A.) posee un 89,28% de los derechos de voto; no obstante está representado sólo por 3 consejeros dominicales (30%). De acuerdo a la estructura de participación en el capital, los consejeros independientes, que representan el 10,72% del capital, están representados en el Consejo con una participación ampliamente mayoritaria (70%). Se observa la recomendación de Buen Gobierno acerca de la existencia de una amplia mayoría de consejeros externos en el Consejo, donde los calificados como independientes son, a su vez, amplia mayoría.

No se establece límite temporal para el ejercicio del cargo de Consejero, no observando así la recomendación de Buen Gobierno para los consejeros

independientes, de no permanecer en el cargo por un período mayor de 12 años. Respecto a este asunto, se observa que el Vicepresidente del Consejo de Administración, consejero independiente, ha sido nombrado consejero desde 1994, cuestión que podría suponer un riesgo en su calidad de independencia, luego de 14 años en función.

La participación de la mujer en los órganos de gobierno está reflejada en el Consejo de Administración, donde en un total de 14 consejeros 2 son mujeres, reflejando aún una tímida participación (14%), en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, donde su presidente es mujer, en la Comisión de Nombramiento y Retribuciones que cuenta con una vocal mujer, si bien no hay ninguna mujer entre los miembros en la alta dirección que no sean consejeros ejecutivos.

No hay evidencias de la existencia de procedimientos y políticas que garanticen que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, así como tampoco se evidencian mecanismos que consideren específicamente la inclusión, dentro de los potenciales candidatos, a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado. Tan sólo se menciona que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones debe aplicar "criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales" en las propuestas de nombramiento, reelección y ratificación de Consejeros que eleve a su consideración.

La gestión de los conflictos de interés entre los consejeros está regulada en el Art. 29 del Reglamento del Consejo, donde se establece la obligación de abstención en asistencia y deliberación en asuntos que puedan suponer una situación de conflicto de interés, y la obligación de comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, con el interés de la Sociedad. Este órgano es quien regula y dirime los conflictos de interés de los Consejeros. Por otra parte, "aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto"[384]. Si bien el Comité de Auditoría y Cumplimiento debe supervisar el cumplimiento de los códigos de conducta y reglas de gobierno de la Sociedad aprobadas, no se da cuenta de los mecanismos que garanticen la debida actuación ante situaciones de conflictos de interés.
En el Informe de Gobierno Corporativo se detallan las abstenciones de consejeros en votaciones referidas a su reelección, nombramiento, fijación de su retribución, o en decisiones relativas a empresas donde participan en los Consejos de Administración, pero se desconoce si se han detectado situaciones de irregularidad en el cumplimiento de los mencionados reglamentos respecto a situaciones de conflictos de interés.

En cuanto a la evaluación del Consejo de Administración, el Reglamento establece la obligación de evaluar, al menos una vez al año, sus trabajos, su funcionamiento y el desempeño de sus miembros, a partir del informe que eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, así como la evaluación del funcionamiento de las Comisiones y Comités, a partir de los informes que éstos eleven. No se han encontrado evidencias de tales evaluaciones , ni de los resultados que las mismas han debido generar, aportándose tan solo la cantidad de reuniones mantenidas por las Comisiones, donde la de Nombramientos y Retribuciones se ha reunido en 4 ocasiones, sin hacer mención alguna a las reuniones mantenidas por la Comisión Delegada de Riesgos.

[384] Código de Conducta BANESTO. CAPITULO II. Conflictos de Interés 9. Relaciones con proveedores

Acerca de las medidas implantadas por BANESTO para evitar la acumulación de poderes en una única persona, dado que la función de primer ejecutivo de la Entidad recae en el cargo de presidente del Consejo, el Consejero Delegado- en dependencia del Presidente y del Consejo de Administración- se ocupa de la conducción del negocio y de las máximas funciones ejecutivas de la Sociedad, citando que la configuración de la estructura de órganos permite la actuación equilibrada de todos ellos. Se considera insuficiente la información aportada a partir de la cual BANESTO manifiesta la no existencia de concentración de poderes en una única persona, más cuando no se observa la recomendación de conferir a un Consejero independiente, la facultad de solicitar la convocatoria, siendo el Presidente quien debe convocarla a petición de al menos tres Consejeros.

Se informa sobre la existencia de cláusulas de blindaje, donde se declaran 7 beneficiarios de las mismas, sin dar detalle de quiénes son, el importe al que ascienden ni las condiciones de las mismas. Es el Consejo de Administración quien las autoriza, informando a la Junta General, pero sin requerir la aprobación de ésta. Llama la atención esta ausencia de información, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que esta información fuera publicada de manera detallada, y aprobada por la Junta General de Accionistas.

En cuanto a las retribución de los Consejeros, está contemplado que éstos perciban retribución por el ejercicio de su cargo, retribución que será compatible e independiente de otras prestaciones para quienes desempeñen funciones distintas a los de Consejeros del Consejo de Administración. El Informe Anual 2008 detalla las retribuciones individuales de los Consejeros, discriminadas por conceptos de atenciones estatutarias y dietas de asistencia.

Compete al Consejo de Administración la aprobación de la política de retribuciones y las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos y del propio Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Anualmente, será presentado a la Junta General Ordinaria de Accionistas, con carácter informativo, el informe sobre la política de retribuciones. Por otro lado, se menciona que cumple con la recomendación de someter este Informe a votación de la Junta General como punto separado del orden del día, si bien no se ha encontrado ninguna mención respecto a este punto en los Estatutos Sociales, en el Reglamento de la Junta o en el Reglamento del Consejo.

Se reitera la observación acerca de la inexistencia de impedimento alguno para los administradores, del desempeño de cargos en otras sociedades del sector, donde varios de los Consejeros desempeñan funciones en otras empresas financieras, algunas de ellas ajenas a BANESTO.

En lo que respecta al funcionamiento de la Junta General, se toman las precauciones debidas para facilitar la participación y votación, permitiendo la delegación de votos, el voto a distancia, que los intermediarios financieros, que actúen por cuenta de clientes distintos, soliciten tantas tarjetas de asistencia como clientes por cuya cuenta actúen y poder así dar ejercicio a las instrucciones recibidas por éstos, la votación separada de asuntos que sean sustancialmente independientes. No obstante, sigue sin requerirse la presencia de auditor externo en la celebración de la misma.

Los sistemas de control de riesgos están definidos conforme al Nuevo Acuerdo de Capitales Basilea II; la Comisión Delegada de Riesgos, dependiente del Consejo de Administración, define las políticas de riesgos y valida las herramientas de gestión necesarias. Se definen los riesgos propios de la actividad crediticia: de Crédito, de Mercado, Operacional y Reputacional.

En cuanto a la consideración de riesgos ambientales y sociales, si bien se informa que BANESTO aplica una metodología que valora el riesgo ambiental de los clientes del segmento Banca Corporativa, incorporando el *rating* ambiental dentro del análisis del riesgo de crédito del cliente, "sirve como vía para seleccionar oportunidades de negocio en proyectos de inversión "limpios", así como obviar aquellas inversiones de alta implicación medioambiental", se desconocen los parámetros ante los cuales la empresa rechaza un proyecto debido a su impacto ambiental, o el peso que tienen los criterios ambientales frente a los demás criterios de gestión del riesgo. Por otra parte, no se ha encontrado ninguna mención referida al control de los riesgos sociales que pueda afrontar la Entidad a consecuencia del ejercicio de su actividad de crédito y financiación, lo que evidencia que éstos no son integrados en la gestión del negocio como riesgos relevantes inherentes a la actividad.

La materialización de los riesgos es abordada por BANESTO desde la perspectiva de la pérdida por deterioro de la inversión crediticia, donde las dotaciones para Insolvencias a consecuencia del aumento en la morosidad se han incrementado en un 22% respecto del año anterior. No obstante, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo indican que no se ha materializado ningún riesgo durante el ejercicio, lo que pone en duda la calidad de la información aportada.

No se ha encontrado información detallada sobre los efectos de la crisis financiera (más allá del aumento en la morosidad), la exposición a las hipotecas *subprime*, o la posible exposición de los clientes de la Institución a la estafa del financiero Madoff así como, a otros productos financieros de riesgo[385].

BANESTO no informa sobre ningún otro tipo de riesgo materializado en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental, asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV. [386]

Acerca de la existencia de un canal de denuncias confidencial, si bien se establece el deber del Comité de Auditoría y Cumplimiento de establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar de forma confidencial, y si se considera apropiado, anónima, potenciales irregularidades, principalmente financieras y contables, sigue sin encontrarse información sobre cómo se implementa y garantiza su funcionamiento.

[385] *Clientes estudian demandar a la banca por los swaps*- El nuevo escándalo de productos financieros swaps. http://www.comfia.net/asepeyo/html/13833.html

[386] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008. Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

Por otra parte, no existe evidencia de que este canal se haya hecho extensivo a proveedores y clientes, como recomienda la Ley Sarbanes Oxley, no obstante BANESTO sostiene cumplir todas las exigencias de esta normativa (SOX), asegurando que cuenta con una certificación externa de ello.

En lo que respecta a la independencia del Auditor Externo, la firma de auditoría Deloitte lleva 7 años realizando la auditoria de las cuentas anuales de forma in-interrumpida. El porcentaje que suponen los honorarios satisfechos por la prestación de servicios distintos de la auditoría de cuentas, sobre el importe satisfecho por este concepto y por los trabajos exigidos por supervisores, es del 54,4%. A su vez, se informa que, en cumplimiento de los criterios adoptados por el Grupo para preservar la independencia, los honorarios satisfechos a la firma son inferiores al 2% de sus ingresos totales.

BANKINTER S.A.
(BANKINTER)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

BANKINTER es una entidad financiera que se define a sí misma como "una empresa que ejerce la actividad de banca universal y de servicios financieros y tecnológicos de valor añadido". La actividad bancaria supone un 99% del activo total.

Adicionalmente a las operaciones que lleva a cabo directamente, el Banco es cabecera de un grupo de entidades dependientes, que se dedican a actividades diversas (fundamentalmente gestión de activos y tarjetas de crédito), y que constituyen, junto con él, el Grupo BANKINTER.

Entre sus líneas principales de negocio se incluye la Banca de Particulares, Banca Privada, Finanzas Personales, Clientes Extranjeros, PYMES, y Banca Corporativa.

3.3.6.1.1 Alcance geográfico

BANKINTER opera en el territorio nacional español, a través de sus oficinas universales, centros de gestión comercial y sus oficinas virtuales.

Índices de inversión socialmente responsable

BANKINTER informa que continúa formando parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4GOOD.

Normativa Internacional

No ha sido encontrada información con relación a compromisos sobre Normativa Internacional por parte de BANKINTER.

Estándares voluntarios

BANKINTER informa que desde 2008 se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Documentos incluidos en el análisis

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

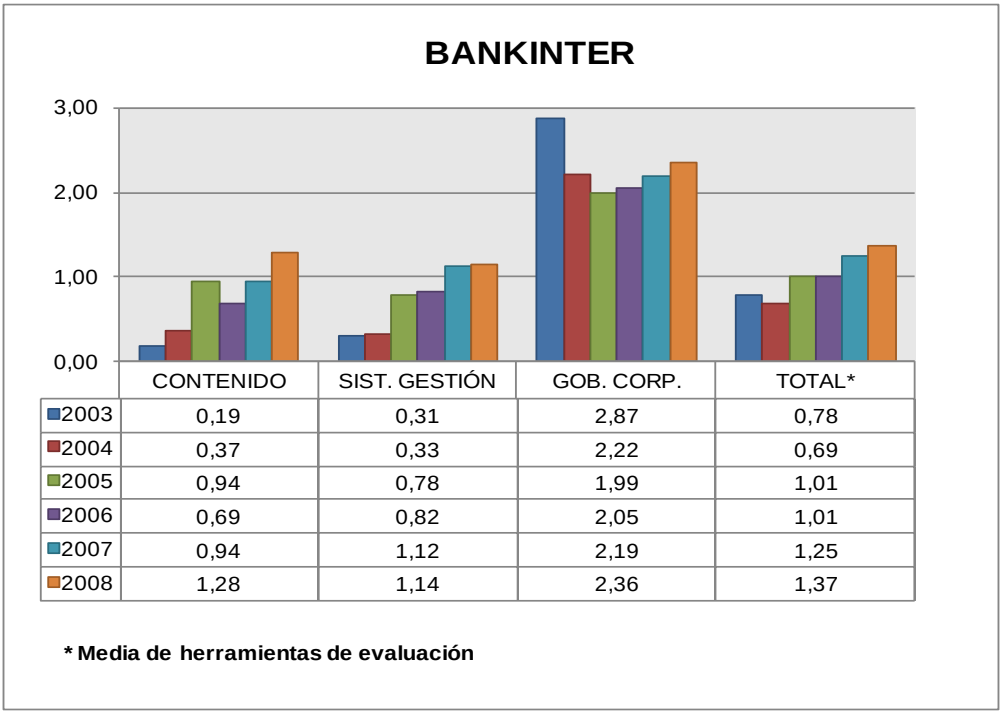
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	
Informe de Responsabilidad Corporativa 2008	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	
Memoria Legal Grupo BANKINTER 2008	
Reglamento de la Junta General de accionistas de BANKINTER S.A.	
Texto Refundido del Reglamento del Consejo de Administración de BANKINTER S.A.	
Reglamento interno de conducta del Mercado de Valores del Grupo BANKINTER	
Código de Ética Profesional de BANKINTER S.A.	
Política de Gestión de Conflictos de Interés	
Política Ambiental del Grupo BANKINTER	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,37**
Indice&Perfil GRI	1,48
GRI Indicadores	1,62
Principios GRI	1,02
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,36**
ONU	**0,93**
AA1000	**1,17**
AA1000 Indicadores	1,45
AA1000 Principios	0,89
NEF	**1,00**
TOTAL	1,37

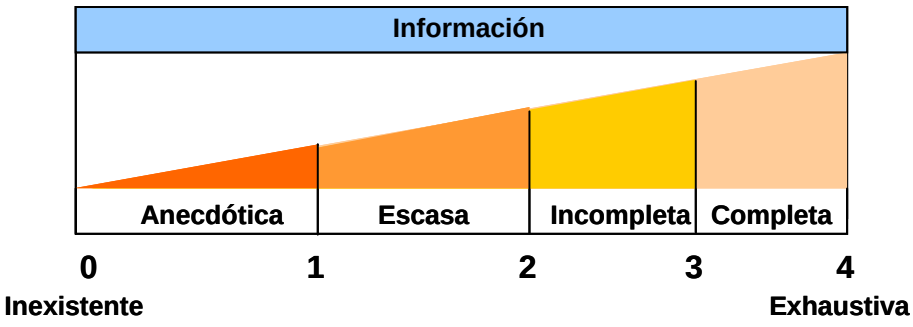
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,19	0,31	2,87	0,78
2004	0,37	0,33	2,22	0,69
2005	0,94	0,78	1,99	1,01
2006	0,69	0,82	2,05	1,01
2007	0,94	1,12	2,19	1,25
2008	1,28	1,14	2,36	1,37

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

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

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,28**, situándose en un área de *información* escasa

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,14**, situándose también en el estadio de *información escaso*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,36**.

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 es el cuarto informe de RSC que elabora BANKINTER. La organización se ha basado en los criterios del Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) para elaborar el documento, y la adaptación de los contenidos del Informe a lo señalado por la Guía GRI ha sido revisada por el auditor externo independiente PriceWahterhouseCoopers.

En la presente edición del Informe se evidencia un posible avance en la consideración de los grupos de interés, puesto que se informa que se ha consultado a representantes de los principales grupos de interés de la Institución para que validen la estructura y los contenidos del Informe. No obstante, no se describe el grado de representación de cada grupo de interés tradicional mencionado como participante en el conformado panel, ni los temas que para cada uno de ellos resultaron de mayor relevancia y, en consecuencia, a los cuales BANKINTER ha de dar respuesta a través de su gestión así como informar oportunamente. Por lo tanto, se desconoce si los contenidos del presente informe reflejan fidedignamente los principales asuntos de interés para los diversos *stakeholders* consultados por BANKINTER, si bien el Presidente del Consejo de Administración manifiesta en su carta que “la estructura y los temas que configuran el Informe son en buena medida fruto de ese diálogo con nuestros grupos de interés y responden a las necesidades de información que los distintos colectivos nos han manifestado”.

Acerca de la calidad de la información aportada, se reitera el comentario de informes anteriores, es muy cuestionable debido a la escasez de datos cuantitativos relevantes, ante una tendencia ampliamente descriptiva de la información sin que ésta sea acompañada de datos cuantitativos que la respalden.

En términos generales, continúa sin apreciarse el reconocimiento e integración en la gestión operativa, de los impactos sociales y ambientales indirectos derivados de su principal actividad, la intermediación financiera. No obstante, se plantea como reto de futuro la introducción de criterios sociales y medioambientales en el análisis de la financiación a clientes, si bien no se establece un horizonte temporal para dar cumplimiento al mismo, así como una planificación de los mecanismos que permitan su implantación y la verificación de su cumplimiento.

b. CONTENIDOS RSC

El Informe de Responsabilidad Corporativa se presenta en un lenguaje claro y accesible, donde la estructura sigue una presentación de temas por grupo de interés.

En cuanto a los contenidos de RSC, la información aportada continúa resultando insuficiente en cuanto al desempeño social y ambiental; no se aprecia la presencia de datos e indicadores relevantes en estos ámbitos, así como tampoco se identifican

aspectos que puedan resultar negativos para algún grupo de interés, qué estrategia adopta la organización para abordarlos o su orden de prioridades.

Se mantiene la tendencia de BANKINTER a presentar información en un formato narrativo en lo que respecta a su gestión del negocio y de sus impactos, dificultando su apreciación y valoración; los datos cuantitativos son escasos, y en ocasiones no permiten la comparación con ejercicios anteriores. En este aspecto, se manifiesta como "objetivo de la entidad, a medio plazo, homogeneizar toda la información relativa a la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, de forma que toda la información cualitativa y cuantitativa tenga un alcance único", pero no se proporciona un horizonte temporal para dicha labor, no asumiendo compromisos específicos de cara al próximo Informe.

En cuanto a la Estrategia de RSC, no se ha encontrado evidencias de una estrategia definida claramente que recoja aspectos de RSC, y esté vinculada a la misión y visión de la Entidad. Tampoco se encontró, en la documentación analizada, mención acerca de la misión, visión y principios de la organización. En el apartado correspondiente a Políticas y Principios de RSC se informa sobre la consulta a los grupos de interés llevada a cabo en el ejercicio 2008, y en el correspondiente a la Estrategia, se describe la creación de un área que asume la dirección de las políticas de RS de la Entidad, y se mencionan líneas de actuación que se dicen prioritarias (finanzas e inversión socialmente responsable, conciliación laboral e igualdad efectiva, compras responsables, inclusión social y laboral de discapacitados, accesibilidad de personas con discapacidad, inclusión tecnológica y transferencia de tecnología, colaboración y apoyo a entidades del tercer sector o la gestión del impacto ambiental), sin encontrar información alguna que permita entender, para muchas de ellas, cómo se integrarán dichas líneas en la dirección estratégica de la Institución, ni el orden de prioridades de las mismas.

Como principal observación a la información proporcionada por BANKINTER, en todos los documentos analizados, resulta altamente llamativo que no se haga ninguna referencia explícita a los efectos de la exposición de la entidad a los activos *subprime* de bancos de inversión estadounidenses, y el correspondiente impacto sobre los clientes damnificados y sus consiguientes reclamaciones ante la entidad[387]. Tan sólo se encontró mención, en carta del Presidente del Consejo de Administración, a la exposición de clientes de BANKINTER a la quiebra de Lehman, que se "ha mantenido una comunicación fluida con ellos", se ha ofrecido la posibilidad de ser representados en el proceso (donde BANKINTER asume el coste del asesoramiento legal), y el haberse creado una comisión externa con prestigiosos juristas, que analizan individualmente las reclamaciones presentadas por clientes sobre casos de intermediación de productos financieros emitidos por Lehman. En ningún momento se evidencia la responsabilidad que debe asumir la entidad ante la participación en prácticas financieras que han demostrado ser altamente insostenibles, bajo criterios contrarios a la prudencia y responsabilidad en la gestión del riesgo. Se desconoce la cantidad de clientes afectados por dichos activos "contaminados" así como el importe al cual ascienden sus inversiones.

La participación de los grupos de interés de la Institución en la definición de los contenidos de la memoria se llevó a cabo mediante la realización de encuestas *on line*

[387] Clientes estudian demandar a la banca por los swaps- El nuevo escándalo de productos financieros swap. Noticia disponible en http://www.comfia.net/asepeyo/html/13833.html

y la conformación de un panel representativo (se menciona que el mismo incluía medios de comunicación, analistas financieros, ONG y fundaciones, entre otros). También se menciona haberse tenido en cuenta las propuestas y sugerencias de mejora recibidas por diferentes entidades especializadas en la investigación y el estudio de la Responsabilidad Social. No obstante, no se describe ninguna de tales valoraciones, así como tampoco se informa sobre la composición de la muestra a la cual se ha consultado (en cuanto a su tamaño y peso ponderado de su participación).

En lo que respecta a la dimensión social, en cuanto a la gestión del personal, BANKINTER declara que "las personas son su activo de más valor" y que su motivación, desarrollo y compromiso representan algunos de los objetivos prioritarios.

En la información aportada, se aprecia la incorporación de datos cuantitativos respecto de la plantilla, categorías profesionales y por sexo, empleados por tipos de contratación (temporales y fijos), y distribución por grupos de edad (aunque sin hacerlo por grupo de edad y sexo conjuntamente).

BANKINTER manifiesta respetar el principio de no discriminación por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física, psíquica o social de sus empleados; donde las políticas de contratación garantizan la igualdad de oportunidades y la ausencia de trato discriminatorio.

A pesar de manifestar tal compromiso con la igualdad entre hombres y mujeres, la participación de la mujer en cargos directivos se reduce a casi un 35%, mientras que en el consejo de administración su presencia, actualmente, es nula debido a la renuncia antes de terminar el mandato de la única consejera. No se informa sobre la antigüedad en los cargos comparativa por sexo, así como tampoco se brinda información comparativa con el año anterior por categoría profesional y sexo, lo que permitiría evidenciar los posibles ascensos. La Entidad aduce a la tardía incorporación de la mujer al mercado laboral para justificar la diferencia en la participación en cargos directivos. Se desconoce cómo se aborda esta problemática en el Plan de Igualdad, puesto que no se ha tenido acceso al mismo.

Por otra parte, no se detalla el salario base por categoría profesional y por sexo, y se indica que para que el ratio salarial hombres/mujeres sea 1 deben excluirse la remuneración por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones. Siendo que en los complementos extrasalariales es donde, en muchas ocasiones, se aprecian verdaderos índices de discriminación, es esta información la que más interés tiene para las partes interesadas que sea publicada para evidenciar las diferencias reales existentes y su evolución en el tiempo. El hecho de no publicarlo podría evidenciar que la empresa no está atendiendo a un enfoque de rendición de cuentas hacia sus grupos de interés, en el que muestre los problemas, explique las medidas a adoptar, fije objetivos evaluables y finalmente informe sobre su grado de cumplimiento.

En lo que respecta a la diversidad cultural, se informa que cuenta con empleados de 25 nacionalidades, los cuales representan un 1,52% de la plantilla total, ocupando mayoritariamente cargos técnicos/comerciales.

Se informa sobre la existencia de un Plan de Igualdad firmado en 2008, con una vigencia de 2 años y cuyas medidas se agrupan en los siguientes temas: igualdad en el acceso al empleo y en la contratación, promoción interna y desarrollo profesional, formación, conciliación, ordenación del tiempo de trabajo, acoso sexual y acoso

discriminatorio, comunicación, y seguimiento y evaluación de los objetivos. Para garantizar un seguimiento adecuado del plan, la promoción de medidas correspondientes, se crea una Comisión de Igualdad y Conciliación. Se desconocen las acciones específicas establecidas, los mecanismos para implantar el Plan, si en su definición participaron o no representantes de los trabajadores, o cómo es la composición de la Comisión (si tiene o no participación de representantes de los trabajadores) así como su línea jerárquica de reporte.

Se brinda un buen detalle de las medidas de conciliación existentes, y se ha concedido el 100% de las reducciones o excedencias solicitadas. No obstante, a la vista de la información publicada resulta sorprendente que sólo el 1,67% de la plantilla desee acogerse a estos beneficios.

No se explican, ni justifican, las bajas en la plantilla, las que llegarían al 8,5% en el ejercicio, mientras que hay gastos de personal correspondientes a indemnización por despido por € 8.220 miles en los datos aportados en la Memoria Legal.

En lo que respecta a la inclusión de personas con discapacidad, si bien la inclusión social y laboral de los discapacitados conforma una de las líneas de actuación prioritarias, no se pone de manifiesto cómo tiene previsto cumplir con el porcentaje de personas contratadas con discapacidad que establece la LISMI, aplicando actualmente las vías alternativas para cumplir el compromiso social establecido en la ley (compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo o donaciones a ONL que trabajan con ellos). Actualmente un 0,98% de la plantilla está compuesto por personas con discapacidad, desconociéndose si existe un plan establecido para integrar mayor número de personas con discapacidad a la plantilla en un periodo de tiempo definido.

Respecto de este colectivo, la Entidad informa que cuenta con el Plan Familia, a través del cual se ayuda a la integración de empleados o familiares de empleados con discapacidad, tanto a través de iniciativas formativas como a través de una cantidad dineraria anual, pero no se brindan datos sobre el impacto económico de estas acciones.

En temas de seguridad y salud en el entorno laboral, BANKINTER promueve una cultura preventiva contando para ello con Comités de Seguridad y Salud, y con Delegados Preventivos a nivel provincial, con quienes se mantiene una reunión trimestral, no obstante, se desconoce el grado de participación en estos órganos por parte de representantes de los trabajadores.

Por otra parte, la Entidad realiza evaluaciones de riesgos en sus centros de trabajo (si bien no cuenta con datos, las evaluaciones realizadas y sobre cuales se han realizado), lleva a cabo procedimientos de vigilancia de la salud a través de reconocimientos, así como también cuenta con un programa de formación específica sobre salud y prevención de riesgos laborales para toda la plantilla.

No obstante, no se proporciona ninguna información sobre la implantación de la “Gestión de Prevención” según requisitos de la especificación internacional OHSAS 18001:2007, donde en el informe de 2007 se especificaba la planificación de la implantación de este sistema para el primer semestre de 2008. Se desconoce si se llevó a cabo o no, y en tal caso, los motivos y qué acción se llevó a cabo frente a los compromisos previamente manifestados.

En lo que respecta a la formación de la plantilla, se mantiene la apuesta por la misma, aunque se evidencia una disminución, tanto en el número de empleados que la recibieron en 2008, como en la inversión en formación por persona, que disminuyó casi un 43%. No se cuenta con información sobre la cifra total destinada a este concepto en el ejercicio 2008, así como tampoco se informa sobre subvenciones recibidas por este concepto, si bien consta que se han obtenido beneficios fiscales por concepto de deducción por gastos de formación de € 71.000 (mientras que en 2007 fue de €45.000 y la inversión en formación por persona fue un 43% mayor). Las áreas de formación se han concentrado en asesoramiento y mercados, y políticas y análisis de riesgos.

Las retribuciones variables alcanzan a un 76,1% de la plantilla, y supone el 14,8% de la masa salarial. No se informa sobre qué categorías laborales cuentan con dicha retribución, ni los criterios establecidos para obtenerla, si están asociados o no a aspectos de sostenibilidad, si bien se menciona que "el factor de calidad"-compromiso con los principios de la cultura corporativa- tiene un peso importante.

La libertad de sindicación, asociación y negociación colectiva es reconocida por la Entidad, no obstante BANKINTER continúa sin aportar información sobre los sindicatos existentes, sobre actividades de relaciones laborales con ellos en el ejercicio 2008, y el porcentaje de la plantilla afiliada.

Si bien se informa de la existencia de un buzón especifico de Gestión de Personas, es accesible mediante la Intranet, donde los empleados pueden plantear sus quejas o dudas, no se aporta información sobre la cantidad de consultas y quejas recibidas así como tampoco acerca de la tipología de las mismas, y sobre cómo se resolvieron.

Acerca de aspectos relacionados con los Derechos Humanos, si bien se afirma que "el respeto de los derechos humanos es uno de los principios básicos que integran la cultura corporativa de BANKINTER", y la Entidad ha adquirido un compromiso explícito con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, no se ha encontrado evidencia que pueda permitir apreciar cómo implementa BANKINTER tal compromiso, así como tampoco acerca de los mecanismos para garantizar su cumplimiento, más allá del requerimiento de formación en materia de DD.HH a las compañías de seguridad que trabajan con la Entidad. No hay ninguna mención a cuestiones de DD.HH en la formación al personal.

En su afirmación "las operaciones del Banco se circunscriben al ámbito geográfico español, por tanto, no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos" se evidencia que la Entidad no asume los riesgos que conlleva su actividad financiera, puesto que tanto sus inversiones como los proyectos que financia pueden ser susceptibles de vulneraciones a los Derechos Humanos, independientemente de que se realicen en territorio español. Por otro lado sorprendería que prestando servicios de banca corporativa, banca a PYMES, a clientes extranjeros, estos no incluyan *Global Trade Finance*, créditos a la exportación e importación, o créditos de apoyo a la inversión en terceros países, todos ellos susceptibles de incorporar riesgos sociales, ambientales y de derechos humanos, según el país o la actividad donde se desarrolla la actividad a financiar. Por esto sorprende la visión de BANKINTER en cuanto a sus impactos en derechos humanos a través de su gestión, operaciones y productos y servicios, ya que es contradictoria con

la visión de la ONU y el programa Global Compact (con el que se compromete el banco) sobre el papel que tienen las entidades financieras[388].

Del mismo modo, en su gestión con los proveedores, se menciona la inclusión de cláusulas en los contratos que les obligan al cumplimiento del respeto del medio ambiente y los derechos humanos, que estarían respaldados por un tímido requerimiento de "desarrollo de la actividad en forma ética y socialmente responsable". No se evidencia, por tanto, el traslado de un compromiso formal de respeto de los Derechos Humanos, así como continúa sin ser evidente el establecimiento de mecanismos de verificación de su cumplimiento, y sanción en caso de incumplimiento.

En lo que se refiere propiamente a la gestión de la cadena de suministros, se mantiene el comentario de ediciones anteriores acerca de que no se brinda información de la distribución geográfica de los mismos, indicándose solamente que se ha contratado con 471 proveedores nacionales e internacionales, con quienes se negoció un importe de 127 millones de euros. Tampoco se detalla aquellos cuyas compras representen un 10% o más del volumen total, así como no se informa sobre el porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados. La ubicación geográfica de los proveedores puede resultar un aspecto sumamente sensible en lo que respecta a la protección y respeto de los Derechos Humanos.

Como gestión dirigida a garantizar el cumplimiento de las directrices de RSC vigentes en BANKINTER, se informa que se ha desarrollado durante 2008 un sistema para homologar a los principales proveedores de la Institución, solicitándoles información acerca del cumplimiento de todos los requisitos legales, medioambientales y económico-financieros. Esta homologación se ha hecho extensiva al 60% del total de facturación, desconociéndose el grado de atomización de los proveedores, y por tanto, a cuántos ha alcanzado el análisis, y en qué regiones se sitúan.

En lo que refiere a la información sobre la relación con sus clientes, el diálogo con clientes se ve respaldado por la información contenida en el Informe Anual, puesto que no se encuentran datos cuantitativos en el Informe de Responsabilidad Corporativa. Se definen los tipos de consultas realizadas a los distintos grupos de interés (clientes particulares, PYMES), con detalle del ámbito geográfico, universo, muestra, y técnica elegida, así como su periodicidad. Sin embargo, no se identifican los atributos de valoración planteados en la consulta.

El resultado del análisis realizado en 2008, tanto desde la perspectiva de satisfacción por segmentos, por redes, o por plataformas, si bien continúa situando las valoraciones en un tramo de alto nivel de satisfacción, demuestra un empeoramiento en las valoraciones en todos los conceptos para 2008 respecto de 2007. Si bien es cierto que la valoración se encuentra en casi todos los casos por encima del 75%, lo que se corresponde con un alto nivel de satisfacción, en muchos de los segmentos se encuentra apenas por encima de ese umbral, y en el caso de las PYMES su valoración se encuentra en una posición menor, reflejando que la Entidad "debe mejorar".

Se mantiene la apuesta de la Entidad por la calidad, ya que toda la plantilla tiene referenciada una "parte sustancial de su remuneración" al índice "Factor de Calidad", elaborado a partir de valoraciones de satisfacción de clientes externos y de los propios empleados del banco. Esta apuesta por la calidad se enmarca dentro de una marcada

[388] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/

gestión de la reputación de BANKINTER, donde la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes es consecuencia de la importancia que tiene para la Entidad, la gestión de la reputación. En el Informe de 2008 nuevamente mencionan estar trabajando en el desarrollo de un instrumento de medición de la reputación, no aportando mayor información sobre el grado de avance del mismo desde 2007 así como tampoco el período en el cual está prevista su implantación.

Se mencionan proyectos de mejora de la calidad, propuestos por los empleados, pero se desconoce qué tipo de acciones involucraron, las áreas se vieron afectadas y qué tipo de categorías profesionales de la plantilla participaron (sólo se menciona que participó el 5,4% de la plantilla).

En cuanto a las quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención al Cliente es quien las recibe. La información sobre tipología de queja/reclamación, tipo de resolución, tiempo de resolución de la incidencia, tanto las tramitadas ante este órgano como a través del Defensor Externo del Cliente y ante el Banco de España, se encuentra en el Informe Anual y la MLGB; el Informe de Responsabilidad Corporativa sigue sin aportar este tipo de información así como cualquier referencia a su citación en los informes donde se trata la misma. No obstante, no se informa sobre los mecanismos de compensación previstos ante una resolución favorable al cliente, y los datos de tales compensaciones para el ejercicio 2008.

En cuanto a la protección de datos de carácter personal de los clientes, la “seguridad de clientes” forma parte de la estrategia de protección de la Entidad, garantizando el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. Se menciona que todos los contratos que celebran los clientes con el Banco incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual se recaba su consentimiento para el tratamiento de sus datos, así como se informa al cliente de la finalidad de la utilización de los mismos, habiéndose habilitado canales de comunicación sencillos y rápidos para gestionar la información oportuna.

La Entidad reconoce el incremento generalizado en el fraude *on-line* y la profesionalización de las amenazas. BANKINTER asegura que con sus sistemas de control y protección disponibles en sus transaccionales garantiza la confianza de la Entidad respecto al e-fraude y otras amenazas. Informa que los sistemas de seguridad y protección implantados en BANKINTER han sido auditados por personal independiente y de reconocido prestigio, pero no se informa quiénes han practicado dichas labores.

Si bien BANKINTER afirma tener los mecanismos adecuados para prevenir actos de fraude y proteger la intimidad de los datos de sus clientes, y asumir el compromiso de realizar auditorías sobre sus propios sistemas y de sus proveedores, así como mantener vigente el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Entidad certificado ISO 27001, no se han encontrado, en los documentos analizados, la descripción de los mecanismos oportunos para realizar tales labores.

La gestión referente a la prevención del blanqueo de capitales se encuentra respaldada por una serie de medidas que garantizan el cumplimiento del marco normativo, así como por la publicación de un manual general de procedimientos que debe ser tenido en cuenta por los empleados del Grupo, el cual aporta instrumentos que facilitan la detección de este tipo de operaciones.

Para garantizar el cumplimiento de las medidas propuestas y de la legislación, se establece una estructura de control acorde: el Órgano de Control Interno y de Comunicación es el responsable de establecer las políticas de prevención y los procedimientos internos de Control y Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo; el área de Prevención de Blanqueo de Capitales donde se analizan todas las operaciones detectadas por cualquier miembro de la Entidad así como por el sistema automático de rastreo, y en caso de que proceda, se comunican al SEPBLAC del Banco de España. A su vez, el área de Auditoría del Banco, audita de forma anual esta área y la somete a la verificación externa. En última instancia, el control del cumplimiento de la normativa sobre prevención de blanqueo reside en la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

La contribución de BANKINTER a la sociedad se enmarca dentro de lo que denominan Implicación Social, y se enfoca fundamentalmente hacia la eliminación de barreras a la discapacidad, bajo la estrategia de Acción Social de BANKINTER. El mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los diferentes canales y redes del Banco en lo que tiene que ver con la adaptación de los edificios refleja el mero cumplimiento de la normativa vigente. Sin embargo, BANKINTER también aporta información sobre la accesibilidad de su portal Web, siendo objeto de diversos estándares de certificación.

Uno de los principales ámbitos de actuación de las entidades financieras en la sociedad es el de la inclusión de colectivos que quedan fuera del sistema. En este aspecto, si bien BANKINTER manifiesta que “la principal contribución del Banco a la sociedad tiene lugar a partir de la actividad desarrollada” y en particular, a través de los productos y servicios que ofrece a la sociedad en general, y en particular, a ciertos colectivos socialmente desprotegidos, inclusividad en el sistema financiero que se ve focalizada en el colectivo de personas discapacitadas. No se ha encontrado mención alguna a productos financieros destinados a personas en riesgo de exclusión social como pueden serlo los ex – presidiarios, los drogodependientes en proceso de rehabilitación, las madres cabeza de familia, víctimas de maltrato o los inmigrantes, si bien dicha actividad no es coincidente con el segmento de especial interés para la Entidad que es el de Rentas Altas.

Las inversiones en la comunidad (€3.152 miles) han supuesto en el ejercicio 2008 un 0,87% del Beneficio Neto, donde se han desarrollado programas de accesibilidad, trabajos “pro bono” para el tercer sector, cesión a determinados proyectos de investigación, de capacidad no utilizada de ordenadores conectados a Internet mediante la colaboración con el proyecto World Community Grid, programas alfabetización tecnológica, así como el Plan Familia. Se informa que este Plan pretende el desarrollo, formación e integración laboral y social de colectivos desfavorecidos, principalmente discapacitados, así como se proporciona a los empleados discapacitados y sus familiares con algún grado de discapacidad, distintos tipos de ayuda que permita su integración real desde el punto de vista social y laboral. No obstante la descripción de las actividades mencionadas, BANKINTER continúa sin cuantificar económicamente estos aportes a la sociedad, detallados por tipo de acción.

Se echa en falta en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 la presencia de un detalle de los objetivos e indicadores para evaluar el grado de avance en su cumplimiento, de los proyectos de acción social planteados para 2009. Esta información, junto con una revisión del grado de avance en los objetivos planteados, estaba presente en el Informe 2007 y aportaba información directa sobre los

compromisos asumidos, y cómo éstos habían sido alcanzados o no. Se desconoce el motivo de la ausencia de dicha información en el Informe 2008, así como la existencia de objetivos definidos con precisión para 2009.

En cuanto a la promoción del tejido empresarial, y en concreto, el fomento de la PYME, la Entidad manifiesta su especial interés hacia este segmento, donde se informa que el número de clientes en este sector se ha incrementado en un 6,3% (si bien no hay datos comparativos que lo respalden), y en el riesgo crediticio representa el 49,2% del total de los segmentos de personas jurídicas, si bien corresponde sólo a un 17,57% del total de la exposición al riesgo de crédito con clientes que asume la Entidad al 31 de diciembre de 2008. Por otra parte, resulta un tanto contradictorio el apoyo manifestado a este sector cuando se han cerrado oficinas específicas destinadas a estos clientes, y se ha reducido en consecuencia, la plantilla destinada a atenderles: Centros de Pymes en 2007- 161 y en 2008- 145, en los que realiza su función una plantilla de 466 personas en 2007, y 410 personas en 2008.

No se ha encontrado ninguna mención expresa a la renuncia de la utilización de prácticas contractuales abusivas respecto de los clientes, como pueden ser la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de créditos, la prácticas comerciales agresivas y poco transparentes ignorando las necesidades y perfil financiero de los clientes, el no informar previamente con detalle de los riesgos asociados a los productos que se comercializan de manera que el cliente sea consciente de ellos y esté dispuesto a asumirlos, el no gestionar los productos de inversión con el nivel de riesgo y diligencia con el que se ha comprometido con el cliente, entre otros.

Tampoco se evidencia la aplicación de criterios sociales y ambientales en la concesión de créditos o la financiación de actividades, principal asunto que refleja el verdadero compromiso en su ámbito de actuación, de una institución financiera con la sostenibilidad.

Dentro del apartado Finanzas Responsables se mencionan distintos productos, mezclándose aquellos que tienen un componente de acción social, con aquellos que implican una inversión basada en criterios de sostenibilidad. Por ejemplo, se mencionan las tarjetas de crédito cuya rentabilidad se dona toda o en parte, a proyectos de Acción Social; fondos de inversión en los cuales el Banco dona las comisiones de gestión y depósito a alguna causa social; productos de inversión que componen una parte de la cesta con empresas cuya actividad, en parte, se destina a inversiones en energías renovables, pero no únicamente a ello; nada de esto es Inversión Socialmente Responsable, puesto que ésta es aquella que incorpora criterios sociales, ambientales y de Gobierno Corporativo, junto con los criterios financieros, en la toma de decisiones de inversión. En los diversos productos mencionados por BANKINTER bajo el epígrafe Finanzas Responsables no se informa claramente la cuota de composición de la cartera; se dice que invierten según criterios responsables cuando en realidad la información proporcionada evidencia una inversión en determinados sectores, sin definir proporciones de participación en sectores y sin definir taxativamente los sectores y criterios bajo los cuales se compone la cesta de inversión. Por otra parte, la proporción que representan los valores “responsables” dentro del total de la cartera de inversiones es ínfimo.

En cuanto a las inversiones que financia la Entidad en el “ámbito de la RSC” destaca que “lo más relevante del año 2008 ha sido el compromiso de inversión de 3.000.000 de euros en Ysios Biofund que es un fondo de capital riesgo orientado a invertir en

empresas en el ámbito de la biotecnología y las ciencias de la vida", sin embargo no se proporciona ningún detalle de cuánto se ha materializado de dicha inversión. Se desconoce la proporción de inversiones financiadas bajo criterios de sostenibilidad, con una discriminación de cada sector específico que se financia, al no aportarse ninguna información al respecto.

La tasa de morosidad de la Entidad se sitúa en un 1,34%, y el índice de cobertura en un 122%. Se atribuye el bajo riesgo de morosidad a su política y cultura de riesgos, a la capacidad tecnológica de BANKINTER, y a un equipo de personas altamente formadas y experimentadas.

En cuanto a lo que se refiere al desempeño ambiental, BANKINTER sostiene mantener una "política activa en materia de sostenibilidad para combatir el cambio climático y proteger el medio ambiente"; sin embargo, ello no se traduce activamente en los principios de actuación, centrados en mejorar el desempeño ambiental de la institución, sin reflejar en ellos ningún compromiso estricto con la aplicación de criterios ambientales para la concesión de créditos o financiamiento.

Tampoco se ha encontrado mención respecto a la participación en iniciativas internacionales específicas, como UNEPFI[389] o los Principios de Ecuador[390].

El capítulo dedicado al medioambiente se centra en aportar información sobre la gestión ambiental de los impactos directos de la Entidad sobre el medio ambiente. Si bien es destacable la implantación de un sistema de gestión medioambiental en su sede social, y el objetivo de extender dicho sistema de gestión a otra sede, los principales impactos ambientales no provienen del desempeño de las tareas administrativas que implican la actividad cotidiana, sino de los impactos indirectos generados por las inversiones que financian. Éstos no parecen ser incorporados en la gestión propia del negocio, y por tanto reconocidos como riesgos que deben ser gestionados y asumidas las consecuencias que puedan provocar.

Muestra de esa falta de reconocimiento como impacto que debe ser gestionado por la Entidad es la afirmación de que "BANKINTER tiene sus sedes en territorios urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos o sobre la biodiversidad"; si bien la Entidad tiene sus sedes en terrenos urbanos, no se menciona si la ubicación y extensión de sus suelos en propiedad, arrendados o administrados, afectan a hábitats ricos en biodiversidad, ni cómo su actividad de inversión puede afectar a la misma.

En cuanto a la financiación a partidos políticos y sindicatos, si bien este tema no es abordado específicamente en la información analizada, en el Código de Ética establece que "Los empleados, en concepto de tales, se abstendrán de ofrecer regalos a autoridades, organismos y Administraciones públicas, partidos políticos e instituciones en general, así como de realizar con cargo al Banco aportaciones en favor de las entidades indicadas o de cualquier otra". No se informa específicamente que no se haya producido donaciones, condonaciones de deudas o concesión de avales a partidos políticos en el ejercicio 2008. Asimismo, no se ha encontrado

[389] United Nations Environmental Project –Financial Institutions: enmarcado dentro del programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, dirigido específicamente al sector financiero, donde se establece un espacio de diálogo y reflexión acerca de las necesidades de sostenibilidad y cómo aproximarse a ellas desde el sector financiero

[390] Ecuator Principles: iniciativa que agrupa a 61 entidades financieras y se centra en destacar la necesidad de incluir criterios de sostenibilidad en esta área de la actividad

evidencia de la existencia de políticas sobre instrumentos de presión política, lobbying o lucha contra el tráfico de influencias.

Si bien BANKINTER afirma la inexistencia de multas significativas por incumplimiento de la legislación aplicable, ello no garantiza que la Entidad no haya recibido ninguna sanción, y desconociéndose el concepto de materialidad (significativas) manejado para excluir dicha información de los informes publicados.

Por último, tampoco se ha encontrado información específica de si se ha recibido, o no, algún tipo de subsidio, beneficio fiscal o financiero público, mientras que encontramos en la MLGB nota 39 un detalle de importes correspondientes a beneficios fiscales por concepto de: deducción por gastos de formación, por doble imposición, por donativos a entidades, entre otros.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En 2008 BANKINTER creó el área de Intangibles, asumiendo la dirección de las políticas de Responsabilidad Social de la Entidad (destacando calidad, reputación corporativa o comunicación externa) y la atención a las demandas de información sobre sostenibilidad. Este área está directamente vinculada con la Presidencia, y con el Consejero Delegado, y trabaja en coordinación con los Comités de Dirección y Coordinación. Sin embargo, no se describe quién compone esta área, a quién reporta, cuáles son sus funciones y responsabilidades específicas, o cómo se evalúa su funcionamiento.

A partir de un análisis de la estrategia de RSC de la Entidad, se fijaron líneas de actuación prioritarias por áreas (Clientes, Riesgos, Finanzas, Gestión de Personas y otras), vinculando las mismas con determinados temas de interés para la Entidad, como son la conciliación laboral e igualdad efectiva, la inclusión social, la accesibilidad de las personas con discapacidad, entre otros.

De la información analizada se advierte que, para algunas de las actuaciones mencionadas como la implantación de criterios sociales y ambientales en las decisiones de financiación e inversión o en la política de compras, no se encuentran mecanismos y sistemas de gestión específicos que permitan su implantación. Respecto a ello, se menciona que en el 2009 se pondrá en marcha un proyecto que permita mejorar la evaluación y el control de los riesgos ambientales y sociales, a través del análisis del grado de implantación, tanto en BANKINTER como en sus clientes, de los protocolos de evaluación y control de los riesgos medioambientales y sociales. Se desconocen las características de este proyecto, las áreas involucradas, cómo se implementará, el grado de alcance del mismo, etc.

Por tanto, a partir de la información analizada, no es posible identificar la existencia de un sistema de gestión de la RSC integrado en la estructura operativa, con procedimientos claros y precisos enfocados hacia una gestión de los impactos que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, y permitan el desempeño de la actividad de la Entidad de manera sostenible (en cuanto a los tres ámbitos: sociales, ambientales y económicos).

En cuanto al compromiso asumido con los principios del Pacto Mundial, que abordan temas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción,

no se ve acompañado de información sobre la existencia de un sistema de gestión que permita garantizar su cumplimiento en lo que refiere a los impactos indirectos de la actividad de la Entidad.

En lo que respecta al diálogo e involucración de las partes interesadas, se evidencia una sistematización de la participación de éstos en tanto el interés de la Entidad por la reputación que tiene entre los diversos grupos de interés con quienes se relaciona. Es este uno de los pilares que caracterizan su gestión, fuertemente orientada hacia la consecución de resultados sobre la reputación corporativa. Siguiendo esta línea, la gestión del diálogo está centralizada en la Oficina de Gestión de la Reputación. Es importante aclarar que reputación y responsabilidad social aunque son conceptos relacionados no son idénticos, estando la primera enfocada en la imagen percibida (ámbito de comunicación), y la segunda en mejorar los impactos producidos (ámbito de gestión). Por lo tanto un enfoque de reputación en la identificación de las partes interesadas no asegura que estas sean las más relevantes desde el punto de vista de la materialidad de su responsabilidad social.

Debe destacarse que no se hacen públicos los resultados de las participaciones de los grupos de interés en los distintos mecanismos de consulta, en lo que respecta al listado de atributos por los cuales se les ha preguntado, tanto al personal como o a los clientes, y el grado de valoración obtenido, destacándose tan sólo algunos asuntos sobre los cuales se ha obtenido mejor valoración.

Los mecanismos de participación de los distintos grupos de interés son, en su mayoría, unidireccionales de comunicación: buzones de sugerencias, consultas y quejas, encuestas de satisfacción, si bien se percibe un tímido avance en este aspecto con la integración de algunos procesos de diálogo como la conformación de un panel representativo de *stakeholders*. Sin embargo, como se mencionó en el apartado anterior, no se informa sobre la composición de dicho panel en cuanto a número de participantes de cada grupo, los temas que plantearon de mayor interés para el colectivo que representaban, así como los compromisos asumidos por la Entidad de cara a abordarlos.

De cara a integrar a los proveedores en mecanismos de diálogo, se menciona abordar en 2009 la implantación de un sistema de evaluación bidireccional con los proveedores que permita conocer el grado de satisfacción de las partes implicadas (proveedor-usuario), y sus acciones de mejora.

Se menciona que la Oficina de Gestión de la Reputación está trabajando en el desarrollo de un instrumento de medición de la reputación, con el objetivo de diseñar un Cuadro de Mando de Intangibles que permitirá, entre otras cosas, conocer e integrar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la estrategia de la organización. Ya era objetivo de esta Oficina el desarrollo del Modelo en 2007, el cual sería implantado en marzo de 2008 de acuerdo con el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007, y del que no se informa sobre el grado de avance del mismo, motivos del retraso en su implantación y horizonte temporal previsto para su real aplicación, sino que sigue presentándose como un reto a futuro.

Si bien la Entidad menciona tener “claro que somos responsables del impacto de nuestras acciones en la sociedad”, no se evidencia la existencia de un sistema que permita evaluar, gestionar, mitigar o reducir los riesgos por los impactos sociales y ambientales de la actividad de financiamiento. En este aspecto, BANKINTER sostiene un compromiso de poner en marcha en 2009 un proyecto que permita mejorar la

evaluación y control de los riesgos medioambientales y sociales, tanto en la Entidad como en sus clientes. Deberá analizarse el desarrollo de los protocolos de evaluación y control correspondientes así como su grado de implantación y la existencia de las competencias necesarias para realizar un adecuado seguimiento.

Pese a que la mayor promoción de la Inversión Socialmente Responsable constituye una de las líneas de actuación prioritarias, y el desarrollo de nuevos canales de comercialización aparece como actividad necesaria a emprender, no hay constancia del desarrollo de mecanismos de implantación y seguimiento de la ISR. Tampoco hay información sobre cómo piensa BANKINTER promocionarla entre sus clientes, y generar así una línea de actividad rentable alineada con los objetivos de sostenibilidad, que tenga un impacto relevante en la operativa de la Entidad y en la cartera de inversión de los clientes.

El blanqueo de capitales está ampliamente detallado en la documentación analizada, donde se describen sistemas y mecanismos de control de la institución para la prevención del blanqueo de capitales, destacando los aspectos más significativos de las políticas de prevención de Blanqueo de Capitales, entre ellos, la no aceptación de cuentas anónimas, contar con una lista actualizada de personas y organizaciones sospechosas de realizar actividades delictivas o de blanqueo, disponer de un sistema de control diario de rastreo de operaciones ejecutadas mediante cualquiera de los canales, así como una política expresa y pública de admisión de clientes. Para garantizar la implantación de las medidas, el Banco cuenta con un manual general de procedimientos que recoge todas las cuestiones relacionadas con la prevención del blanqueo incluye, entre otras cuestiones, un listado de tipos de operaciones sospechosas

Mediante el canal de denuncias confidencial, accesible en Intranet, pueden denunciarse las malas prácticas financieras o contables, así como situaciones que puedan representar un riesgo para la plantilla. Este canal es gestionado directamente por el Presidente de la Comisión de Auditoría Interna. No obstante, no se encuentra evidencia de la existencia de un canal anónimo disponible para clientes o cualquier persona externa que desee denunciar irregularidades respecto de la conducta ética y profesional que debe guiar la gestión.

Acerca de los principios que deben guiar la elaboración del Informe, se desconoce si se ha respetado el principio de materialidad, puesto que no se aporta ninguna valoración realizada por parte de los stakeholders sobre la actuación ética y social de la Entidad, ni los resultados de un análisis de riesgos de RSC que lo permitiera.

Tampoco se evidencia el respeto de un adecuado equilibrio y neutralidad en la información publicada; la información aportada se centra en destacar los beneficios de las actuaciones de la Entidad, y no se han considerado ni los posibles impactos negativos de las inversiones que financian, ni la inclusión de asuntos que pudiesen resultar controvertidos para algún stakeholder.

El alcance del Informe aparece limitado puesto que se afirma que “La información recogida en este informe hace referencia a todas las sociedades sobre las que BANKINTER ejerce control o influencia significativa, a excepción de la sociedad Línea Directa Aseguradora”, sin aportar explicaciones al respecto.

Los objetivos planteados siguen siendo generales, dispersos, poco cuantificables y a los cuales no se da constancia del correspondiente seguimiento en el ejercicio siguiente al que son planteados.

En cuanto al principio de precaución y prevención en la financiación de actividades, no se evidencia que el mismo sea tenido en cuenta, más allá de lo que pueda derivar en riesgos reputacionales, puesto que no se analiza el impacto social y ambiental de los proyectos, para en función de ello se otorgue el financiamiento.

Por último, y como se ha mencionado en los apartados anteriores, la calidad de la información es muy limitada puesto que los datos cuantitativos relevantes proporcionados son muy escasos, o bien no se aportan datos comparativos que permitan evaluar la tendencia en el comportamiento de la Entidad.

La auditoría externa verifica las cuentas anuales del Grupo, así como la adecuación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a la Guía GRI3. Por todo lo expresado anteriormente, se evidencia que el resultado de la verificación externa no se ajusta a las conclusiones de este estudio en lo referente a la adecuación de los estándares empleados en el análisis, desconociendo si durante el ejercicio de la misma se tuvo acceso a otra información no contemplada en el alcance del presente estudio. Asimismo, la verificación externa sólo alcanza los contenidos del Informe, no existiendo ningún procedimiento de auditoría independiente en RSC sobre los procesos y procedimientos, mediante el cual se garantice, con un grado razonable de certeza, que los contenidos representan fielmente la realidad del desempeño económico-financiero y social de BANKINTER.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

BANKINTER elabora su Informe Anual de Gobierno Corporativo según el modelo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos en su informe de Gobierno Corporativo 2008, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de BANKINTER S.A., en el Texto Refundido del Reglamento del Consejo de Administración de BANKINTER S.A., en el Reglamento Interno de Conducta del mercado de valores del Grupo BANKINTER (actualizado a septiembre 2008), y en sus Estatutos Sociales.

El Consejo de Administración se estructura a través de una Comisión Ejecutiva o Delegada, un Comité de Auditoría, una Comisión de Nombramientos y Retribuciones, una Comisión de Gobierno Corporativo, y una Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo. No se cuenta con una Comisión de Estrategia e Inversiones, desconociéndose su motivo; el Comité de Activos y Pasivos (ALCO), adopta las estrategias de inversión o cobertura más adecuadas, así como las políticas de financiación.

En lo que refiere a la composición del Consejo de Administración, el mismo está conformado por 9 consejeros, de los cuales 2 son ejecutivos (22%) y 7 son consejeros externos (78%); de éstos, 3 son calificados como dominicales (43%), 3 como independientes (43%) y 1 como otro externo (14%). Por su parte, la estructura de participación de la Comisión Ejecutiva en lo que respecta a la estructura de representación, difiere de la del propio Consejo de Administración: está compuesta por

5 consejeros, 2 de los cuales son ejecutivos (40%) y 3 son consejeros externos (60%), siendo 1 dominical (20%) y 2 consejeros independientes (40%).

Si bien se observa la recomendación de Buen Gobierno acerca de la existencia de una amplia mayoría de consejeros externos en el Consejo, los independientes no ostentan el mismo grado de participación mayoritaria, estando en el límite de participación establecido (un tercio). Dentro de estos últimos, no se observa la recomendación de Buen Gobierno de que los consejeros independientes no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años, puesto que uno de ellos es consejero desde 1996 y ha sido renombrado el 17/04/2008. Este mismo consejero independiente preside la Comisión de Gobierno Corporativo, la de Nombramientos y Retribuciones, y es vocal de la Comisión de Auditoría.

La participación de la mujer en los órganos de gobierno es nula. La única consejera mujer que formaba parte del consejo en 2007 renunció anticipadamente al ejercicio de su cargo en junio de 2008, por motivos de índole de desarrollo profesional independiente. Como medida propuesta por BANKINTER para garantizar la igualdad en el acceso a los cargos, así como que se garantice que el proceso de selección no adolezca de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras y que se busque deliberadamente e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado, la Entidad menciona que es la Comisión de Nombramientos y Retribuciones quien selecciona a los consejeros independientes, contando con el apoyo de consultoras externas especializadas a las que no se imponen limitaciones en la búsqueda de candidatos. Por tanto, no se evidencia ningún compromiso activo por parte de BANKINTER en procurar integrar a la mujer en la gestión estratégica del negocio.

La gestión de los conflictos de interés entre los consejeros está regulada en el Reglamento del Consejo en sus arts. 15 y 18. Así, los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración o a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, las situaciones de conflicto de interés que pudieran tener con la Sociedad y, cualesquiera actividades remuneradas que desempeñen en otras sociedades o entidades. Se informará en la página Web corporativa sobre los otros Consejos de Administración a los que el Consejero pertenezca, se trate o no de sociedades cotizadas. La Comisión es el órgano competente para resolver las cuestiones planteadas en la materia. No obstante, no se evidencian mecanismos que permitan asegurar que, ante una situación de conflicto de interés, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en las deliberaciones, decisiones y operaciones a que el conflicto se refiera.

A su vez, se encuentran recogidos en el Reglamento del Consejo de Administración, la obligación de los Consejeros de confidencialidad, fidelidad y lealtad, entre otros deberes y obligaciones establecidos por BANKINTER. El deber de lealtad incluye el de no competencia y el de prevención de conflictos de interés. Controlar el cumplimiento de los códigos de ética y demás normas aprobadas por el Consejo de Administración es competencia de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

Anualmente deberá evaluarse el funcionamiento del Consejo de Administración, la actividad profesional del Presidente y del Consejero Delegado, siendo el encargado de dirigir la evaluaron del Presidente, el Consejero independiente que ejerza la función de Presidente de la Comisión de Gobierno Corporativo. Esta comisión tiene, además, la responsabilidad del proceso de evaluación de los Consejeros y de las Comisiones, debiendo elevar al Consejo el informe anual correspondiente. Durante el ejercicio 2008

la Comisión ha mantenido 4 reuniones, pero no se informa si en las mismas se ha dado cumplimiento a estas obligaciones y los resultados de las mismas.

En el Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo se hace mención a un Informe de Evaluación del Consejo de Administración y de las Comisiones del Consejo presentado por Spencer Stuart en el Consejo de Administración de 21 de enero de 2009, a cuyas indicaciones se atendería en el ejercicio 2009, desconociéndose el contenido de las mismas.

Acerca de las medidas implantadas por BANKINTER para evitar los riesgos de acumulación de poderes en una única persona, dado que el primer ejecutivo de la Entidad es también el presidente del Consejo, se informa que más allá de las delimitaciones a sus funciones, se cuenta con un Vicepresidente, que es uno de los Consejeros externos de la Sociedad, y existe además un Consejero independiente que es el Presidente de la Comisión de Gobierno Corporativo del Banco que tiene las funciones que le asigna en calidad de 'Consejero Coordinador' el Reglamento del Consejo. Existe un Consejero Delegado que es el responsable de la conducción del negocio y que ejerce las máximas funciones gerenciales y ejecutivas de la Sociedad bajo la dependencia del Consejo y del Presidente. Del Consejero Delegado dependen los directores generales y los demás Altos Directivos.

Acerca de las remuneraciones de los consejeros, se detalla a nivel individual la retribución fija y dietas para cada consejero así como la retribución individual de los directivos. Si bien el reglamento de la Junta considera la votación separada de aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes como el nombramiento, reelección o ratificación de cada Consejero, no se ha encontrado mención alguna acerca del sometimiento a votación de ésta, con carácter consultivo y como punto separado del orden del día, del informe sobre la política de retribuciones de los consejeros. [391]

En lo que respecta al funcionamiento de la Junta General, se toman las precauciones debidas para facilitar la participación y votación, permitiendo la delegación de votos, el voto a distancia, el fraccionamiento del voto (que permita que los intermediarios financieros, que actúen por cuenta de clientes distintos, puedan ejercer el derecho de representación de forma fraccionada conforme a las instrucciones de dichos clientes), la votación separada de asuntos que sean sustancialmente independientes, la inexistencia a la limitación del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista así como el requerimiento de asistencia a las Juntas Generales por parte de un representante del Auditor de Cuentas.

Los sistemas de control de riesgos están definidos conforme a las nuevas metodologías de cuantificación del riesgo promovidas por el Acuerdo de Basilea II; los principios básicos de la Gestión del Riesgo se informa que están recogidos en el Acuerdo Marco de Riesgos elaborado por el Consejo de Administración, y en la estructura organizativa de BANKINTER, la Dirección de Riesgos constituye una unidad separada de las áreas de negocio. BANKINTER manifiesta que las políticas y procedimientos quedan reflejados detalladamente en los manuales y circulares de la entidad y publicados en la Intranet a disposición de la plantilla.

[391] CNMV. Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.9) Las recomendaciones que menos se siguen son las relativas al régimen de aprobación y transparencia de las retribuciones de los consejeros.

El Consejo de Administración determina la estrategia y aprueba y supervisa la política de riesgos y los sistemas de control interno del grupo BANKINTER, y al Comité de Auditoría le compete revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos.

Entre los principios básicos de la gestión del riesgo no se ha encontrado ninguna mención al control de los riesgos sociales y ambientales que pueda afrontar la Entidad a consecuencia del ejercicio de su actividad de crédito y financiación, lo que evidencia que éstos no son integrados en la gestión del negocio como riesgos relevantes inherentes a la actividad; sí se menciona la relevancia del factor calidad en el servicio en la función de riesgos, nuevamente destacando la importancia de la reputación en la gestión del negocio para BANKINTER.

En cuanto a la materialización de riesgos durante el ejercicio 2008, Bankinter reconoce aquellos a los que de manera permanente se ve afectada la entidad, debido a la actividad desarrollada. BANKINTER no informa sobre ningún otro tipo de riesgo materializado en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental, asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV[392].

El canal de denuncias confidencial para empleados está organizado bajo la tutela directa de la Comisión de Auditoría, quien debe garantizar su adecuado funcionamiento. Al Presidente de esta comisión deberán elevarse las denuncias por irregularidades graves, dirigiendo aquellas por infracciones del Código a la Unidad de Cumplimiento Normativo. La apertura de un canal de denuncia, con las consiguientes garantías de no represalia y debido seguimiento, no ha sido desarrollado aún para clientes y proveedores.

Se deja constancia en el IAGC que la Auditoría Interna fue evaluada en 2008 por KPMG, consultor externo, entre cuyas conclusiones destaca la conveniencia de aprobar un Mapa de Riesgos Corporativos y estudiar un Mapa de procesos de control. Según informa BANKINTER, la aprobación del Mapa de Riesgos tendrá lugar en el primer trimestre de 2009.

[392] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008. (p.46) Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El Banco BBVA ofrece una amplia gama de servicios a sus clientes, a través de las diferentes entidades que conforman el grupo, entre ellos podemos citar banca minorista, negocios mayoristas, banca de inversión, gestión de activos, banca privada, proyectos empresariales e inmobiliarios.

Alcance geográfico

El Grupo BBVA cuenta con un total de 7.787 oficinas de las cuales 3.375 oficinas se encuentran en España y las 4.412 restantes en otros países europeos, América y Asia.

Los Bancos del Grupo en España son: BBVA, Banco de Crédito Local, Finanzia y Uno-e. Los Bancos del Grupo en América Latina son: BBVA Banco Continental (Perú), BBVA Banco Francés (Argentina), BBVA Banco Provincial (Venezuela), BBVA Bancomer (México), BBVA Chile, BBVA Colombia, BBVA Panamá, BBVA Paraguay, BBVA Puerto Rico y BBVA Uruguay. Los Bancos del Grupo en el Resto del Mundo son: BBVA Portugal, BBVA Suiza y BBVA Compass Bank (EEUU). Durante el 2008 integrado el Laredo National Bank, Inc., Texas National Bank, Inc. (EEUU), y State National Bank, Inc., bajo la marca BBVA Compass Bank

A su vez, BBVA posee sucursales en Nueva York, Paris, Bruselas, Londres, Dusseldorf, Frankfurt, Milán, Hong Kong, Tokio y Singapur, y oficinas de representación en Moscú, Mumbai, Pekín, Seúl, Shangái, Taipei, Sydney, Sao Paulo y La Habana

Las gestoras de pensiones se encuentran en: España, México, Ecuador, Chile, Perú, Colombia, Bolivia.

Entre las sociedades dependientes que componen el Grupo BBVA se encuentran algunas que desarrollan sus actividades en paraísos fiscales como Antillas Holandesas, Islas Caymán, Islas del Canal y Luxemburgo. En Panamá, considerado conforme a la OCDE paraíso fiscal, BBVA cuenta con una entidad bancaria operativa (BBVA Panamá)

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, BBVA informa que cotizó en el DJSI World, en el DJSI STOXX, así como en el FTSE4Good, en el FTSE4Good Ibex, el KLD Global Sustainbility

Indexes, el Aspi Eurozone y en el Ethibel Sustainbity Indexes, todos ellos índices bursátiles de inversión socialmente responsable.

Normativa Internacional

BBVA informa sobre su compromiso con el cumplimiento de normativa y estándares internacionales, entre ellos menciona la Declaración Universal de Derechos Humanos, la normativa laboral básica de la OIT, y otros convenios y tratados de instituciones internacionales como la OCDE.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas, firmado en 2002, el cual reconoce e impulsa principios en materia de derechos humanos, medio ambiente y derechos laborales.
- Iniciativa para Instituciones Financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), suscrita por el grupo en 1998, con el objetivo de fomentar la protección del medio ambiente, abogando por un desarrollo sostenible
- Principios de Ecuador, impulsados por la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, con la finalidad de establecer criterios ambientales y sociales exigentes en la financiación de grandes proyectos de inversión.
- Principios para la inversión responsable de naciones unidas.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	
Memoria financiera 2008	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008	Elaborado de acuerdo con GRI v.3, atendiendo también a los requisitos de la norma AA1000
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008, BBVA Continental	
Web BBVA	
Web Fundación para Microfinanzas	
Web Caja Nuestra Gente (Perú)	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta de Accionistas	
Reglamentos de las Comisiones (Auditoría y cumplimiento; Nombramiento y retribuciones,	

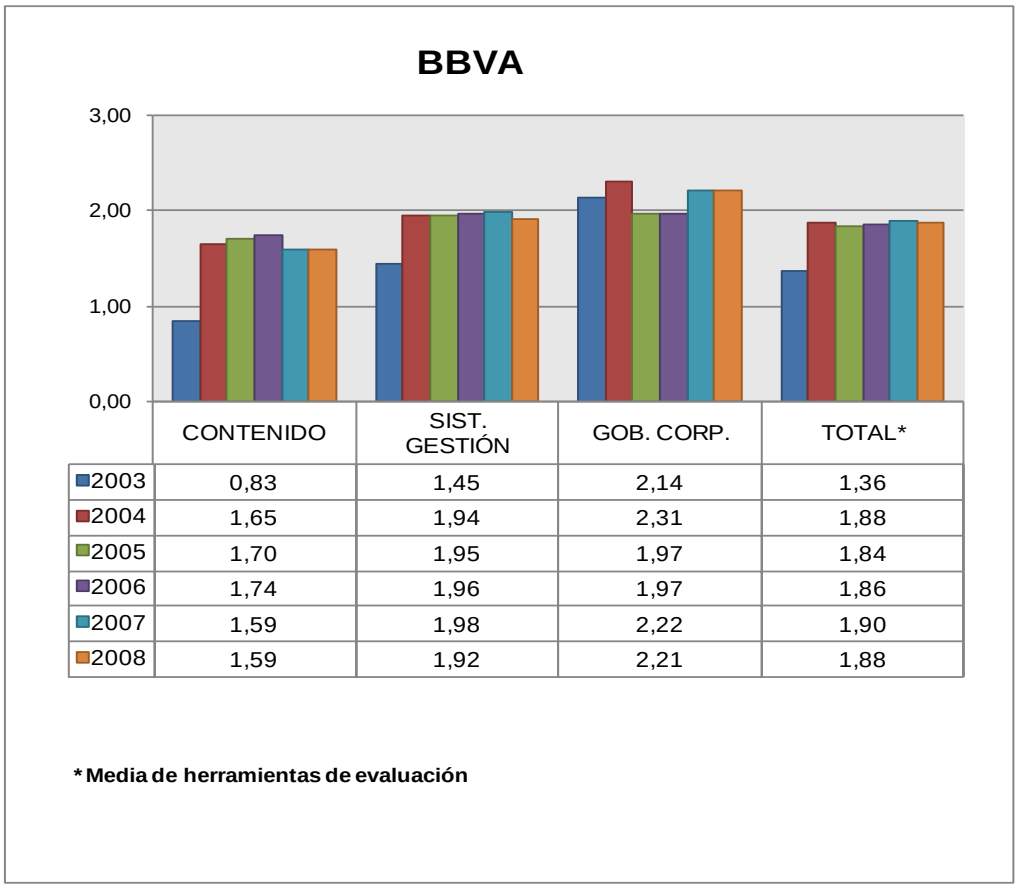
delegada permanente, de riesgos)	
Informe de la comisión de retribuciones	
Código de Conducta del Grupo BBVA	
Código de Conducta en el Mercado de Valores	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,87**
Indice&Perfil GRI	2,21
GRI Indicadores	1,67
Principios GRI	1,73
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,21**
ONU	**1,51**
AA1000	**1,92**
AA1000 Indicadores	1,85
AA1000 Principios	1,98
NEF	**1,88**
TOTAL	1,88

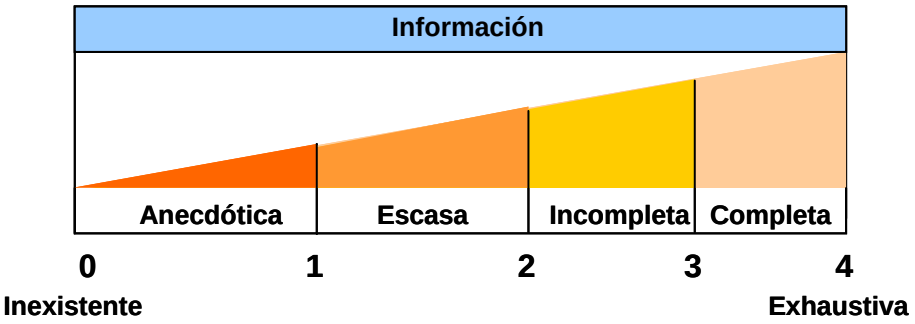
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,83	1,45	2,14	1,36
2004	1,65	1,94	2,31	1,88
2005	1,70	1,95	1,97	1,84
2006	1,74	1,96	1,97	1,86
2007	1,59	1,98	2,22	1,90
2008	1,59	1,92	2,21	1,88

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,88**, situándose en el estadio de *información escasa.*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las

responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,59**, situándose en un área de *información escasa.*

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,92**, situándose también en el estadio de *información escasa.*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,21**.

El informe anual de Responsabilidad Corporativa 2008 es el séptimo informe de RSC que elabora BBVA; A su vez en el Informe Anual se incluye un apartado dedicado a responsabilidad corporativa así como al sistema de gobierno corporativo. La organización se ha basado en los criterios del Global Reporting Iniciative v.2006 para elaborar el documento. En términos generales, se evidencia un estancamiento en la información objeto de análisis con respecto a la proporcionada por BBVA en ejercicio 2007. En relación a los procesos de gestión se han identificado mejoras en la información relativa a los sistemas de la organización, sin embargo estas mejoras no son trasladables a los procesos de integración de partes interesadas, ni en la presentación de datos cuantitativos que representen de manera clara el desempeño de la empresa, y el cumplimiento de objetivos. Como en años anteriores la memoria de "responsabilidad corporativa" ha sido verificada de manera externa por la consultora Deloitte.

b. CONTENIDOS RSC

La valoración del eje de análisis de contenidos ha sido realizada en base a la información suministrada por BBVA en el informe de "Responsabilidad Corporativa", (RC) memoria financiera, informe anual, informe de gestión, informe de gobierno corporativo, web corporativa de BBVA, informe de RC de Banco Continental, web de la fundación para las microfinanzas, web de la Caja Nuestra Gente y de la extraída de fuentes externas a la propia empresa como los comunicados realizados por sindicatos e investigaciones efectuadas por terceras partes. Previamente a la selección de estas fuentes se ha procedido a una categorización de las mismas en base al rigor de la investigación y a la credibilidad de la organización que lo emite.

En relación a los contenidos presentados en la memoria de RC, BBVA no ha variado la estructura y el formato en relación al ejercicio 2007. La información se presenta en base a cuatro grandes bloques: *Principios y políticas de RSC, Participación de los Grupos de Interés, Temas relevantes y Voluntariado corporativo*. En el análisis efectuado se han detectado carencias en la información presentada sobre aspectos relevantes. En el ejercicio analizado muchas de las cifras presentadas a través de los indicadores de carácter cuantitativo y referidas al ejercicio 2007 difieren de las cifras presentadas en la memoria de RC 2007 y referida a esa misma fecha. BBVA justifica esta disparidad en la presentación de cifras con una nota a pie de las tablas donde se insertan los datos presentados que, o bien dice que *se han homogenizado los criterios* (memoria de RC, 2008- pg 22), o bien se producen *modificaciones en los datos de 2007 por disponer de mejor información* (memoria RC, 2008- pg 56-58). Por otro lado, resulta sumamente confuso el alcance de la información suministrada resultando prácticamente imposible saber si se BBVA Compass (EEUU) está o no incluido en el

perímetro de la información facilitada. En muchos de los datos presentados se especifica que el alcance es para total del Grupo BBVA, sin embargo no se evidencian datos para todos los países en los que el Banco opera como entidad de depósito o los datos presentados no cuadran con los de la memoria 2007 en la que Estados Unidos (EEUU) estaba excluida del perímetro de la información suministrada. Esta disparidad en la presentación de la información resta certidumbre al análisis, al proceso de evaluación de mejora continua, de efectividad de las políticas implementadas y de la planificación de estrategias futuras. Además pone en evidencia la efectividad del proceso de verificación realizado por la empresa Deloitte, S.L. Lo anterior ha condicionado el análisis de este ejercicio y se recomienda que para futuras ediciones se utilice un criterio de procesamiento de datos único o cuando se den variaciones sustanciales, como es el caso de la memoria de RC de 2008, se facilite información pormenorizada de las nuevas formas de procesamiento y cálculo de los datos expuestos.

En la presentación de la memoria de RC de 2008, se ha cambiado la formula de carta del presidente por un formato entrevista al presidente de la entidad, Francisco González. Quien realiza la entrevista es Gustavo Herrero, director ejecutivo del Latin American Research Center de la Harvard Business School. En esta entrevista se analiza el contexto actual de crisis y el presidente de la entidad pone de manifiesto la apuesta de BBVA por las microfinanzas. La entrevista finaliza con un juicio de valor por parte del señor Gustavo Herrero quien afirma que se siente complacido por *ver que en BBVA están efectivamente encaminados a buscar esa armonía estratégica donde se alinean los objetivos de responsabilidad corporativa con los del core business*.

En relación a aspectos relevantes sobre cambios organizativos acontecidos durante el ejercicio 2008 no se ha encontrado información suficiente. Si bien, BBVA informa sobre los movimientos en sus participaciones significativas en el informe anual, en el apartado de documentación legal, en la memoria de RSC no se ha encontrado información a este respecto. Tampoco hay información sobre la reducción del número de oficinas, sobre todo en el Estado español, ni sobre la reducción en el número de trabajadores. Aunque en este ejercicio en la contraportada menciona un aparatado con *principales hitos del grupo*, se echa en falta un apartado en la memoria de RSC con información detallada sobre los *principales hechos relevantes del Grupo en el 2008,* que BBVA venia presentando en ediciones anteriores al 2007, y en el que especificaba los principales acontecimientos relativos a la organización clasificados por meses. Este aspecto es importante de cara a evaluar las políticas del Banco en su conjunto y como éstas afectan a la planificación en torno a la gestión de impactos sociales, económicos y medioambientales. De las cuentas anuales se extrae las plusvalías y quebrantos derivados de participaciones empresariales y de la actividad mantenida con la empresa de Madoff. Durante el 2008 BBVA ha vendido Bradesco y su participación en Iberdrola. Ambas operaciones le han generado una plusvalía de 1.574 millones de euros. El quebranto generado por los negocios mantenidos con la firma de Madoff le ha supuesto a BBVA un total de 302 millones de euros.

Durante el ejercicio 2008, BBVA ha procedido a la fusión de los tres bancos radicados en Texas (Laredo National Bank, Inc., Texas National Bank, Inc., y State National Bank, Inc.) con Compass, Bank, Inc.

El Grupo BBVA ha seguido en el 2008 su proceso de expansión con la ampliación de su participación en el capital de capital de Citic International Financial Holdings (CIFH) hasta el 29,68% del capital y en Citic Bank (CNCB) hasta alcanzar al 31 de diciembre

de 2008 una participación del 9,93%, lo que supone reforzar su posición en el mercado chino.

El BBVA en su memoria financiera (2008) afirma que *la participación de BBVA en CNCB, es considerada estratégica para el Grupo ya que a través de la misma desarrollará su actividad financiera en China continental, y es además determinante para el desarrollo del negocio internacional de CITIC. Adicionalmente, BBVA tiene el rango de "inversor estratégico único" en CNCB.*

La figura de inversor estratégico extranjero en los bancos comerciales de la República Popular de China, conlleva el cumplimiento de los siguientes principios: mantener la participación en el largo plazo, mejorar el gobierno corporativo, emprender la cooperación empresarial y evitar la competencia. Dentro de este marco, BBVA participa en la definición de las políticas relevantes de CNCB a través de su pertenencia al Consejo de Administración (tras el último acuerdo BBVA tendrá 2 Consejeros de un total de 15) y al Comité de Estrategia (1 miembro de un total de 6)….(BBVA,2009).

Este plan de expansión en China responde al denominado *Plan Asia*, aprobado por el Grupo en 2005, y que se materializa en la alianza con CITIC que ha supuesto una inversión de más de 1.000 millones de dólares, situándose según el propio BBVA en la mayor inversión de una empresa española en China. Parece evidente, a tenor de las noticias y de los acontecimientos acaecidos durante los dos últimos ejercicios, que BBVA tiene especial interés en expandir su negocio en el mercado chino. Sin embargo, no facilita en la documentación analizada ninguna información en relación a su política de RSC en este país, la identificación de riesgos evidentes en materia laboral, de derechos humanos y medioambiente, y el desarrollo de políticas para mitigarlos. Pese a que en la web de BBVA se menciona la existencia de un Plan Asia, se desconoce si éste incluye algún aspecto de RSC. El potencial impacto de BBVA en China no solamente se deriva de su actuación interna con sus empleados y la gestión medioambiental de sus inmuebles, sino por su labor de intermediación en un país con constantes denuncias por violaciones de los derechos humanos y donde no existen unas libertades fundamentales y garantías jurídicas mínimas. La única referencia a China en la memoria de RSC es la de la contraportada donde aparece que BBVA cuenta con una sucursal en Hong Kong y con oficinas de representación en Shangai y Pekín. En el informe anual plantea como objetivo y estrategia para 2009 lo siguiente: *En Asia, si 2008 supuso la culminación de las negociaciones con el Grupo CITIC con el aumento de participación en CNCB y CIFH, el año 2009 será clave en el desarrollo de las iniciativas de negocio conjuntas y en el desarrollo en la región de la colaboración tripartita entre CNCB, CIFH y BBVA.*

En la memoria de RC, BBVA enumera los países en los que opera y facilita datos de tipo macro y microeconómico, sin embargo no hace mención en la información analizada a otros elementos o factores relativos a la naturaleza de los mismos, de los riesgos sociales, ambientales y económicos y de la gestión de impactos en virtud de la las principales características de los mismos.

A continuación y siguiendo con la misma línea de análisis de años anteriores, se procede a la presentación de conclusiones en base a las siguientes dimensiones:

- Dimensión económica y aspectos sensibles al negocio bancario.
- Banca al por menor, gestión de activos y banca de inversión.
- Aspectos laborales.

- Derechos Humanos y acción social de la empresa.

En la dimensión económica, la información que presenta BBVA sigue la normativa del Banco de España y se estructura, dentro del Informe Anual, en documentación legal e informe de gestión que abarca diversas áreas.

Este año, una vez más, se pone en evidencia la carencia de datos financieros en la memoria de RC lo que no permite realizar una evaluación rigurosa de cómo BBVA integra los principios de RSC en el Core Business o negocio principal de acuerdo con el compromiso de BBVA plasmado en el nuevo plan estratégico de responsabilidad social y reputación corporativa, que ha sido aprobado por el Consejo de Administración en mayo de 2008. En el análisis efectuado se puede constatar las diferencias existentes en la información suministrada en función de a quien vaya dirigida. El informe anual, de gestión y memoria financiera tienen un marcado carácter económico con una clara vocación de satisfacer las demandas de información y expectativas del accionista o potencial inversor. El informe de RC está claramente dirigido a instituciones fiscalizadoras y agencias de calificación social. Lo anterior dificulta un análisis riguroso y en algunas ocasiones cuando se cruzan variables se evidencia el gap existente entre los procesos de toma de decisiones y planificación estratégica del Grupo, y la consideración de impactos y riesgos de tipo social y medioambiental.

Por otro lado, sería deseable para evaluar de manera completa la contribución de BBVA al desarrollo de los países donde opera, contar con una información económica desglosada por país y no como la actual que está presentada a nivel regional: *España, resto de Europa, Estados Unidos, Latinoamérica, Resto del Mundo.* BBVA es uno de los 15 bancos más importantes del mundo y uno de los principales bancos en América Latina. Siendo el Banco más importante por volumen de negocio gestionado en México y Paraguay y el segundo en Perú y Argentina. La memoria de RC del Grupo se facilita el dato sobre el Valor Económico Añadido, sin embargo los datos relacionados con el desempeño económico de la entidad facilitados a través de este documento son escasos y no permiten hacer una valoración adecuada. BBVA no facilita información desglosada de pago de impuestos por país ni del volumen de subvenciones recibidas, salvo las procedentes del FORCEM para programas de formación en España.

Los datos relativos al pago de impuestos y subvenciones recibidas, son especialmente importantes por dos motivos: a través del pago de impuestos la empresa contribuye al desarrollo facilitando a los Estados la función básica de redistribuir la riqueza y desarrollar políticas públicas que garanticen derechos de las personas; por otro lado constituye una muestra de transparencia, básica en un sector como el financiero y en un tipo de empresa que opera en regiones con un alto riesgo de corrupción. De la información analizada, a través de las cuentas de resultados presentadas en el Informe Anual, dentro del apartado *Áreas de negocio*, se ha podido calcular el porcentaje de impuestos pagados por región:

	América del Sur	México y EEUU	España y Portugal	GRUPO fiscal consolidado
Impuestos/ beneficios **2008**	22,78%	23,46%	29,99%	22,25%
Impuestos/ beneficios **2007**	17,87%	27,58%	32,56%	24,48%
Impuestos/ beneficios **2006**	23,97%	29,38%	35,11%	29,29%

Fuente: elaboración propia a través de la información contenida en el informe anual 2007. BBVA, 2008

.

La diferencia en el pago de impuestos sobre beneficios entre las regiones de América del Sur y España-Portugal asciende a 7,21 puntos porcentuales. En el caso de México y EEUU, se ha producido una reducción interanual de más de 4 puntos porcentuales en el pago de impuestos. De la información analizada no se puede deducir el motivo de las diferencias en el pago del impuesto de sociedades por regiones, ni las diferencias de un ejercicio respecto a otro, ni la política fiscal del Banco. Por otro lado sería relevante que en un informe de rendición de cuentas en el ámbito de la RSC se explicase el descenso de pago de impuestos frente a beneficios en los últimos tres ejercicios, en especial en determinados países como México donde existe un problema de cohesión social en parte causado por la débil política y eficacia fiscal

.

BBVA dedica un apartado en su informe anual a su política de actuación en *Centros Offshore*. Afirma que, en seguimiento de las recomendaciones del Banco de España, cuenta con una *política sobre actividades en establecimientos permanentes en Centros Financieros Offshore.* Pese a eliminar desde el 2004 un total de 36 establecimientos permanentes en estos territorios, BBVA en lugar de reducir su actividad en cuanto a volumen de negocio gestionado a través de estos territorios, la ha aumentado. En las Islas Caimán, donde tiene activas cuatro sucursales ha incrementado el volumen de activos gestionados en un 35% con respecto el 2007, en Panamá el incremento en el volumen de negocio es del 72,3% y en Antillas Holandesas el incremento ha sido del 20,8%. El volumen de negocio gestionado a través de estos territorios es significativo con respecto el total del Grupo BBVA. A nivel ilustrativo y con el objetivo de aportar un valor comparativo, mencionar que BBVA tiene concepto de acreedores –partida del balance de situación, a través de la cual se representan principalmente depósitos de clientes- un total de 12.628 millones de euros en las sucursales que mantiene en las Islas Caimán, lo que representa 3,5 veces más del negocio que por este concepto gestiona BBVA en Argentina (segundo banco del país en depósitos), más del doble de lo gestionado por BBVA en Colombia y en Chile (cuarto banco en ambos países por depósitos), casi el doble de lo que gestiona BBVA en Perú por este concepto (segundo banco del país en depósitos). También es sorprendente la cifra que aparece en el balance de situación en la sucursal de BBVA Bancomer en Islas Caimán en concepto de *cuentas de orden* que asciende a la cantidad de 121.295 millones de euros. BBVA cuenta con sociedades participadas en Panamá, Antillas Holandesas, Islas Cayman y Luxemburgo. Todos ellos centros financieros offshore ubicados en paraísos fiscales, identificados según el ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto 1080/91.

A diciembre de 2008 el Grupo BBVA tiene en concepto de reservas un total de 9.410 millones de euros lo que supone una dotación durante el ejercicio de 3.510 millones de

euros. En relación a la procedencia de los beneficios, BBVA presenta un cuadro en la página 127 de su informe anual de 2008 en el que se expresa el comportamiento del grupo en diferentes países. Sorprendentemente el Grupo presenta pérdidas en USA (84 millones de euros), Chile (85 millones de euros), Portugal (220 millones de euros), Colombia (264 millones de euros) y Argentina (305 millones de euros). Las entidades del Grupo que más beneficio aportan son BBVA Bancomer (3.489 millones de euros) y BBVA Luxinvest, S.A. (1.232 millones de euros). De la información analizada no se ha podido extraer el proceso de imputaciones y la razón por la cual el Grupo tiene pérdidas en países donde sus entidades de depósito, supuestamente empresas principales del Grupo en estos países, han declarado beneficios durante el 2008: El Banco Francés (Argentina): 185 millones de euros; BBVA Chile 88 millones de euros: 88 y BBVA Colombia: 140 millones de euros.

En relación a las subvenciones recibidas y otros beneficios, bien sean fiscales o de cualquier otro tipo, solamente se ha encontrado información de las subvenciones para formación, procedentes de la Fundación Tripartita (FORCEM) que ascienden a un monto de 3.370.000 de euros.

Con respecto a la cadena de valor del BBVA y su contribución al desarrollo de los países a través de ésta, la empresa informa que el 64% de sus proveedores son locales y presenta un desglose de proveedores por regiones: España, México, resto América, resto Grupo. También ofrece información por tramos en función de volumen de contratación: entre 100.000 y 300.000; 300.000 y 1.000.000, >1.000.000. Sin embargo, en la información analizada se han encontrado disparidad en las cifras presentadas relativas al número de proveedores por tramos y referidas al ejercicio 2007 en la memoria de RC de 2008 en relación a los datos facilitados por el Grupo en la memoria de RC de 2007. A continuación se expone los datos presentados por BBVA en la memoria de RC de 2008 en relación a los que aparecen en la memoria de RC de 2007:

PRINCIPALES PROVEEDORES[393]	Año 2007 (Memoria RC 2008)	Año 2007 (Memoria RC 2007)
De 100.000 a 300.000 euros	1.756	1.356
De 300.000 a 1.000.000 euros	900	779
Más de 1.000.000 euros	592	1.113

Aunque es previsible que ningún proveedor supere el 5% del PIB de los países en los que opera, sería deseable un desglose más detallado por país en los que se especificase un listado de los principales proveedores. BBVA presenta en su memoria de RC los resultados de una encuesta de valoración a proveedores con alcance únicamente para España y sin especificar el contenido y procedimiento para la realización del índice de satisfacción.

En relación a aspectos sensibles al negocio bancario como la corrupción, o financiación de actividades ilícitas, BBVA cuenta con un sistema de blanqueo de capitales y de financiación de actividades terroristas. Tiene, una herramienta de monotorización de transferencias internacionales y un comité de gestión del riesgo de blanqueo de capitales, además de un proceso de auditorías internas. Este año el número de auditorías han descendido sobre todo en México donde este año ha

[393] Los datos representados tienen carácter dispar en todas las regiones expuestas.

supuesto un descenso del 53% con respeto el ejercicio anterior. Tiene un código de conducta interno y uno específico para su actuación en los mercados de valores, un estatuto del consejero un reglamento interno de los mercados de valores una política de conducta en el ámbito de los mercados de valores.

Pese a que este año BBVA informa sobre una Norma de Relación con Personas o Entidades de Relevancia Pública en Materia de Financiaciones y Garantías y afirma que la entidad está sometida al principio de neutralidad política, en la información analizada no se ha encontrado mención a operaciones con partidos políticos, bien sean de carácter financiero o filantrópico, cuestión muy relevante por su relación con decisiones administrativas y reguladores.

En el apartado de cumplimientos legales BBVA dice textualmente en su memoria de RC (2008) que *no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimientos de leyes o normas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o en el suministro y el uso de servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio….* Sin embargo durante el ejercicio 2008 y de acuerdo con una noticia aparecida en el diario económico cinco días[394]: *El Banco de España ha multado a BBVA con un millón de euros y la CNMV con dos millones por infracciones graves y muy graves. El origen está en la constitución de un fondo de pensiones de 224 millones en Alico hace ocho años con cuentas secretas. Su creación correspondió a ex directivos del banco procedentes de BBV, que también han sido sancionados.*

En relación a la dimensión de Banca al por menor, gestión de activos y banca de inversión, BBVA reconoce el impacto indirecto que pueden provocar sus inversiones a través de su labor de intermediación, y ha ratificado diversos estándares y protocolos internacionales como los principios de ecuador y la iniciativa UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). En el apartado de la memoria de RSC, *Finanzas Responsables* BBVA afirma que "*la gestión del riesgo social y ambiental en la financiación de grandes proyectos es un tema de vital importancia para BBVA como entidad dedicada a la prestación de servicios….* ".

BBVA afirma que durante el 2008 ha elaborado un nuevo procedimiento al que denomina *Manual de gestión de riesgo medioambiental y social en materia de financiaciones y garantías.* Este manual ha sido aprobado en 2009, sin embargo en la información analizada no se ha encontrado detalle sobre el contenido del procedimiento. Tampoco queda claro el alcance en cuanto a su aplicación, por un lado dice que *pretende abarcar todo tipo de operaciones, desde las de las pymes en España hasta las grandes operaciones de financiación.* En el análisis realizado no se ha podido especificar si el término pymes en España excluye las operaciones con pymes en el resto del mundo. BBVA afirma que dispone de una herramienta a la que denomina *Ecorating* para medir, valorar y gestionar el riesgo medioambiental. Afirma en su memoria de RC que durante el 2008 se han analizado a 252.705 clientes y ofrece una clasificación de los mismos en función de riesgo bajo, medio y alto. No obstante no se ha encontrado información sobre la existencia de protocolos de actuación en el caso de que la calificación del riesgo sea elevada, ni se ha encontrado información sobre el número de operaciones rechazadas, ni el peso de la calificación de la herramienta *ecoranting* sobre la resolución final de la operación.

[394] http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Banco-Espana-CNMV-multan-BBVA/20080802cdscdiemp_13/cdsemp/

En relación a los grandes proyectos de financiación, BBVA es firmante de los *principios de ecuador*[395]. BBVA afirma que pasa el filtro de a todas las operaciones de financiación. BBVA informa que durante el 2008 se han analizado un total de 58 operaciones, de las cuales 35 están encuadradas en la categoría C: *proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo*, y 22 en la categoría B: *proyectos con un impacto menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental* y 1 en la categoría A: *proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar a un área mayor a la que ocupa el proyecto*. BBVA afirma que durante 2008 se ha rechazado una operación, más concretamente un oleoducto en Rusia. Pese a rechazar una operación, BBVA no presenta justificación por una operación aceptada en América Latina por importe de 639 millones de euros y que tiene una calificación A. También es sorprendente el bajo número de operaciones que han pasado el filtro de los principios de ecuador. El total de la financiación de BBVA que ha pasado el filtro asciende a un total de 2480 millones de euros, lo que representa el 0,67% de lo que tiene BBVA en balance en concepto de *inversiones crediticias.* Además hay varios proyectos (construcción de una presa en Chile, Mina de Yanacocha en Perú, y construcción de un oleoducto de crudos pesados en Ecuador, entre otros), en los cuales BBVA es financiador, y que se han visto denunciados por diversas organizaciones por su alto impacto social y ambiental negativo[396], sin que se explique si estos proyectos están bajo los principios de ecuador u otro estándar de inversión responsable a los que se ha comprometido el banco. Este año BBVA facilita información en el capítulo *Asuntos sensibles* sobre un proyecto de financiación conflictivo. Se trata del caso del caso Camisea en Perú. BBVA justifica la financiación al ser un proyecto que cuenta con el aval del Banco Interaméricano de Desarrollo y de la Corporación Andina de Fomento.

BBVA ha aprobado un nuevo plan de responsabilidad social que tiene dentro de sus ejes de acción principales la inclusión financiera y accesibilidad. En la memoria de RC de 2008 BBVA dedica un capítulo a la inclusión financiera. BBVA cuenta con una Fundación para fomentar las microfinanzas que según afirma tiene un total de 346.758 clientes, cuenta con un total de 1.700 empleados y una red de 160 oficinas. La Fundación actúa como entidad de segundo piso apoyando a través de la inversión en el capital social a entidades que operan directamente con microfinanzas. Actualmente la red de microfinanzas tiene presencia en Colombia, Perú, Puerto Rico y Costa Rica. En la página web de la fundación, que textualmente dice *nace con el fin de promover la inclusión financiera de las personas más desfavorecidas y contribuir así a que puedan mejorar su nivel de vida…., sin* embargo no se ha encontrado suficiente información sobre tipos de créditos, finalidades, garantías exigidas… Se ha acudido como fuente secundaria al análisis de una de las entidades que conforman la red, Caja de Ahorro y Crédito Nuestra Gente, radicada en Perú y en la que BBVA participa con el 96,88% del capital. En el caso de Perú y después de realizar un análisis de la información contenida en la web de la Caja Nuestra Gente, no se han encontrado diferencias reales con los productos y servicios ofertados por otras entidades, salvo un programa de intermediación de un Fondo solidario del Gobierno y un programa para captar ahorro. En la web no se ha encontrado información sobre otros productos con alto impacto social. Por otro lado, sorprenden las extremadamente altas tasas de interés aplicadas en algunas operaciones de activo: préstamo maxijoya 172,12%, préstamo para bancarización: 79,59%... El presidente de BBVA cuando se le pregunta

395 Para más información ver www.equator –principles.com

396 Ver informe *Los nuevos conquistadores. Multinacionales españolas en América Latina. Impactos económicos, sociales y medioambientales.*
Ver informe de SETEM: http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf

por la polémica existente en torno a la aplicación de altas tasas de interés, responde que el modelo de microfinanzas de BBVA quiere estar cerca del modelo de Yunus. Después de las conversaciones mantenidas con BBVA sobre este informe, se afirma por parte de la entidad que el préstamo maxijoya es marginal dentro de la estructura de balance de la Caja (0,1% de la cartera) y que, pese a que Caja Nuestra Gente no subsidia tipos de interés, afirma que tienen las tasas más bajas del mercado después de la cooperativas. La realidad es que con la información que aparece en la web de Caja Nuestra Gente no se puede ratificar las afirmaciones emitidas por BBVA y en el momento en el que se extrajo la información de la web solamente había publicadas condiciones de los dos productos mencionados (préstamo maxijoya y bancarización).

Estas tasas de interés parecen injustificables si realmente se quiere contribuir a la bancarización pese a la prima de operar en un mercado inestable con riesgo elevado de mora. De acuerdo con la publicación Microscopio 2008 sobre el Entorno de Negocios para las Microfinanzas en América Latina y el Caribe, elaborado por el Economist Inteligence Unit, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Corporación Andina de Fomento (CAF). Octubre 2008, la prima del mercado de las microfinanzas en Perú se sitúa en el 14.1%. Otros indicadores como la tasa de inflación interanual que sitúa en el 2,68% (2008) y el tipo de interés de referencia que está en el 1,25% contribuyen a engrosar los argumentos en contra de aplicar tasas como las que está aplicando Caja Nuestra Gente a las operaciones de activo. Pese a que BBVA afirma contar con un total de 182.179 clientes teóricamente beneficiarios de microcréditos en Perú, consideramos un posible error tomar como referencia todas las operaciones canalizadas a través de Caja Nuestra gente.

BBVA cuenta con un Fondo que fomenta las microfinanzas, Fondo BBVA Codespa Microfinanzas, que de acuerdo con la información suministrada facilita el acceso a las microfinanzas a un total de 24.945 pequeños empresarios en América Latina.

BBVA tiene un plan de bancarización en América Latina, que de acuerdo con la información facilitada fomenta la inclusividad financiera a través de la oferta de productos y servicios y de la educación financiera. Para poder verificar los resultados del plan sería deseable poder disponer de datos cuantitativos en cuanto a la estructura de depósitos a clientes: cuentas por nivel de renta, cuentas en zonas rurales de difícil acceso; ni en el caso de créditos sobre clientes: préstamos a pymes y micropymes….

En relación a lo anterior, y de acuerdo con los datos facilitados por BBVA en su informe financiero referido a 2008, Latinoamérica aporta el 52,2% de los beneficios del Grupo BBVA, 59.059 millones de euros en depósitos de clientes, 42.207 millones de euros de recursos de clientes fuera de balance, y un volumen de créditos de 50.018 millones de euros. Estas cifras ponen en relevancia la importancia de Latinoamérica para BBVA. También evidencian un desequilibrio entre los recursos captados y la inversión crediticia: Latinoamérica aporta más recursos a BBVA que la inversión que recibe del grupo.

Por otro lado, es conveniente destacar que un elemento básico para la bancarización es ofertar precios competitivos para los depósitos y los créditos y cobrar racionalmente por el uso de los servicios bancarios en concepto de comisiones. Aquí encontramos grandes diferencias entre el negocio en Latinoamérica y “España y Portugal”. El margen de intermediación ilustra la diferencia entre lo que se cobra por los créditos y lo que se paga por los depósitos. Mientras que en España el *margen de intermediación* representa el 2,16% sobre *activos totales,* en América del Sur el

margen de intermediación representa el 5,78%. Esta diferencia implica que el mercado es mucho más competitivo en España y Portugal, que el acceso al crédito es más caro en América el Sur y por lo tanto no se está consiguiendo trasladar tasas de interés razonables a Latinoamérica. El otro aspecto relevante es el pago por comisiones, mientras que en "España y Portugal" representa el 0,73% sobre *activos totales*, en América del Sur representa el 1,92%. Esta diferencia puede representar una dificultad añadida a la bancarización por el alto coste que tiene el acceso a los servicios bancarios, unido a la baja remuneración de las cuentas de depósito.

Dentro del plan de bancarización que tiene BBVA para Latinoamérica tiene como objetivo para el 2010 alcanzar a un número total de 18 millones de clientes, tener operativas 2010 oficinas y 7500 cajeros automáticos. En este esfuerzo por contribuir a la bancarización sería deseable que en futuras ediciones se facilite información cuantitativa referida a nuevos clientes por segmentos de población y especialmente aquellos que hasta ese momento se encuentran al margen del sistema financiero.

BBVA detalla en su memoria una relación de *productos y servicios responsables* (hipoteca ayuda vivienda, programa de fomento del comercio exterior, seguro ahorro individual, servicios de empresas….). Entre estos productos se encuentran el préstamo nacimiento, y préstamo dependencia (este año no menciona el préstamo joven). Todos ellos hasta un máximo de 3.000 euros y con tipo de interés del 0%. De la información analizada al igual que años anteriores no queda claro si estas operaciones se contabilizan en el balance de situación de BBVA, o sin embargo se gestionan a través de una Fundación. De acuerdo con la información aparecida en la memoria de RC de 2007, dentro del apartado de *compromiso con la sociedad*, BBVA incluye como gasto social los costes operativos, coste de la financiación y gastos de difusión de estas operaciones (hasta un 10% de los mismos de acuerdo con lo afirmado por BBVA en el proceso de intercambio de opinión sobre este informe). Para acceder al crédito en estas condiciones es necesario contar con garantías, normalmente a través de la domiciliación de la nómina, por tanto a través de estas operaciones se genera un ciclo de captación de pasivo que repercute positivamente en la cuenta de resultados del Banco. Por otro lado, préstamos de hasta 3.000 euros a tipo de interés 0 en concepto de anticipo de nomina es un producto que con diversa frecuencia ofertan las entidades de depósito como medio para captar pasivo y vincular al cliente. Con estos productos BBVA ha lanzado fuertes campañas de comunicación que tienen un impacto positivo sobre su reputación, y cuyo gasto, de acuerdo con la información facilitada en la memoria de RC de 2007, también está contabilizado como acción social. Aunque de acuerdo con la información facilitada por BBVA, el gasto financiero del Plan Familias es considerado como acción social según GRI, LGB y Deloitte, para el observatorio es discutible si estos costes deben clasificarse como acción social, o simplemente deberían considerarse un mayor coste financiero de una estrategia comercial de captación y retención de clientes e incremento de los tangibles de la entidad.

Otra dimensión relevante derivada de la responsabilidad social de las entidades de depósito, son los aspectos relativos a su relación con terceras empresas a través de la participación directa en su capital o como gestores de recursos de terceros materializados en Fondos de Inversión, SIM, SIMCAV y Planes de Pensiones (es la primera entidad financiera en cuota de mercado en España, 16,40% y América Latina con el 22,8%), entre otros. A través de las participaciones directas indirectas, BBVA llega a ocupar una posición privilegiada en el control político en terceras empresas, muchas de ellas multinacionales. Si este control se ejerce de forma responsable, puede suponer un elemento tractor en la adopción de comportamientos responsables

por parte de las empresas cotizadas. En este sentido, BBVA informa que incorpora procesos de análisis de sostenibilidad en la gestión de activos de renta variable a tomando como base los informes de la agencia de rating *innovest group.* BBVA afirma que este proceso se ha aplicado al 20% de los activos de renta variable y al 25% de los fondos de inversión y pensiones gestionados. Sin embargo, no especifica qué tipo de criterios aplica, ni qué sistemas de control tiene. En la memoria de este año informa que no tiene políticas formales de voto relativas a asuntos sociales y medioambientales.

En relación a la dimensión medioambiental, BBVA afirma contar con una política medioambiental que afirma afecta a todas sus actividades y a todas sus entidades. En su memoria de RC de 2007 menciona 9 objetivos entre los que se encuentran la ecoficiencia en el uso de recursos naturales, fijación y cumplimiento de objetivos de mejora hasta la mejora continua en la identificación y gestión de los riesgos medioambientales de las operaciones financieras y de inversión del Grupo. Durante el 2008 BBVA ha aprobado un Plan Global de Ecoeficiencia que abarca el periodo 2008-2012 al que asigna un presupuesto de 19 millones de euros. El plan plantea objetivos concretos para el 2012 en el consumo de papel, agua, energía, emisiones de CO_2 y certificaciones ISO 14001.

BBVA presenta en información sobre consumo de agua, energía, papel, nivel de emisiones de CO_2. En todas las tablas de indicadores, salvo en cuadro que presenta el número de certificaciones ISO 14000, hay disparidad con respecto a los datos presentados relativos al ejercicio 2007 si comparamos la información que aparece en la memoria de RC de 2008 con la memoria de RC de 2007. La justificación que facilita BBVA es que *se producen modificaciones en los datos del 2007 al disponer de mejor información*

No se ha encontrado información sobre la utilización de materias primas utilizadas en base a productos de reciclado. De la información presentada no se puede deducir el consumo de papel reciclado. Menciona que el 54% del papel consumido es respetuoso con el medioambiente. Luego hace una llamada hacía las siglas; FSC, ECF y reciclado, sin especificar qué porcentaje corresponde a cada tipo de papel. Por otro lado, los datos aportados varían enormemente de un año a otro. Las cifras van del 3,6% en 2007 en la memoria de RC de 2007 al 54% para ese mismo año en la memoria de RC de 2008.

La información suministrada por BBVA en su memoria de RC se concentra en el consumo de recursos directo, la generación de residuos y su gestión, y las emisiones generadas. BBVA afirma que las cifras presentadas tienen un alcance que incluye edificios de servicios centrales y oficinas. Sin embargo esta información no cuadra con la facilitada en la memoria de 2007 en la que dice que el alcance es solamente para los edificios de servicios centrales. Este dato es relevante ya que gran parte del inmovilizado de una entidad financiera está en las sucursales, además éstas absorben entre el 70 y el 85% del total del personal laboral. Una vez más la variabilidad en la presentación de los datos resta certidumbre en el análisis y en la interpretación del comportamiento, estrategia, planificación y resultados alcanzados por BBVA.

En la información presentada en la memoria de RC de 2008 se observa un crecimiento en el consumo de agua por empleado, consumo eléctrico por empleado y emisiones de CO_2 por empleado, con relación al ejercicio 2007. Este crecimiento no responde a una secuencia lógica de mejora continua dentro de un sistema de gestión medioambiental, sin embargo no se ha encontrado información que justifique o

explique este incremento. Un compromiso asumido por BBVA en Informe anual RSC 2006, que no se ha encontrado información en la memoria de RC 2007 ni en la memoria de RC de 2008 y que tiene relación con los indicadores EN5 (Ahorro total de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia) y EN6 (Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas). Para ambos indicadores se establece BBVA se compromete a: *se cuantificará el ahorro energético una vez termine la implantación de medidas de eficiencia energética. Se informará de este indicador en el Informe Anual de RC 2007.* En el informe anual de 2008 BBVA no presenta información, ni facilita explicación alguna, e incluso omite ambos indicadores del Índice de GRI, aunque si presenta información de consumo a través de energías renovables. También se sigue sin encontrar información sobre los compromisos y objetivos planteados en la memoria de 2006 relativos a la sustitución de refrigerantes nocivos.

Hay otros indicadores que según BBVA no son aplicables, como en el caso de los indicadores EN11 y EN12 ya que alega que *El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad*. Si bien es cierto que BBVA no tiene oficinas propias en áreas de especial protección, tiene registrado en balance dentro de la partida activos materiales la cantidad de 6.908.000.000.-euros, parte importante de los mismos proceden de inmuebles y fincas rústicas y urbanas adjudicados en pago de deudas, algunos de ellos susceptibles de encontrarse en espacios naturales protegidos. Posiblemente también cuenta con oficinas que están operando o tienen previsto operar dentro o los alrededores de áreas protegidas o sensibles y que pueden tener un fuerte impacto a través de su labor de intermediación.

Durante el 2008 BBVA informa que en el ejercicio se han certificado 10 edificios conforme a la norma ISO 14001.

En relación al impacto ambiental derivado de su actividad de intermediación, BBVA, tal y como se ha especificado anteriormente, se ha adherido a diversas iniciativas internacionales, cuenta con manual de gestión de riesgos ambientales y diversos productos que persiguen una mayor eficiencia energética o reducir el impacto ambiental de las operaciones. Entre ellos menciona una línea de crédito ambiental en su división de Perú (Banco Continental) recibida de la Corporación Financiera Internacional (IFC), la financiación por valor de 100 millones de euros de proyectos para la reducción de emisiones de carbono en Centroamérica y afirma que BBVA lidera el mercado el mercado de financiación de proyectos de energías renovables. Además en el campo de sensibilización y formación BBVA ha desarrollado iniciativas interesantes tanto interna como externamente. En el ámbito interno es destacable las campañas de concienciación a empleados en Colombia y Perú, el boletín de información actualidad medioambiental, los cursos a empleados sobre gestión de riesgos medioambientales o la el programa dirigido a empleados que aplica condiciones ventajosas para la adquisición de coches eléctricos y electrodomésticos con alto grado de eficiencia energética. En el plano externo BBVA ha emprendido diversos proyectos de sensibilización dirigidos a su clientela y a la sociedad en general, como la organización de conferencias sobre cambio climático y reforestación, campaña dirigida a clientes para reducir el consumo de papel, el premio Fronteras del Conocimiento que en la categoría de Cambio Climático está dotado con 400.000 €, o un programa de dotación de becas de investigación en materia medioambiental.

En materia medioambiental a través de sus proveedores, BBVA dice expresamente *que valora especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que sustentan este Código y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas*.

En relación a la responsabilidad social con sus empleados, BBVA dedica un apartado de la memoria en el cual facilita información sobre el perfil de los empleados, los sistemas de selección y promoción, la formación y gestión del conocimiento, la comunicación interna, los beneficios sociales de los empleados y las políticas de igualdad de oportunidades y conciliación, de libertad de asociación y de salud y seguridad en el trabajo.

BBVA cuenta con un total de 108.972 empleados lo que supone una disminución neta de 2.941 empleados con respecto el ejercicio 2007. En la información facilitada no se presentan datos de creación o destrucción de empleo por país y las cifras se han tenido que deducir de datos secundarios (altas y bajas por país). Donde se ha producido una mayor destrucción de empleo ha sido en España con una destrucción neta de 2.036 empleados. En la información facilitada no se ha encontrado explicación a este dato y de acuerdo con fuentes externas esto se puede deber a un plan gradual de externalización de servicios a través de terceras empresas. De acuerdo con el sindicato mayoritario, Comisiones Obreras, existe un *Plan Estratégico de Innovación y Transformación (PEIT)*, que podría suponer la pérdida de 5.000 empleos en BBVA España (20% del total de la plantilla) por la subcontratación, deslocalización e internalización de servicios[397]. Por otro lado, y de acuerdo con la información aparecida en el diario el país[398], BBVA ha cerrado en España un total de 2.609 oficinas entre 2007 y 2008. En este sentido BBVA informa que *durante el 2008 se firmó con el 74,79 % de la representación sindical el Protocolo de Garantías de Empleo en BBVA. En este documento BBVA se compromete a llevar a cabo un proceso de adecuación de estructuras al nuevo modelo organizativo sin utilizar medidas traumáticas, como expediente de regulación de empleo o despidos objetivos por causas organizativas. Este protocolo cubre a la totalidad de la plantilla del Grupo en BBVA España.*

De acuerdo con la información aparecida en la Memoria de RC, BBVA ha ocupado el tercer lugar en el ranking de *mejor empresa para trabajar* elaborado por Merco. BBVA asume un compromiso con la mejora continua de estándares éticos, igualdad de oportunidades, diversidad, desarrollo profesional y personal así como del clima laboral y la satisfacción de los empleados. Para ello, informa que tiene desarrollados procedimientos de evaluación, gestión y comunicación y presenta los resultados de una encuesta de satisfacción laboral realizada a los empleados, sin embargo no se informa si los sindicatos son informados, o consultado sobre la elaboración, sobre el contenido de las encuestas, y si participa en la medición de resultados y planes de mejora.

BBVA afirma que la atracción y gestión del talento son aspectos fundamentales de su política de recursos humanos. Un dato importante para poder evaluar esa gestión del talento y el fomento de la continuidad en la plantilla es la tipología de contratos (fijos o temporales). De acuerdo con la información facilitada por BBVA, el porcentaje de trabajadores indefinidos es del 95,7% de la plantilla frente al 4,1% con contratos

[397] http://www.comfia.net/archivos/bbva/20080314_intervencion_ccoo_junta.pdf http://www.comfia.net/bbva/html/10098.html#

[398] http://www.elpais.com/articulo/economia/BBVA/cierra/Espana/170/oficinas/recoloca/500/empleados/elpepieco/20090611elpepieco_7/Tes

temporales. Sería deseable que en futuras ediciones se presenten los datos de contratación desglosados por países, para poder evaluar la política de contratación de BBVA en diferentes contextos. Hay un dato (extraído de la memoria de RC del Banco Continental) preocupante en Perú: el 35% de los empleados tienen contratos temporales. El porcentaje de contratos fijos a tiempo completo en este país se ha ido reduciendo en los últimos tres años: 64,38% en el 2008, 67,83% en 2007 y 82,9% en 2006. BBVA presenta en su memoria de RC datos sobre altas y bajas. BBVA presenta un índice de rotación extremadamente elevado, alcanzando la tasa de bajas por el total de empleados a un 50% de la plantilla en México y a un 30% en el resto de América. Estas cifras colisionan de manera directa con la declaración que aparece en la memoria de rc en el apartado de *gestión de los recursos humanos: en BBVA pretendemos dar la mejor respuesta para poder ser el mejor lugar para trabajar.*

En la información analizada no se ha encontrado un desglose de gastos de personal por país, sin embargo este año y a diferencia de ejercicio 2007, BBVA informa sobre el salario mínimo para un recién ingresado en plantilla por país y lo relaciona con salario mínimo interprofesional y/o cesta básica de cada país. En este punto también se ha identificado disparidad en las cifras presentadas, más concretamente entre el dato proporcionado para Perú en la memoria de RC del Grupo (214,29%) con el dato que aparece para este mismo país y este mismo ejercicio en la memoria de RC del Banco Continental (165%). También se recomienda que para futuras ediciones se muestre la diferenciación entre salario mínimo y cesta básica ya que no son siempre coincidentes.

En materia de no discriminación, BBVA informa que la *comisión paritaria de igualdad y conciliación* se ha reunido en diversas ocasiones durante el 2008 y que durante este mismo año se ha lanzado en el 2008 el «Plan Integra» que de acuerdo con la información que aparece en su memoria nace con el objetivo de *impulsar la integración social y laboral de las personas con discapacidad, además de reforzar los conceptos de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal con una primera fase en España*. Para el desarrollo de dicho plan, BBVA ha ratificado acuerdos con diversas organizaciones que trabajan en España en el campo de la discapacidad. BBVA presenta porcentajes de plantilla por género, por regiones y por categoría profesional. De los datos proporcionados se observa una evolución positiva en la incorporación de la mujer de manera progresiva a mandos intermedios y directivos. Para una mejor evaluación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de políticas existentes sería deseable que en futuras ediciones se presentasen datos sobre diversidad de la plantilla por raza, beneficiarios de los planes de conciliación por sexo y categorías, relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por país.

BBVA reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores y es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Cuatro de de los 10 principios tienen relación con derechos laborales (libertad de asociación y reconocimiento efectivo al derecho a la negociación colectiva, trabajo forzoso o bajo coacción, trabajo infantil, discriminación en el empleo), y más concretamente afirma que BBVA *respeta el papel y la responsabilidad de la representación sindical en el ejercicio de las funciones que le corresponden conforme a cada legislación en vigor, y apuesta por la negociación colectiva, el diálogo y el consenso como fórmulas de resolución de conflictos.* Sin embargo, BBVA no presenta información sobre el total de empleados cubiertos por convenio colectivo ni el nivel de afiliación sindical desglosado por país. BBVA tampoco informa sobre la denuncia impuesta ante la OIT el 23 de agosto de 2007 por la Unión Nacional de Empleados Bancarios (UNEB) de Colombia, en la que se denuncian, entre otros hechos, la existencia de políticas discriminatorias,

persecución y hostigamiento a dirigentes sindicales y despido masivo e injustificado de trabajadores[399]. Y sobre los avances que se hayan podido producir de los hechos denunciados el 8 de junio de 2008 en la declaración de la Coordinadora Sindical Latino Americana (CSLA) de BBVA a través de la representación de las organizaciones sindicales de Argentina, Colombia, Chile, España, Paraguay, Perú y Uruguay que solicita que se hagan *efectivos en todos y cada uno de los países el respeto a la libertad sindical y a la negociación colectiva*[400]*….*

.

En relación a los expedientes disciplinarios y asuntos contenciosos derivados de la relación con los empleados, BBVA detalla el número de apercibimientos, sobreseimientos y sanciones (incluidos despidos) con un alcance limitado a España. Pese a que el número de expedientes iniciados durante el 2008 se han incrementado en un 28,57% con respecto al 2009, no se ha encontrado explicación alguna por parte de BBVA en la información analizada.

BBVA informa que *la compensación de cada empleado se establece en función del nivel de responsabilidad del puesto, de la evolución profesional de cada trabajador y del cumplimiento de los objetivos, evitando discriminaciones por razón de sexo, raza u otras causas.* En la fijación de la retribución variable, la Coordinadora Sindical de Latinoamérica de BBVA denuncia que *los sistemas de retribución voluntaria e incentivos por la evaluación del desempeño no se han negociado con la representación sindical en ninguno de los países*[401]*.*

Por otro lado, BBVA informa que cuenta con un Comité sobre Discapacidad, sin embargo y pese a que afirma que cumple con la Ley de integración social de minusválidos no se han encontrado datos sobre del porcentaje de trabajadores con discapacidad que están integrados en la plantilla.

Aunque BBVA informa que cuenta con diferentes programas que complementan las prestaciones sociales a los empleados la información facilitada es de menor calidad tanto cuantitativa como cualitativamente que en ediciones anteriores.

BBVA cuenta con un programa formativo para sus empleados a través de diferentes canales. En la información analizada se han encontrado las horas totales de formación por empleado, clasificación por canal y temática, sin embargo no se presenta desglose de horas de formación por categorías profesionales.

En relación a los Derechos Humanos, BBVA menciona en el apartado *Principios y política de RSC* que *La actividad del sector financiero…….. hace improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil….*"

BBVA durante el 2007 aprobó un documento relativo a su compromiso en materia de Derechos Humanos. Este documento establece unos principios ambiciosos en relación al respeto a los Derechos Humanos (DD.HH) en su relación con los empleados,

[399] http://www.observatoriosindical.org/denuncias6.php

[400] http://www.ugtbbva.org/estata11.pdf
[401] http://www.ugtbbva.org/estata11.pdf

clientes, proveedores, comunidades….También en el Código de Conducta, BBVA recoge expresamente su compromiso con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con el de otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo. Además, BBVA es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Con motivo del 60 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos el presidente del Grupo ha dirigido una carta a todos los empleados en la que se les comunica el compromiso de la entidad con los derechos humanos. También se ha habilitado un curso sobre derechos humanos dirigido a todos los empleados.

En relación a cómo opera BBVA en esta dimensión en su esfera de influencia, BBVA tiene un sistema de homologación de proveedores a través de un cuestionario que según afirma BBVA incluye preguntas sobre su comportamiento en rsc cuestionarios que incluyen preguntas sobre el cumplimiento de los principios del pacto mundial de naciones unidas. Informa sobre sistemas de valoración in situ en países emergentes que cuando las características del aprovisionamiento así lo aconsejen, sin embargo no facilita datos sobre el número de proveedores rechazados por aspectos relacionados con los Derechos Humanos. En lo concerniente al respeto de los DD.HH por parte del personal de seguridad, BBVA informa que imparte regularmente formación al personal de seguridad propio y externo en la materia haciendo especial hincapié en los principios contenidos en el "Código de Conducta de las Naciones Unidas para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley", pero tampoco se ha encontrado datos, por países, sobre contenido concreto de la formación, horas impartidas y empresas rechazadas por conductas sospechosas.

En relación al impacto indirecto provocado por sus inversiones, y otros hechos conflictivos, BBVA presenta este año con mayor detalle *asuntos controvertidos* y la resolución de los mismos. Entre los aspectos resaltados por BBVA se encuentra su política en relación a la financiación del comercio e industria armamentística[402] y proyectos controvertidos denunciados por organizaciones de sociedad civil, más concretamente por la organización SETEM. En relación al primer supuesto, BBVA afirma que tiene una política desde el año 2005 que según la misma entidad cuenta con *una exigente normativa interna cuyo cumplimiento es vinculante para todas las entidades que componen el Grupo, tanto en el ámbito financiero como en el resto de los sectores en los que el Grupo desarrolla su actividad, referida a los «Principios, Criterios y Normas de Actuación para solicitudes de financiación relacionadas con el sector de armas y municiones.* BBVA declara que cuenta con una normativa interna referida a *los principios, criterios y normas de actuación para solicitudes relacionadas con el sector de armas y municiones,* añade que durante el 2008 el Grupo ha realizado una revisión de la normativa y fruto de la misma ha incorporado modificaciones *prohíbe participar en aquellas operaciones cuyo objeto esté relacionado con las bombas racimo y armas de destrucción masiva, así mismo reduce el número de factores de valoración de los países destinos de la mercancía.* Sin embargo y, de acuerdo con la intervención de miembros de la organización Justicia I Pau en la Junta General de Accionistas, BBVA incumple *su propia normativa porque sigue trabajando con la empresa de armas Thales, propietaria del 100% de TDA, empresa también de armamento que admitió delante del Banco Central de Noruega que produce la bomba PR Cargo que contiene 16 submuniciones de efecto dual. En 2006, Forges De*

[402] Para más información ver campaña BBVA sin Armas: www.bbvasinarmas.org

Zeebrugge, 100% subsidiaria de TDA, admitió que estaba trabajando en el cohete de 70mm FZ101 que contiene ocho submuniciones para el programa del helicóptero Tiger del ejército alemán.
Además, el mismo informe del Consejo de Ética noruego al que nos referimos antes excluyó a Thales en 2007 del Fondo de Pensiones del país por producir municiones de racimo. Si pretenden seguir trabajando con Thales y TDA, fabricantes también de misiles, deberían demostrar de manera convincente que ya no produce bombas de racimo.

Por otra parte, nos gustaría recibir información sobre a el destino de las armas financiadas por el BBVA, porque ateniéndonos a los datos a los que hemos tenido acceso, del Ministerio de Finanzas Italiano, el BBVA ha financiado la venta de armas a países que aparecerían en su lista de países prohibidos. Es por ello que recordamos a los Srs., accionistas y al Sr presidente que sabemos que el BBVA financió exportaciones de armas italianas a Israel y a India. Qué decir de Israel que hace tan solo unos meses bombardeó insistentemente objetivos civiles en Gaza. Respecto a India, recordar que se encuentra en situación de varios conflictos armados (Asma, Jammu y Cachemira), sumando 600.000 desplazados internos y 17.811 refugiados, que están registradas sus "violaciones muy graves de los derechos humanos", aplica la pena capital y, entre otras cuestiones, no ha ratificado muchos de los instrumentos del derecho internacional más importantes[403]*.*

En relación a las denuncias sobre proyectos de inversión de BBVA, realizados por la organización de comercio justo SETEM[404], BBVA hace referencia al proyecto de financiación *Camisea* pero omite referencias a otros proyectos puestos en relieve en esa misma campaña.

Pese a que la entidad opera en países con una alta diversidad indígena y con un elevado riesgo de vulneración de sus derechos, en la información analizada no se ha encontrado evidencia en relación a compromisos claros y mecanismos introducidos su operativa y gestión que garanticen los derechos de los pueblos indígenas, incluida la gestión del riesgo en los proyectos que BBVA financia.

En relación a sus clientes, BBVA afirma que durante el 2008 se ha actualizado el código de conducta en el ámbito de los mercados de valores con extensión a todo el Grupo y que incluye la transposición de las disposiciones derivadas de la nueva normativa MIDIF (Directiva de Mercado en Instrumentos Financieros) cuyo objetivo es elevar la protección de los inversores a través de un amplio catálogo de normas de conducta. Además menciona que respeta los códigos en publicidad y que esta está sometida a la regulación correspondiente por país y por parte de Banco de España y la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) en España.

BBVA informa sobre la gestión de la estafa del Caso Madoff. Afirma en un comunicado remitido a la CNMV que no tenía ninguna inversión directa en Madoff Investment Securities y *que las pérdidas ocasionadas no han repercutido en la base de clientes. Han sido totalmente asumidas por BBVA y se han contabilizado en las cuentas de 2008.*

[403] http://www.bbvasinarmas.org/noticias/cas14.html
[404] www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf

BBVA presenta el nivel de satisfacción de clientes, limitado a España, México, Argentina, Colombia y Chile. BBVA facilita un cuadro con el número de reclamaciones por país bajo el ratio de número de reclamaciones por cada 1000 millones de euros de actividad. Resulta llamativo las diferencias existentes entre países. Mientras que en España el dato es de 1 en México es de 294 y en Colombia de 275. En la información analizada no se ha encontrado explicación al alto número de reclamaciones en varios de los países de América Latina. Sería deseable que la información por reclamaciones se detallase por conceptos.

En la información adicional, BBVA presenta información sobre número de expedientes gestionados a través del defensor del cliente. El alcance se limita a España y el número de reclamaciones se ha incrementado un 23% durante el 2008. Tampoco se ha encontrado explicación a los factores que han provocado este crecimiento.

En cuanto al compromiso de BBVA con la comunidad, la información se estructura sobre programas y proyectos más relevantes desarrollados durante el ejercicio, clasificados por temáticas y por tipo de aportación (en metálico, especie o en tiempo). También facilita datos sobre voluntariado corporativo.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

BBVA ha elaborado durante el 2009 su séptimo informe de RSC, al que denomina informe anual de responsabilidad corporativa. De acuerdo con la información facilitada por BBVA la información se presenta siguiendo las directrices de la guía para la elaboración de memoria de sostenibilidad de global reporting iniciative versión 3.0 y6 ha aplicado los principios establecidos en la norma AA-1000 Accountability Principles Standard 2008 de Accountability (AA1000APS). De acuerdo con la información facilitada el informe ha obtenido la calificación de A+. BBVA informa de la publicación de memorias de RSC independientes en Colombia, México, Perú, Argentina, Chile y Venezuela. La fecha que aparece en la contraportada se refiere a 2007, no es posible conocer si durante el ejercicio 2008 se han realizado memorias de RC por parte de los Bancos del Grupo con razón social en los países enumerados.

BBVA es firmante de diversas iniciativas y estándares internacionales en materia de RSC. Entre ellas son destacables los Principios de Ecuador, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP-FI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y/o los principios para la inversión responsable de Naciones Unidas. Además reconoce públicamente el respecto a los derechos humanos establecidos en la declaración universal de derechos humanos de Naciones Unidas y la normativa básica de la Organización Internacional del Trabajo. Estos compromisos se han trasladado en mayor o menor medida a políticas, no obstante en muchos casos esas políticas no se traducen en procedimientos y protocolos claros de actuación que se visualicen en resultados que permitan evaluar la efectividad de las políticas aplicadas.

BBVA informa en su memoria de RC que durante el 2008 se ha aprobado por parte del Consejo de Administración una política de RSC y un *plan estratégico de responsabilidad y reputación corporativas*. La elaboración del Plan ha sido coordinada desde el Comité de RRC y en su desarrollo, y de acuerdo con la información facilitada por BBVA, han participado más de 70 directivos pertenecientes a diversas unidades de negocio. El *Plan* cuenta con dos ejes: Educación, incluyendo educación financiera y la inclusión financiera/ accesibilidad. Inicialmente estos dos ejes de acción parecen

adecuados y se pueden ver reforzados por la vinculación con la propia actividad desarrollada por la entidad. No obstante, en la información analizada no se ha encontrado información de la nueva política del Banco ni detalles sobre el plan, ni de las iniciativas planificadas para la consecución de objetivos concretos. BBVA cuenta con diversos códigos de conducta en base a los cuales instrumenta sus operaciones. La transposición de la normativa MIDIF durante el 2008 se ha aprobado por parte del Consejo de Administración una política de conducta en los mercados de valores y se ha producido una actualización del ya existente código de conducta en los mercados de valores.

En relación con los aspectos organizativos, BBVA afirma en su informe de gobierno corporativo que el Consejo de Administración a través de la comisión de auditoría asume entre sus funciones las políticas relacionadas con RSC y reputación corporativas. A nivel ejecutivo existe un comité de reputación y responsabilidad corporativas (Comité de RRC), que de acuerdo con la afirmación de BBVA, está integrado por directivos de las áreas de México, España y Portugal, América del Sur, Estados Unidos, Riesgos y otras áreas operativas como cumplimiento o recursos humanos. Este comité ha mantenido 4 reuniones durante el ejercicio 2008. BBVA afirma que durante el 2008 se han creado 6 comités de RRC locales (México, Argentina, Colombia, Perú y Venezuela), no obstante hay un error en la información analizada ya que Argentina se menciona dos veces. Durante el 2008 BBVA informa que se han producido 10 reuniones de los comités locales. Por último menciona que el instrumento ejecutivo de la política de RRC se materializa a través de un departamento que coordina las áreas de RSC y reputación y que declara que tiene las siguientes líneas de actuación:

- Seguimiento y evaluación de los Grupos de Interés (escuchar).
- Propuesta a las áreas del Banco (hacer).
- Comunicación y diálogo de las actuaciones realizadas (comunicar).

Código de Conducta de BBVA atribuye al Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa la función de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos en esta materia y promover la adopción de las medidas necesarias para resolver cualquier posible trasgresión de derechos humanos. Sin embargo, la información facilitada sobre los mecanismos de control y supervisión es genérica, no se evidencian medidas implantadas, ni el desarrollo o adaptación de procedimientos para desarrollar sus compromisos en esta materia, ni sistemas de evaluación y seguimiento, ni resultados de la aplicación de las políticas.

BBVA remite en la memoria de RC a la web del Banco para información complementaria, entre la que se encuentra el resultado de un proceso de consulta ejecutado durante el 2007 y algunos indicadores con información adicional a la que aparece en la memoria.

En relación a la información suministrada en la memoria de RC y pese al proceso de verificación realizado por la consultora Deloitte y al estudio de materialidad realizado, en el análisis realizado se han identificado desajustes que afectan a los principios de fiabilidad, materialidad, exhaustividad, precisión, neutralidad y comparabilidad. Tal y como se ha especificado en el apartado anterior, en el análisis de contenidos no ha sido posible en muchas ocasiones determinar el alcance de la información. En algunos indicadores especifica que el alcance es para todo el Grupo, sin embargo no es materialmente posible si la información se compara con los datos suministrados en la

memoria de 2007. También hay cifras no coincidentes en algunos indicadores (ver proveedores y medioambiente) y si bien es cierto que BBVA justifica en algunas tablas estas diferencias el argumento no resulta suficientemente sólido.

Por otro lado, del análisis realizado es difícil extraer los resultados fruto de las políticas y los compromisos adoptados. En muchas ocasiones los datos expresados bajo un análisis comparado presentan una tendencia negativa (niveles de satisfacción, evolución de consumo de energía, agua, emisiones, número de reclamaciones, creación de empleo neto….), sin embargo no se encuentra explicación alguna en la información analizada que justifique este comportamiento negativo, que plantee modificaciones en el plan de acción o que provoque una revisión en las políticas implantadas. Además, en términos generales la información analizada no responde a un proceso de rendición de cuentas a través del cual se puedan visualizar los riesgos, la gestión de impactos y los resultados obtenidos en un periodo de tiempo determinado. En la mayoría de las ocasiones los datos se presentan sin la identificación previa de objetivos concretos medibles y cuantificables, ni responsables asignados a su consecución, lo que dificulta la evaluación de la actuación de la entidad en base a resultados, ni establecer una relación de la eficiencia de las principales líneas de trabajo emprendidas durante el ejercicio.

En relación al alcance de la información, en muchas ocasiones no es posible evaluar el impacto de BBVA en los diferentes países donde actúa al no contar, en algunas ocasiones, con desglose de datos por país. Tampoco hay constancia de que BBVA analice los riesgos derivados de la propia naturaleza de los países donde actúan y en base a los mismos adapte políticas locales que respondan de manera eficiente a la gestión de posibles impactos derivados de los riesgos previamente identificados.

Durante enero de 2008 BBVA ha concluido un proceso de consulta con grupos de interés iniciado en 2007, y durante el 2008 hace una revisión de los asuntos considerados relevantes a partir de la consulta con grupos de interés a parto del contexto de crisis actual. Este año al igual que anteriores, no hay evidencia de de la participación de los Grupos de interés en el desarrollo de la memoria, ni en la determinación de indicadores relevantes, ni en procesos de verificación de la información suministrada. Tal y como se apunto en el informe de 2007 es destacable una mayor involucración de partes interesadas en los países en los que opera BBVA, no obstante de la información analizada no se puede deducir con claridad los criterios utilizados para identificar a las partes interesadas, más allá de una consulta previa con directivos de la entidad. Pese al compromiso de BBVA de incluir necesidades y visiones de sus grupos de interés en los principios y actuaciones del banco, los datos genéricos que se muestran no permiten deducir que el sistema sea inclusivo, y que por tanto incluya las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.

Dentro del apartado *Asuntos Controvertidos*, BBVA informa sobre su relación con organizaciones de la sociedad civil (SETEM y Justicia y Pau), y de la política de retribución del consejo de administración

Por último mencionar que hay información que es omitida de la memoria y que se considera relevante que para valorar la RSC de BBVA. Para futuras ediciones sería deseable contar con un cruce de información económica, social y medioambiental que permita valorar correctamente el esfuerzo y contribución al desarrollo de BBVA en los países donde opera.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Al igual que en el ejercicio 2007, de los tres ejes valorados en el informe, BBVA alcanza su mayor puntuación (2,21) en la sección de Gobierno Corporativo. Sin embargo no se han detectado mejoras en la información suministrada en el ejercicio 2007. Los informes son prácticamente idénticos y no denota ningún tipo de avance con respecto al 2007 en la implementación de las recomendaciones del Código Unificado para el Buen Gobierno, ni en información respecto mecanismos y políticas aplicadas.

Para el análisis del Gobierno Corporativo de BBVA se ha tenido en consideración la siguiente información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008, elaborado por según el modelo propuesto por la CNMV para las sociedades anónimas cotizadas; Estatutos Sociales de la Entidad, Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento de la Junta General de Accionistas. Todos estos documentos se encuentran accesibles desde la página web del Grupo.

Durante el ejercicio 2008 se ha producido una modificación en cuanto al número máximo y mínimo de consejeros que se ha fijado en un mínimo de 5 y un máximo de 15, siendo actualmente el número total de consejeros de 14 miembros. Entre los 14 miembros del consejo solamente se encuentra una mujer, BBVA dice al contrario que lo que afirmaba en el informe de 2007 que no ha establecido procedimientos que busque deliberadamente candidatas que reúnan el perfil exigido. No se puede entender porqué hay una variación en relación a la respuesta de una recomendación cuando no se ha producido ninguna variación en los diversos reglamentos.

BBVA presenta información sobre las retribuciones de los miembros del consejo desglosado por categoría de independiente, externo, dominical… Para futuras ediciones supondría una mejora la presentación de lo percibido en concepto de retribución (fija, variable, aportaciones a plan de pensiones, dietas, otros) por consejero. La presentación de datos por categoría dificulta el análisis. De acuerdo con la información facilitada por la entidad a través de su informe de gobierno corporativo, el total de retribuciones percibidas por los miembros del Consejo en concepto de fijo y variable ha ascendido a la cantidad de 16.197.000 euros, lo que supone un incremento de un 10,59% con respecto al ejercicio 2007, y supera en más de siete veces la tasa de inflación en 2008 (1,5%). Las aportaciones acumuladas a planes de pensiones de los miembros del Consejo ascienden a la cantidad de 133.752 millones de euros lo que supone un 15,87% más que en el ejercicio anterior. Las aportaciones en materia de previsión al presidente de la entidad durante el 2008 han ascendido a la cantidad de 11.228.000.- euros en el caso del consejero delegado a 6.059.000 euros y en el del secretario general a 996.000 euros.

Son varios los consejeros, tanto ejecutivos como no ejecutivos, que tienen incentivos basados en stoxx opcions. BBVA informa de la existencia de un Plan de entrega de acciones a largo plazo (2006/2008) dirigido a los miembros del equipo directivo y que, de acuerdo con la información facilitada ha sido aprobado por la Junta General celebrada el 18 de marzo de 2006. El plan consiste en la entrega de acciones ordinarias de BBVA, en función de la evolución del TSR (Retribución Total del Accionista) que valora la capitalización bursátil, diversificación del negocio y posicionamiento geográfico de BBVA respecto a un grupo de competidores de referencia. De acuerdo con el plan, los consejeros ejecutivos tienen asignado un número de acciones teóricas de 320.000 en el caso del Presidente, de 270.000 en el supuesto del Consejero Delegado y de 100.000 en el caso del Secretario General. De acuerdo con los datos facilitados por BBVA y con los cálculos realizados por esta

misma entidad que atribuyen una consecución de objetivos con un coeficiente 1,42, al presidente de la entidad le corresponden un número total de 454.000 acciones, al consejero delegado de 383.000 acciones y al secretario general 142.000. De acuerdo con lo anterior, y al valor de las acciones al 29 de octubre de 2009 (12,58 euros), si se materializase la venta, el presidente de la entidad obtendría un rendimiento de 5.711.320 euros, el consejero delegado 4.818.140 euros y el secretario general 1.786.360 euros. De acuerdo con lo anterior el presidente del consejo de administración de BBVA habría obtenido un rendimiento durante el 2009, sin tener en cuenta dietas y primas de seguro, de 19.426.927 euros (retribución fija 1.927.706 euros; retribución variable 3.415.561 euros; aportación al plan de pensiones 11.228.000 euros y 2.855.660 euros del plan de entrega de acciones[405]), el consejero delegado de 13.076.822 euros (retribución fija 1.425.448 euros; retribución variable 3.183.304 euros; aportación al plan de pensiones 6.059.000 euros y 2.409.070 euros del plan de entrega de acciones[406]) y el secretario general 3.441.308 (retribución fija 665.693 euros; retribución variable 886.435 euros; aportación al plan de pensiones 996.000 euros y 893.180 euros del plan de entrega de acciones[407]). Lo anterior significaría una equivalencia aproximada de 895 veces lo percibido por el presidente de la entidad en comparación con el salario mínimo en BBVA España (21.700 euros) para personal contratado.

Estos datos son difícilmente justificables en época de crisis y de ajuste económico por parte del sector empresarial y en el caso concreto de BBVA con la pérdida neta de empleos. BBVA presenta un informe sobre la política de retribuciones del Consejo con unos principios, también presenta información sobre la evolución de los percibido en concepto de fijo y variable por parte de los consejeros ejecutivos. La retribución variable derivada de datos objetivables de mercado, ha provocado que la retribución total descienda en torno a un 10%, sin embargo la retribución fija se ha incrementado en un 5,5% en el caso de presidente y consejero delegado y un 7% en el caso del secretario general. Tal y como se ha señalado anteriormente, sería deseable que se presentasen cifras globales sobre el total de lo percibido por los consejeros de manera individualizada y desglosado por conceptos. También sería deseable que este informe en futuras ediciones provea información comparativa sobre las retribuciones percibidas por el resto de consejeros. En relación a la remuneración percibida por los miembros del comité de dirección se presenta de manera agregada, no siendo posible identificar la remuneración percibida por los diferentes miembros que lo componen. El total percibido es de 20.457.000 euros lo que representa un 12% más que en el ejercicio 2007. Las políticas retributivas son propuestas por la comisión nombramientos y retribuciones y aprobadas por el Consejo de Administración. No es necesaria la aprobación de la Junta General, simplemente se le informará. Por último mencionar que en la página 18 del informe de gobierno corporativo especifica que la remuneración total consejeros/ beneficio atribuido a la sociedad dominante es de 0,3%. En el informe de 2007 dice que remuneración total representa el 0,405% sobre beneficios. Este dato no es posible teniendo en cuenta que la remuneración ha pasado de 14.646.000 euros en 2007 a 16.197. 000 euros en 2008 (un 10,59% más), y que el beneficio atribuido al Grupo ha descendido en el 2008 con respecto al 2007 un 14,10%. Es imposible que el ratio del total de remuneraciones en 2008 sea menor que

[405] Este dato sería el resultante de realizar la venta de acciones entregadas al precio de cotización del 29 de octubre de 2009 dividido por 2 años de vigencia del plan.
[406] Este dato sería el resultante de realizar la venta de acciones entregadas al precio de cotización del 29 de octubre de 2009 dividido por 2 años de vigencia del plan.
[407] Este dato sería el resultante de realizar la venta de acciones entregadas al precio de cotización del 29 de octubre de 2009 dividido por 2 años de vigencia del plan.

en el 2007 cuando las retribuciones durante el 2008 se han incrementado y el beneficio ha disminuido.

El presidente de BBVA Francisco González es titular de 600.000 opciones de venta sobre BBVA. Tener este tipo de productos junto con incentivos de entrega de acciones incentivos por parte de los órganos ejecutivos puede propiciar que se tomen decisiones en las que interfieran los objetivos a corto plazo con una estrategia a largo plazo.

Por otro lado, los consejeros ejecutivos del Banco (Presidente, Consejero Delegado y Consejero Secretario General) tienen reconocido contractualmente el derecho a percibir una indemnización en el caso de cese por causa que no sea debida a su propia voluntad, jubilación, invalidez, o incumplimiento grave de sus funciones, que de haberse producido en 2008, hubiera dado lugar al pago de las siguientes cantidades: En el caso del Presidente recibiría 93. 704. 938 euros, un 32,9% más que en 2007, el Consejero Delegado 68.673.924 euros, lo que supone un 19,6% más que en el 2007, y 15.057.170 euros para el Consejero Secretario General, un 11,8% más que en 2007. Los importes de las clausulas de blindaje son muy elevados y pueden suponer un perjuicio para los accionistas en el caso de que éstos quisiesen modificar la estrategia en relación a la organización y a los cuadros de mando. También resulta sorprendente no sólo el mantenimiento sino el incremento en estas indemnizaciones en una época en la que las cláusulas de blindaje de los órganos ejecutivos de empresas cotizadas están en pleno debate.

Se define que la remuneración de los consejeros externos sea la necesaria para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija; pero no tan elevada como para comprometer su independencia. Sin embargo se han identificado casos en los que un consejero externo independiente cobra la suma de 995.000 euros, de los cuales 652.000 en concepto de prejubilado del Banco.

El grado de detalle de la información evidencia que la información proporcionada por la empresa al respecto se presenta con un limitado grado de detalle en cuanto a mecanismos y políticas aplicadas.

BBVA al ser una entidad que cotizada en la bolsa de New York, cumple con la exigencia de la Ley Sarbanes Oxley, de incluir dentro de las funciones del Comité de Auditoría y Cumplimiento el desarrollo de un mecanismo que permita a los empleados comunicar de forma confidencial y anónima asuntos relevantes en relación a irregularidades en la empresa. Pese a que se hace referencia a esta función no se determina si este mecanismo realmente se ha puesto en marcha, en qué consiste, cual es su grado de desarrollo, y cómo se ha divulgado su existencia a la plantilla. En relación a proveedores y clientes y, en concordancia con lo exigido por la legislación estadounidense, no se ha encontrado mención al establecimiento de canal anónimo para que éstos puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos.

En relación al deber de diligencia de los administradores, además de estar fijado en la ley de sociedades anónimas, aparece concretamente recogido en el reglamento del consejo. Sin embargo la información facilitada acerca de cómo se logran estos principios y/o deberes, no tiene el grado de detalle suficiente para realizar un análisis conclusivo. Establece que en caso de conflicto de intereses, el consejero en cuestión

debe abstenerse de participar en la reunión e informa sobre operaciones vinculadas y operaciones financieras y riesgo crediticio de los consejeros con la entidad.

En relación a los riesgos reputacionales y las funciones asignadas en materia de RSC al Consejo, no queda claro en la información analizada cómo se gestionan esos riesgos, en virtud de qué tipo de información, qué medidas se han llevado a cabo, cuantas reuniones de Consejo y la comisión pertinente ha tratado específicamente esta temática, si son considerados esos riesgos en la toma de decisiones, por ejemplo de inversión, adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los DD.HH, etc.

De la información analizada no se ha podido deducir los mecanismos existentes para determinar las relaciones entre la sociedad matriz y sociedades dependientes, las actividades y relaciones de negocio de cada una y entre ellas, así como los mecanismos para resolver eventuales conflictos de interés.

BBVA informa que el Consejo tiene entre sus funciones los aspectos de RSC, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es la encargada de supervisar la gestión de riesgos reputacionales. En la información analizada BBVA expone de manera detallada su sistema de gestión de riesgos, el cual está claramente enfocado a riesgos económicos, financieros, operativos y regulatorios.

Respecto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, en el informe de Gobierno Corporativo establece que cumple con estos dos indicadores:

- Que en la Junta General se voten separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto.
- Que las sociedades permitan fraccionar el voto a fin de que los intermediarios financieros que aparezcan legitimados como accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instrucciones de éstos.

BBVA establece en 500 el número mínimo de acciones necesarias para acceder a la Junta General de Accionistas.

Las funciones del Consejo están definidas en el reglamento del consejo y en los Estatutos.

En cuanto a la evaluación del desarrollo de funciones del Presidente y de las Comisiones, es el propio Consejo de Administración quién las evalúa. Sin embargo, de la información analizada se desconoce la periodicidad de la misma y los mecanismos empleados.

En cuanto a las Comisiones, la estrategia de la organización y las líneas de política general son definidas por la Comisión Delegada Permanente, que desarrolla entre otras funciones. Tanto la Comisión de Nombramientos y Retribuciones como la de Auditoría y Cumplimiento están conformadas por consejeros independientes.

Cuenta con varias comisiones: de auditoría y cumplimiento, nombramientos y retribuciones, de riesgos y delegada permanente.

En relación a la recomendación 34 que establece que cuando un consejero cese antes del término de su contrato, explique las razones en una carta dirigida a todos los miembros del consejo, y que se dé cuenta del motivo del cese en el informe de gobierno corporativo, BBVA la considera no aplicable sin embargo en el informe del ejercicio 2007 afirmaba que cumplía. En el análisis realizado no se ha encontrado modificación alguna en los documentos objeto de análisis que justifiquen el cambio en la exposición.

En relación a las operaciones vinculadas con miembros del consejo, BBVA informa del volumen total de créditos pero no del tipo de interés aplicado a las operaciones.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.
(BANCO POPULAR)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El BANCO POPULAR es una entidad financiera cuyas actividades se dividen en:

- Banca comercial (banca de particulares, banca de empresa),
- Servicios de inversión (gestión de activos de planes de pensión individuales y colectivos, gestión de fondos de inversión, gestión de valores y capital riesgo)
- Actividad aseguradora
- Actividad institucional y de mercados (captación de recursos financieros en los mercados mayoristas y interbancarios, tesorería, gestión de inmovilizado material y inmaterial, gestión de participaciones).

Alcance geográfico

El Grupo BANCO POPULAR es un banco regional que desarrolla su negocio en España, Portugal y EEUU. En junio de 2008 interrumpió sus actividades en Francia, vendiendo el Banco Popular France.

Además de su presencia en Portugal y Estados Unidos, el Grupo tiene una amplia presencia internacional a través de oficinas de representación o personal operativo destinado en bancos locales colaboradores de otros países, sin encontrarse en el Informe Anual o en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa detalle de cuáles son dichos países.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, el Grupo ha sido incluido en el Ethical Global Index de E-Capital Partners.

Normativa Internacional

No ha sido encontrada información con relación al cumplimiento de Normativa Internacional por parte del BANCO POPULAR

Estándares voluntarios

BANCO POPULAR informa que en el 2005, el Grupo asumió expresamente los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, manifestando su compromiso y apoyo decidido.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008	
Informe de Gobierno Corporativo 2008	
Reglamento de la Junta General de accionistas del Banco Popular Español, S.A.	
Reglamento del Consejo de Administración del Banco Popular Español, S.A.	
Reglamento interno de conducta de las entidades del grupo Banco Popular Español en el ámbito de los mercados de valores	
Código de Conducta para los proveedores de Grupo Banco Popular	
Política Ambiental	

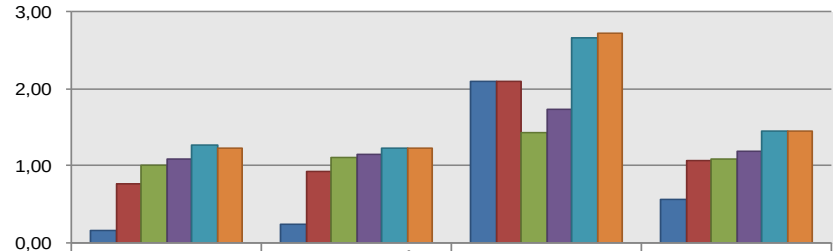
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,59**
Indice&Perfil GRI	1,87
GRI Indicadores	1,70
Principios GRI	1,21
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,72**
ONU	**0,79**
AA1000	**0,65**
AA1000 Indicadores	0,30
AA1000 Principios	1,00
NEF	**1,50**
TOTAL	1,45

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

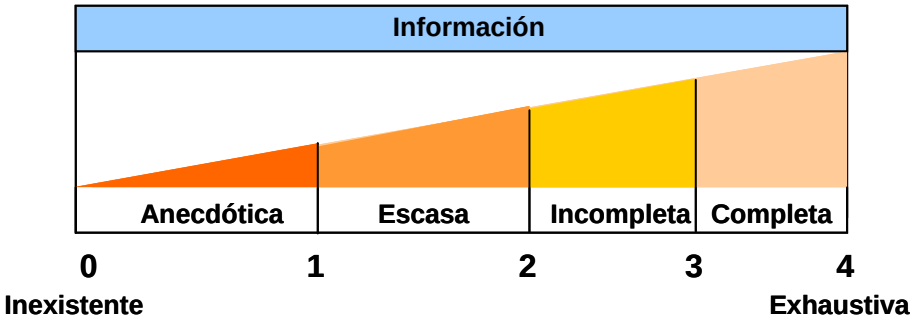
BANCO POPULAR



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,16	0,24	2,11	0,57
2004	0,76	0,94	2,11	1,07
2005	1,02	1,11	1,44	1,10
2006	1,09	1,15	1,74	1,19
2007	1,27	1,23	2,66	1,45
2008	1,24	1,23	2,72	1,45

***Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,45**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,24**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores

AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,23**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,72**.

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 es el quinto informe de RSC que elabora Grupo Banco Popular. La organización se ha basado en los criterios del Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) para elaborar el documento, y ha incluido el suplemento sectorial para entidades financieras, y la adaptación de los contenidos del Informe a lo señalado por la Guía GRI y ha sido revisada por auditor externo independiente, en concreto por PriceWahterhouseCoopers.

En términos generales, no se evidencia un proceso de inclusión de las partes interesadas en la información proporcionada por Grupo Banco Popular. A su vez, esta información resulta insuficiente sobre todo en lo referente a la información vinculada al impacto ambiental y social que producen sus actividades, no siendo posible advertir la existencia de un sistema de gestión que permita incorporar dichos impactos en la gestión operativa de la organización.

Como ya se señaló en los pasados informes, no existe para el ejercicio 2008 una cobertura geográfica completa, ni declara su intención de alcanzarla en el futuro. El perímetro de reporte se centra generalmente en España, dejando fuera Portugal y EEUU de manera que, si bien su volumen de operaciones en estos países es inferior al de España, no es posible obtener una visión completa de la magnitud de la entidad, ni de los impactos derivados de su desempeño y la comparabilidad no se garantiza para todos los indicadores.

Los logros descritos para el 2008 y los retos para el próximo ejercicio continúan siendo fundamentalmente iniciativas dispersas que no reflejan un enfoque global de procesos y políticas, sistemas de seguimiento, resultados, impactos y evaluación en torno a la RSC.

b. CONTENIDOS RSC

El Informe de RSC 2008 se presenta en un lenguaje accesible salvo por la utilización, en determinados casos, de terminología técnica de difícil comprensión, que carece de explicación a través de un glosario.

En cuanto a los contenidos de RSC, la información aportada sigue resultando insuficiente, principalmente en cuanto a desempeño social y ambiental; no se aprecia la presencia de datos e indicadores relevantes en estos ámbitos, así como tampoco se identifican aspectos que puedan resultar negativos para algún grupo de interés, o qué estrategia adopta la organización para abordarlos o su orden de prioridades.

La Estrategia y Política de Gestión del BANCO POPULAR, no recogen prácticamente ningún aspecto de RSC, así como tampoco sus señas de identidad o criterios de gestión. La misión y visión recogen, de una forma muy genérica, los aspectos más relevantes en términos de RSC, pero sigue sin haber una relación definida entre la visión y misión, y la estrategia y política de gestión en lo que refiere a la RSC.

En el Informe se describen los países donde opera o tiene presencia el Grupo, y reflejo de una actitud de transparencia es el detalle de su presencia en sociedades

dependientes ubicadas en países considerados paraísos fiscales como las Islas Cayman; no obstante, continúa sin hacer mención a su participación en sociedades de cartera y servicios con ubicación en Luxemburgo o en sociedades instrumentales en Hong Kong. En este sentido no se han encontrado evidencias de compromisos por parte del Banco para eliminar o reducir su presencia y operaciones en los mismos.

Respecto a la información sobre aspectos económicos relevantes para entender el comportamiento social de la entidad, se mantiene la tendencia a presentar indicadores cuya cobertura se refiere fundamentalmente a España, lo cual no se corresponde con el alcance geográfico total del Grupo, y tampoco con el alcance declarado.

A su vez, el perímetro de la información en cuanto a los datos cuantitativos que se proporcionan da lugar, en ciertos casos, a la confusión o la dificultad de su comparación; por ejemplo, para información cuantitativa referida a empleados, hay tablas que se refieren al Grupo Banco Popular, otras a Bancos del Grupo en España, y otras que mencionan al Grupo Banco Popular pero las cifras citadas coinciden con las correspondientes a España; o bien en el caso de información sobre los clientes, en unas tablas los datos aparecen agregados en banca comercial, banca personal y banca privada, y en otros casos, aparecen las cifras totales de clientes exceptuando banca privada e hipotecario.

La aportación del Grupo a la creación de valor económico en los territorios donde opera se describe con detalle para el caso de España, donde se estima la aportación de la actividad al PIB español, detallando rentas provenientes del trabajo, del capital, beneficio no distribuido que se incorpora a reservas así como los impuestos resultantes. Se echa en falta un grado de detalle similar para los restantes países donde opera, así como un desglose de las subvenciones o deducciones recibidas por área geográfica, no sólo de España o el consolidado del Grupo.

En esta línea de apoyo a la creación de valor, se indica que el Grupo ha aumentado la cuota de participación de empresas, en especial PYME, donde el 44% del crédito concedido se ha dirigido a este segmento de la economía, el cual ha aportado el 46% de los ingresos procedentes de clientes. Esta información no se ve acompañada por una descripción de los sectores en los cuales se ha destinado el crédito otorgado, lo que permitiría evaluar el tipo de promoción del desarrollo empresarial que lleva a cabo el Grupo. Tampoco se cuenta con información de años anteriores para poder comparar cómo han evolucionado los distintos segmentos de clientes por actividad.

También desde una perspectiva económica, el aumento de la morosidad es un asunto que ha alcanzado a las instituciones del Grupo. Si bien se da cuenta de ello y de cómo ha evolucionado en España y el consolidado, no se informa de cómo ha sido en el resto de países, en particular en EE.UU., donde hechos y prácticas como las hipotecas *subprime* , productos financiados por Leman Brothers o el escándalo Madoff han sido detonantes de la crisis financiera.

En lo que se refiere a la cadena de suministro, se informa sobre la cantidad de proveedores locales y no residentes, y se afirma que el 98% de las compras corresponde a proveedores locales; no obstante, sigue sin encontrarse información referente a la ubicación geográfica de los proveedores no residentes. Éstos, proveen principalmente tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) y un 96% de la facturación se encuentra concentrada en 10 empresas; la información sobre el origen de estos servicios puede resultar fundamental en lo que respecta a la

protección y respeto de los derechos humanos. Tampoco se han encontrado datos referentes al cumplimiento de las condiciones de pago pactadas con los proveedores.

Si bien se hace hincapié en que los proveedores deben cumplir el Código de Conducta con Proveedores, y éste contiene disposiciones sobre DDHH, habiéndose incorporado en los contratos una cláusula de compromiso con el mismo, se desconoce cómo se evalúa su cumplimiento así como el tipo de acciones que se toman en caso de posterior incumplimiento, parcial o total, de algún criterio. Tampoco se aporta información sobre los resultados del seguimiento de su cumplimiento en el 2008. Del mismo modo, no se ha encontrado información sobre qué tipo de ponderación se otorga al cumplimiento de determinados estándares ambientales por parte de un proveedor, más allá de la afirmación de conceder absoluta preferencia a los productos que tienen un diseño ecológico y cuentan además con la Norma ISO 14001 y 150301.

Respecto a la dimensión social, la información sobre la configuración de su plantilla en España sigue siendo muy detallada, donde se informa sobre distribución por sexo, tipo de contrato, colectivo, grupos de edad y sexo, y su índice de rotación. No obstante, continúa ausente una descripción que permita ver qué tipo de empleo generan los 1.699 puestos en los otros países en que opera.

Del mismo modo, se echa en falta una descripción por categoría laboral y por sexo que permita apreciar la participación de la mujer en los cargos directivos. Cabe destacar que en el Consejo de Administración tan sólo participa una consejera de veinte; en la dirección ejecutiva no hay presencia de ninguna mujer, en la red operativa de Bancos de España no hay directoras delegadas, así como tampoco hay directoras regionales o de Zona Bancos filiales; en otras unidades de negocio sólo dos mujeres son directoras ejecutivas.

Como ya se señaló en ejercicios pasados, sigue sin informarse sobre los motivos o casusa de las bajas de personal. No se informa si ha habido impacto en este aspecto por la venta de Banco Popular France. En este sentido cabe destacar que las indemnizaciones por despido correspondientes a 2008 ascendieron a 4,86 millones de euros, casi un 80% más que el año anterior.

Se desconoce cómo se implementa la LISMI, si bien el compromiso asumido con la inserción laboral de personas discapacitadas se refleja en un Convenio firmado con Fundación ONCE que establece las bases para la incorporación, en los próximos 3 años, de 40 personas con discapacidad. Este porcentaje queda muy por debajo de lo que establece la ley, dado el volumen actual de la plantilla. Se informa que hasta la fecha, integran la plantilla 5 personas con minusvalías, de un total de 13.370 empleados en España.

Se pone de manifiesto el Plan de Igualdad 2008 firmado a fin de año, el cual contemplaría temas como el acoso sexual, el asegurar la plena igualdad de oportunidades de acceso y carrera profesional, la promoción de la mujer a puestos de responsabilidad, establecer un protocolo de actuación para evitar y combatir la discriminación laboral por razón de sexo, así como desarrollar medidas que promuevan la conciliación de la vida laboral y personal. Este plan ha sido firmado con acuerdo de toda la representación sindical, pero se desconoce en el resto de los países donde opera el Grupo, cómo se abordan estas cuestiones.

Las extensas medidas de conciliación vigentes en el Plan Concilia, que incluyen excedencia para cuidado de familiares, licencia no retribuida por adopción en el

extranjero, cheque guardería entre otros, y a las que se han acogido casi 3.800 empleados, son de aplicación a los bancos y empresas del Grupo en España y del Grupo en Portugal. No se conoce cómo se gestiona la conciliación laboral y familiar en EE.UU.

El Grupo BANCO POPULAR reconoce el derecho a la libertad de asociación y afiliación, identificando los sindicatos con representación en España, la existencia de estructura sindical en Portugal y número de delegados sindicales en ambos países, pero no se indica ni la proporción de empleados afiliados en ambos países, ni la existencia de representación sindical en EE.UU.

La Evaluación por Competencias, sistema que se ha implantando secuencialmente en la red comercial y en los Servicios Centrales, tiende a dar respuestas a cuestiones planteadas en la Encuesta de Satisfacción Laboral de 2006, si bien se desconocen los asuntos emergentes de dicha encuesta más allá de los 3 puntos mencionados en el Informe (necesidad de mejorar las retribuciones en función de los resultados, alineación de la misma al entorno de mercado, y mejor gestión de la movilidad geográfica), y cuál fue el orden de prioridades resultante. En base a dicho sistema de evaluación se definió un Nuevo Sistema Retributivo que se ha ido implantando durante el ejercicio 2008. El alcance de este sistema de retribución, así como el propio sistema de evaluación, parecen estar limitados a España (y extendido a una sociedad no financiera en Portugal), no aportando información sobre los criterios en que se basa la promoción y ascensos en el resto de los países.
Asimismo, se evidencia que el sistema retributivo adoptado, tanto en sus componentes fijos como variables, no incorpora mención alguna a alcanzar objetivos vinculados a la sostenibilidad.

En cuanto a la gestión de la salud y seguridad, se brinda información sobre comisiones conjuntas de trabajadores y la dirección, plan de formación en prevención de riesgos laborales, la existencia de un registro de accidentabilidad, tipología y volumen de absentismo laboral, evaluaciones de riesgo psicosocial, pero todas estas medidas quedan circunscritas al ámbito de actuación en España.

En lo que refiere a la comunicación interna de los empleados, se menciona que la misma se basa en un contacto directo, fluido y constante, donde se fomenta que todas las personas gocen de la libertad necesaria para plantear los temas que consideren de interés. Para ello se realizan reuniones con los empleados, entrevistas personales (de las cuales sólo se dan datos de las llevadas a cabo en España), así como la existencia de un Buzón del Empleado y un Buzón de Sugerencias. Se informa que éstos son gestionados por administradores centralizados, pero no se proporciona información sobre la existencia de un canal confidencial de denuncia de irregularidades y asuntos controvertidos, con la correspondiente garantía de no represalias.

Si bien se proporciona información sobre la cantidad de consultas y sugerencias recibidas por los buzones para los trabajadores, no se tiene conocimiento de la tipología de las mismas, se existían reclamaciones o denuncias, ni del resultado de las mismas.

Sobre los aspectos relacionados con los Derechos Humanos, si bien el Grupo Banco Popular manifiesta su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial, y define a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Interés como la encargada de trasladar a toda la organización la aplicación concreta de los principios del Pacto Mundial, no se han encontrado evidencias que permitan

entender cómo implementa tal cometido, ni información acerca de mecanismos para garantizar su cumplimento en sus operaciones de crédito.

Asimismo, no se recoge en el Informe el compromiso de respetar los Derechos Humanos en las actividades que tienen lugar tanto en el país de origen como en cualquier otro país en el que se desempeñe. Se afirma que no se entiende necesario la inclusión de cláusulas relacionadas con los Derechos Humanos en las operaciones que financia, salvo en los casos en que alguna de las partes lo solicite o se considere que hay riesgo de que puedan ser vulnerados. Se vuelve a destacar la importancia de la defensa de los Derechos Humanos, principalmente en un sector como el bancario, donde es especialmente crítica dado el efecto indirecto sobre la sostenibilidad que tienen sus políticas de financiación de determinados sectores o empresas o proyectos, cuyos productos o servicios puedan utilizarse para cometer violaciones a los derechos humanos o el derecho humanitario. Este es un aspecto relevante ya que, si bien la actividad desarrollada por BANCO POPULAR consiste en la prestación de servicios financieros y, por tanto carece de un fuerte impacto directo sobre aspectos ambientales, de derechos humanos, sobre los pueblos indígenas etc., como entidad financiera tiene una enorme capacidad de incidencia a través del comportamiento de las empresas a las que proveen de capital, sea a través de la participación directa de éste, o de la intermediación crediticia. Por esto sorprende la visión del BANCO POPULAR en cuanto a sus impactos en derechos humanos a través de su gestión, operaciones y productos y servicios, ya que es contradictoria con la visión de la ONU y el programa Global Compact (con el que se compromete el banco) sobre el papel que tienen las entidades financieras[408]. No obstante el Grupo fija como objetivo para el 2009 la publicación de la declaración formal respecto a la actual política de Derechos Humanos del Grupo[409].Tampoco se proporciona información sobre el tipo de formación que ha recibido el personal en materia de DD.HH, mencionándose que ha sido formación relevante.

En lo que refiere a la información sobre la relación con sus clientes, y para alcanzar el objetivo de máxima satisfacción de los clientes en la prestación de sus servicios, durante 2008 se inició un proceso de Medición de Calidad de Servicio, con el objetivo de obtener un índice General de Calidad sobre el cual establecer objetivos de mejora. Se describen las tres fases que componen este proceso: una detección de los factores e indicadores de calidad del servicio; la cuantificación de la importancia asignada a los indicadores, y la valoración de la calidad de servicio ofertado. Se desconoce tanto el alcance geográfico de esta medición así como el segmento al cual está dirigido, o si corresponde solamente a la medición de la calidad del servicio de Banca Multicanal anunciado en el Informe 2007.

El Grupo asume voluntariamente el compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales, sujetándose al Código de Conducta Publicitaria de INVERCO, e informa sobre el sometimiento en España al régimen de supervisión por parte de instituciones públicas como el Banco de España o la CNMV. No obstante, sigue sin encontrarse mención alguna a la renuncia de la utilización de prácticas contractuales abusivas respecto a los clientes, como pueden ser la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de créditos, entre otras.

[408] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/
[409] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008. Grupo Banco Popular. p.26

Desde una perspectiva de RSC, no se ha encontrado información sobre políticas y procedimientos tendentes a promover modalidades sostenibles de consumo y evitar el sobreendeudamiento de los clientes, así como tampoco los dirigidos a la promoción entre los clientes, de información relativa a criterios de RSC en los cuales puedan basar sus decisiones de inversión.

En cuanto a la protección de datos de carácter personal de los clientes, se señala el respaldo de la misma mediante la política de protección de datos, y la descripción con detalle de los mecanismos y órganos encargados de su implantación y control. Se informa de las auditorías internas realizadas (a servicios centrales, sociedades y sucursales) y de las principales áreas de mejora, aunque la descripción que da es muy genérica y poco relevante en cuanto a los fraudes detectados (se destaca en auditorías a sucursales el soporte documental de las operaciones, la falta de firmas y aspectos de control manual). A penas se informa sobre riesgos detectados frente a fraudes como la falsificación de tarjetas, falsificación de cheques-pagarés, fraudes en transferencias, entre otros. Ante la tipología y volumen de los fraudes informados (por un coste de 2,4 millones de euros), se desconoce qué tipo de medidas se generaron por parte de la institución. Se informa de un procedimiento sancionador iniciado contra el BANCO POPULAR por una presunta infracción en materia de protección de datos, así como de la resolución de archivo de un procedimiento sancionador iniciado en el 2007 y una resolución de recurso de reposición por el que se le exonera de responsabilidad y se deja sin efecto la resolución que imponía la multa.

En cuanto a la gestión de reclamaciones y quejas de sus clientes, tramitadas a través del Servicio de Atención al Cliente, se informa sobre la tipología y número de las mismas, la tipología de las quejas resueltas, y los dictámenes del servicio de atención al cliente del Grupo. No obstante continúa sin informar sobre aquellas quejas y reclamaciones presentadas ante las instituciones públicas de control y su dictamen, así como sobre los mecanismos de compensación previstos en caso de resolución a favor del cliente, y los datos de dichas compensaciones en el ejercicio 2008.

La gestión referente a la prevención del blanqueo de capitales se recoge con detalle, donde se destacan los mecanismos de control y seguimiento así como la formación impartida al personal en esta materia. La Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales, en dependencia de la Oficina de Cumplimiento Normativo, se ocupa de la difusión a todo el Grupo de las medidas contra el blanqueo, y colabora con las autoridades competentes, en lo que refiere a las operaciones que puedan resultar sospechosas. No obstante, tras el análisis de la información no se detalla suficientemente cómo la Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales implementa tal colaboración.

La contribución del Grupo a la sociedad se enmarca dentro de lo que denominan inversión social, y se manifiesta principalmente en la calidad del servicio que presta a sus clientes, la rentabilidad que proporciona a sus accionistas, la creación de empleo y su contribución al PIB español. Más allá de ser una declaración circunscripta al ámbito español, la misma carece de toda referencia a un criterio más amplio desde la perspectiva de RSC, para luego prácticamente reducirla a la acción social, mediante las actuaciones resaltadas en el apartado.

Si bien a través de la Fundación Grupo Banco Popular se realizan obras de acción social que atienden problemáticas con las cuales el Grupo pretende alinear su contribución, como educación, cooperación al desarrollo o los programas de ayuda a

emergencias, es a través de la actividad principal de financiamiento que se ha de producir su contribución a la sociedad.

Uno de los principales ámbitos de actuación de las entidades financieras en la sociedad es el de la inclusión de colectivos que quedan fuera del sistema. En este aspecto, si bien el Grupo manifiesta que a través de la bancarización contribuyen a la inserción de colectivos con dificultades de acceso al sistema financiero, se desconoce cómo se traducen estas declaraciones en criterios de acceso al crédito, así como tampoco cuenta con información sobre la cantidad de clientes que han sido bancarizados, los importes canalizados a través de los productos específicos o el coste de los mismos.

Sí se informa sin embargo, sobre la presencia en sucursales con escaso número de habitantes, así como aquellas oficinas ubicadas en el medio rural, lo que contribuye al acceso al sistema financiero de poblaciones en riesgo de exclusión por motivos geográficos.

En cuanto a lo que se refiere al desempeño ambiental del Grupo, éste mantiene su compromiso de protección y conservación del Medio Ambiente, así como una prevención de la contaminación.

Este compromiso se evidencia en la gestión interna de la operativa del Grupo, respaldado por una política Ambiental, el nombramiento de un Director Ambiental, la creación del Comité de Medio Ambiente, así como por las campañas de nacionalización de los consumos, la formación en materia ambiental, las prácticas de reciclaje y las sustituciones de aparatos eléctricos y electrónicos y de climatización por otros más eficientes (aunque en el Informe Anual consta que la empresa no ha realizado inversiones de carácter medioambiental). A su vez, la consideración de aspectos ambientales en la selección de proveedores así como la firma de un compromiso de comportamiento medioambiental responsable que deben firmar las contratas, también refleja el compromiso del Grupo.

Se proporciona información referente a consumos internos, de energía, de materias primas, agua, generación de emisiones, referidos a España, así como información sobre la gestión de residuos como papel, tóner, baterías, aparatos eléctricos y electrónicos, medicamentos caducados, y móviles en desuso. No obstante, se desconoce el grado de implantación de estos procedimientos en toda la organización.

En cuanto a la implantación de un sistema de gestión medioambiental asumido como compromiso en el ejercicio anterior, esta se ha paralizado en lo que respecta a los inmuebles en Madrid debido a la reubicación de los servicios centrales del Grupo en la capital. Se desconoce la extensión geográfica del compromiso asumido en 2007, y no se dispone de ninguna información sobre el grado de avance de la implantación en otras instalaciones distintas de las afectadas en Madrid.

En lo que respecta al riesgo ambiental proveniente de su actividad financiera, se afirma que el grupo se plantea el riesgo ambiental como un factor más del análisis del riesgo de las empresas, y se ha elaborado un modelo para evaluar el riesgo ambiental. Se informa sobre el estudio de la cartera de clientes llevado a cabo por la consultora independiente Wolters Kluwer, donde el resultado del mismo identifica al 9,39% de la cartera de clientes como aquellos que llevan a cabo prácticas que pueden resultar potencialmente contaminadoras, y a un 7,5% como afectado o posible afectado por la Ley de Responsabilidad Ambiental 26/2007. Se desconoce el alcance geográfico de la

evaluación, así como los parámetros bajo los cuales fue desarrollado el estudio (si se consideraron o no, los principios y requisitos establecidos en iniciativas internacionales en este ámbito). Por otro lado conviene recordar que la identificación del riesgo social y ambiental debe asociarse a las operaciones, no sólo la probabilidad de ocurrencia, si no también, y sobre todo, a la dimensión del potencial impacto y su coste de reparación. En este sentido sería muy interesante conocer si las operaciones de financiación en terceros países han sido consideradas en este análisis, en especial las relacionadas con *Global Trade Finance* e inversiones en infraestructuras.

Sin embargo, y aunque los porcentajes sean moderados, se ha continuado con el criterio de considerar innecesario registrar provisiones para riesgos de carácter medioambiental, y la Dirección considera que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medioambiente (prácticas que se mantienen desde 2006). Por tanto, se desconoce hasta que punto considera e integra el Grupo, la responsabilidad por los daños e impactos que puedan causar en el medioambiente aquellos proyectos a los que financia, e integra la gestión ambiental en su estrategia de negocio.

No obstante los resultados y decisiones de esta evaluación pueden sentar las bases para una implantación de prácticas ambientales tendientes a la prevención y minimización de los riesgos ambientales de la cartera de clientes, que deberá ser analizada en posteriores ejercicios. Tampoco informa sobre si existe algún compromiso de contemplar criterios de responsabilidad en sus procesos y toma de decisiones de negocio, en especial en las operaciones de *Global Trade Finance*, como promueven las iniciativas internacionales tanto de Naciones Unidas[410], como de la Corporación Financiera Internacional[411].

En cuanto a la financiación de proyectos, si bien se habla de la financiación de proyectos con un especial beneficio por su impacto medioambiental, se describe el número de proyectos, los años y la financiación máxima acordada, no se informa sobre la financiación realmente otorgada. Se desconoce el valor de la cartera de clientes para cada sector específico, lo que permitiría evaluar el grado de compromiso de la institución con la promoción de proyectos beneficiosos para el medio ambiente, al ver su impacto en el total de la financiación otorgada en el ejercicio.
Del mismo modo, al carecer de información sobre la clasificación de los sectores en los cuales participa mediante la financiación, no se cuenta con una evaluación de los sectores y regiones que, según el Grupo, tengan potencialmente un elevado impacto social y medioambiental, y por tanto implementar sistemas acordes de gestión del riesgo.

En cuanto a la financiación a partidos políticos y sindicatos, se informa sobre el número de operaciones y las cantidades concedidas, para financiación de campañas electorales y de necesidades de tesorería, así como concesión de avales, sin detallar a qué partidos o instituciones se han destinado, ni en qué países. Un año más tampoco se informa sobre si estas operaciones incluyen el otorgamiento de donaciones o condonaciones, cuestión muy importante en un periodo donde existe un escándalo social, sobre casos de financiación irregular de partidos y fundaciones de incidencia política.

[410] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/
[411] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La RSC se estructura orgánicamente en el Grupo a través de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses que tiene competencia para fijar la política del Grupo en materia de RSC, y verificar su cumplimiento. A su vez, la Oficina de Responsabilidad Social Corporativa es el órgano encargado de dirigir la estrategia del grupo en materia de RSC. Aunque continúa sin describirse quién compone esta oficina, cuál es su ubicación en el organigrama del Grupo, a quién reporta, ni sus funciones y responsabilidades. Tampoco se comenta cuáles han sido las principales acciones que ha llevado a cabo, la evaluación de su funcionamiento, ni cómo se relaciona con el resto de la organización a efectos de incorporar la RSC en las políticas y procedimientos del Grupo.
En septiembre de 2008 se creó la Oficina de Calidad, Responsabilidad Social Corporativa-Fundación Grupo Banco Popular y Cumplimiento Normativo, en dependencia directa del Presidente, desconociéndose cual es el cometido de la misma, ámbito de actuación y su vinculación con la Oficina de Responsabilidad Social Corporativa.

A partir de la información analizada no es posible identificar la existencia de un sistema de gestión de la RSC integrado en la estructura operativa, con procedimientos claros y precisos, enfocados hacia una gestión de los impactos que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, y permitan el desempeño de la actividad del Grupo de manera sostenible (en cuanto a los tres ámbitos: sociales, ambientales y económicos).

El compromiso asumido con los principios del Pacto Mundial, que abordan temas de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, no se encuentra evidencia de que se haya materializado en un sistema de gestión que permita garantizar su cumplimiento en lo que refiere a los impactos indirectos de la actividad del Grupo.

En lo que refiere a la gestión de la cadena de suministros, como ya se ha señalado en el apartado anterior, aunque el Grupo se reserva el derecho de supervisar su cumplimiento, no se evidencia la existencia de políticas y procedimientos para evaluar y controlar el cumplimiento del código de conducta con el cual han de comprometerse los proveedores, y por tanto la imposibilidad de garantizar el cumplimiento de cuestiones de gran importancia como los derechos humanos o la gestión de los impactos sociales y ambientales.

Tampoco se evidencia un sistema que permita evaluar, gestionar, mitigar o reducir los riesgos por los impactos sociales y ambientales de la actividad de financiamiento. Como también se mencionó en el apartado precedente, si bien se han llevado a cabo procedimientos encaminados a la incorporación de criterios ambientales en las decisiones de financiamiento, no puede afirmarse a partir de la información analizada, que exista un sistema implantado en la organización que permita gestionarlos. Por otra parte, temas sociales de especial sensibilidad, como el respeto a los Derechos Humanos o los derechos de los pueblos indígenas entre otros asuntos, no se ven reflejados en los sistemas de gestión del crédito. No es posible por tanto, que la organización reconozca e internalice en su gestión los impactos indirectos provenientes de su actividad principal, la cual se incrementó un 5,6% respecto al ejercicio anterior, la posibilidad de vulneración de derechos y la generación de impactos ambientales negativos.

El reto que se plantea el Grupo para el próximo ejercicio en esta dirección, de profundizar en la consideración de factores sociales y ambientales en las líneas de negocio, definiendo procedimientos y formando a la plantilla, puede ser un paso adelante en este aspecto que deberá analizarse a partir de indicadores específicos que permitan apreciar su grado de avance e implantación.

Sobre la base de la información analizada continúa sin poder evidenciarse la existencia de un sistema de gestión de la RSC integrado y transversal que implique a todos los departamentos, y sea de aplicación en todos los países donde opera el Grupo.

En lo que respecta al diálogo e involucración de las partes interesadas, siguen sin encontrarse avances destacables tanto en la identificación de las partes como en los mecanismos de participación. Sigue sin apreciarse una sistematización de la participación de las partes interesadas, donde se da cuenta de mecanismos aislados de participación: unidireccionales de comunicación (buzones de sugerencias, consultas y quejas, encuestas de satisfacción) y algunos procesos de diálogo (entrevistas individuales con el personal, participación en la Asamblea Gral.). En lo que respecta a los trabajadores, se desconoce si la Encuesta de Satisfacción Laboral realizada en 2006 fue un hecho aislado o se enmarca dentro de un procedimiento que tenga una periodicidad establecida y por tanto constituye un mecanismo instaurado de participación.

Por otra parte, no se hacen públicos los resultados de las participaciones en lo que respecta al listado de temas emergentes y el grado de valoración, tanto de las encuestas al personal, como a proveedores o clientes, lo que no permite evaluar el grado de participación de las partes interesadas en la estrategia del negocio. Sólo se destacan algunos asuntos surgidos para los cuales la organización ha procurado dar una respuesta, desconociéndose el grado de importancia que el colectivo analizado les había otorgado.

En lo que respecta a los principios que deben guiar la elaboración del informe, no se evidencia el respeto del principio de materialidad por lo expuesto anteriormente, así como tampoco del de inclusividad, exhaustividad, o neutralidad y equilibrio. Respecto de este último, la información aportada continúa careciendo de cualquier aspecto que pueda resultar controvertido para la organización.

La auditoría externa verifica las cuentas anuales del Grupo, así como la adecuación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa a la guía GRI3. Nuevamente se evidencia que el resultado de la verificación externa no se ajusta a las conclusiones de este estudio en lo referente a la adecuación de los estándares empleados en el análisis, desconociendo si durante el ejercicio de la misma se tuvo acceso a otra información no contemplada en el alcance de este estudio. Asimismo, esta verificación externa sólo alcanza los contenidos del Informe, no existiendo ningún procedimiento de auditoría independiente en RSC sobre los procesos y procedimientos, mediante el cual se garantice, con un grado de razonable certeza, que los contenidos representan fielmente la realidad de la actuación.

En cuanto al detalle de las auditorías internas llevadas a cabo, se informa sobre las áreas donde se ejecutaron (servicios centrales, sociedades y sucursales), pero se desconoce qué tipo de actividades específicas se evaluaron. La información aportada refleja más la ubicación física del área evaluada que el objeto de análisis.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo BANCO POPULAR elabora su informe Anual de Gobierno Corporativo según el modelo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos en su informe de Gobierno Corporativo 2008, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas del BANCO POPULAR Español S.A., en el Reglamento del Consejo de Administración del BANCO POPULAR Español (modificado en 2007), en el Reglamento Interno de Conducta de las entidades del Grupo en el ámbito de los mercados de valores, y en sus Estatutos Sociales.

Se describen los sistemas de control de riesgos, basados en Basilea II e incluyen el riesgo exterior, riesgo de crédito, el riesgo estructural de balance, el riesgo de mercado, el riesgo de liquidez, el riesgo operacional y el riesgo reputacional (vinculado a evaluar y prevenir los posibles riesgos de incumplimiento relevantes, desde el punto de vista económico o reputacional, en relación con las leyes y regulaciones, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas, relativos a la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el comportamiento en los mercados de valores, la privacidad y protección de datos y las actividades de negocio). No se ha encontrado ninguna mención al control de los riesgos sociales o medioambientales que pueda afrontar la organización, lo que evidencia que éstos no son integrados en su gestión de negocio como riesgos relevantes inherentes a la actividad desarrollada, y por tanto, que deban ser controlados.

Del mismo modo, en su Informe Anual de Gobierno Corporativo, BANCO POPULAR reconoce como riesgos que se han materializado en el ejercicio 2008, aquellos propios de la actividad ordinaria de las diferentes entidades del grupo, siendo las circunstancias propias de la actividad las que lo han motivado[412]. BANCO POPULAR no informa sobre ningún otro tipo de riesgo materializado en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental, asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV[413]. En este sentido sorprende, como ya se indicó en el ejercicio anterior, que, aunque se hayan descrito genéricamente riesgos del negocio, no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2008, ni los previstos en el 2009, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, en especial con la crisis financiera, crisis inmobiliaria, las hipotecas *Subprime* , y otros que le hayan afectado o pueden afectar al BANCO POPULAR.

[412] Informe Anual de Gobierno Corporativo p.148

[413] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.46). Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

Pese a que se destaca la obligación por parte de los empleados de colaborar en la detección de cualquier conducta sospechosa, debiendo comunicarla al personal directivo, y aunque la Comisión de Auditoría y Control define entre sus funciones el establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si se considera apropiado anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables; se reitera la observación de no encontrarse evidencia alguna acerca de la existencia del mismo, ni información que evidencie su implantación en el ejercicio 2008. El establecimiento de un canal de denuncias anónimo no debería tener únicamente el objetivo de recibir las denuncias de empleados, sino también las de cualquier parte interesada que pueda denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos.

En cuanto a la gestión de los conflictos de interés, se aporta abundante información sobre cómo se gestionan los conflictos de intereses que puedan resultar entre la Sociedad y/o su grupo, de los Consejeros y Directivos, con los accionistas significativos, o conflictos de interés entre la filial cotizada y las demás empresas del grupo. En este último caso, BANCO POPULAR Español, S.A. y Banco de Andalucía, S.A. suscribieron en diciembre de 2007 un protocolo en el que se establece un marco para resolver los eventuales conflictos de interés resultantes, detallándose el procedimiento acordado. En el caso de los Consejeros se modificó el artículo 18 del Reglamento del Consejo aprobada en septiembre de 2008, donde se han reforzado los deberes de lealtad, estableciendo nuevas obligaciones de comunicación en las operaciones sobre las acciones del Banco que realicen los Consejeros, y de secreto, en lo relativo a la difusión externa de la información institucional de la Sociedad. En cuanto a los accionistas significativos, dice que el Consejo adoptará las medidas necesarias para evitar que accionistas significativos usen su posición privilegiada para obtener ventajas, desconociéndose que tipo de medidas ha implantado, y si se han desarrollado.

La Comisión de Auditoría y Control de Banco Popular tiene el cometido de velar para que, en su actividad, no existan conflictos de interés entre las entidades del Grupo, y que, en su caso, sean adecuadamente gestionados. Sin embargo, no se han encontrado evidencias de cómo se aseguran de la abstención de los administradores respecto a la intervención en deliberaciones y votaciones en las cuestiones que tengan un interés particular, siendo la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Interés la encargada de detectar y gestionar posibles conflictos de interés, velando por el cumplimiento de obligaciones y deberes.

En lo que hace al funcionamiento de la Junta General, si bien se toman las precauciones para facilitar la participación y votación, permitiendo la delegación de votos, el fraccionamiento, la votación separada de aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, sigue sin requerirse la presencia de auditor externo en la celebración de la misma. Por otra parte, persiste la limitación al 10% del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o sociedades pertenecientes a un mismo grupo en las Juntas Generales de Accionistas.

El Consejo de Administración se estructura a través de una Comisión Ejecutiva o Delegada, una Comisión de Auditoría y Control, una Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses y una Comisión

Delegada de Riesgos. No se cuenta con una Comisión de Estrategia o Inversiones, desconociéndose el motivo o qué comisión cumple dichas funciones.

El Consejo de Administración continúa excediéndose en su composición, de la recomendación establecida en el Código Unificado de Buen Gobierno que la limita a un máximo de 15, siendo 20 los consejeros que lo integran. También persisten las observaciones en cuanto a la inexistencia de limitación en la edad para el desempeño del cargo de los consejeros. consigue sin limitarse a un período de permanencia en el cargo de Consejero independiente, poniendo en riesgo su condición de independencia, y donde las normas de buen gobierno recomiendan un plazo máximo de 12 años.

Al respecto, BANCO POPULAR menciona que si superan los 12 años, el Consejo apreciará si es necesario cambiar de categoría al consejero en cuestión, o si conserva su calidad de independiente.

En cuanto a su composición, está constituido por 20 consejeros de los cuales 4 son ejecutivos, y 16 son consejeros externos. De éstos, 6 son dominicales, 7 son independientes y 3 tiene la calidad de otros consejeros.

Dentro de los consejeros externos, la relación entre el número de consejeros dominicales y el de independientes ha de reflejar la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por los consejeros dominicales y el resto del capital. Siendo que los 3 accionistas significativos ostentan el 18,83% del capital, los consejeros independientes deberían representar el 81 % del capital pero, sin embargo, sólo representan el 44% (son 7 consejeros independientes de los 16 consejeros externos, donde los dominicales son 6).

La estructura de participación de la Comisión Ejecutiva en lo que respecta a las diferentes categorías de consejeros, difiere de la del propio Consejo de Administración. El Consejo de Administración está compuesto por 16 consejeros externos (80%), de los que 6 son calificados como dominicales (30%), 7 como independientes (35%) y 3 como otro externo (15%), y por 4 consejeros ejecutivos (20%). Por su parte, la Comisión ejecutiva está compuesta por 4 consejeros externos (57%), todos independientes, y por 3 consejeros ejecutivos (43%).

En cuanto a la presencia femenina en el Consejo, la situación es igual a la de ejercicios anteriores, contando sólo con una consejera, aduciendo que la inexistencia de nuevas incorporaciones se deben a que no se han producido vacantes en los consejeros independientes. El libre acceso a los cargos por parte de las mujeres es explicado a través de la responsabilidad de la Comisión de velar para evitar que existan sesgos en los procesos de selección.

En cuanto a la política retributiva, el Consejo somete a votación de la Junta General, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, un informe sobre la política de retribuciones de los Consejeros. Dicha política aplica el principio de no retribución por el desempeño del cargo de Consejero, sino por el desempeño de otras funciones y servicios que se presten a la entidad. También considera los principios de moderación y de relación con los rendimientos del Banco en la fijación de las retribuciones a los Consejeros ejecutivos.

Por otro lado se informa que, la retribución variable, debe guardar relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios, y no derivar simplemente de la evolución

general de los mercados o del sector de actividad o de otras circunstancias similares. No estableciendo ningún plan de remuneración que incluya la entrega de acciones de la propia Sociedad o de Sociedades de su Grupo, ni de opciones u otros instrumentos referenciados al valor de la acción a los Consejeros, ni a los miembros de su Alta Dirección, ni dietas por participación en el Consejo de Administración y sus Comisiones. A su vez se comunica que no se prevén cambios relevantes en la política retributiva para los años futuros.

Se cuenta con un detalle global e individualizado, desglosado por conceptos (atenciones estatutarias, fijo y variable) de las retribuciones percibidas en 2008 por cada uno de los Consejeros. Sin embargo, y como se viene mencionando en los dos análisis anteriores, pese a que el Banco dice no tener ningún sistema retributivo que esté relacionado directa o indirectamente con la valoración de la acción, hay varios consejeros que reciben remuneraciones en concepto de fijo y variable, sin especificar los términos por los que se han percibido las mismas.

GRUPO SABADELL S.A.
(*BANCO SABADELL)*

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

BANCO SABADELL es una empresa que desarrolla actividades en el ámbito de banca comercial, banca de empresas, banca privada, banca de seguros, gestión de activos y banca de inversión.

Alcance geográfico

La mayor parte de su actividad se centra en el mercado español.

En el ámbito internacional dispone de oficinas o filiales en Francia, Reino Unido, Turquía, Estados Unidos, Brasil, México, Venezuela, República Dominicana, Chile, Argelia, China e India.

Tiene presencia en paraísos fiscales mediante filial (Andorra, Hong Kong), o mediante oficina de representación (Singapur).

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, BANCO SABADELL informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Footsie4Good
- Footsie4Good Ibex

Normativa Internacional

No se menciona compromisos expresos con el cumplimiento de ninguna normativa internacional.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas

Documentos incluidos en el análisis

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

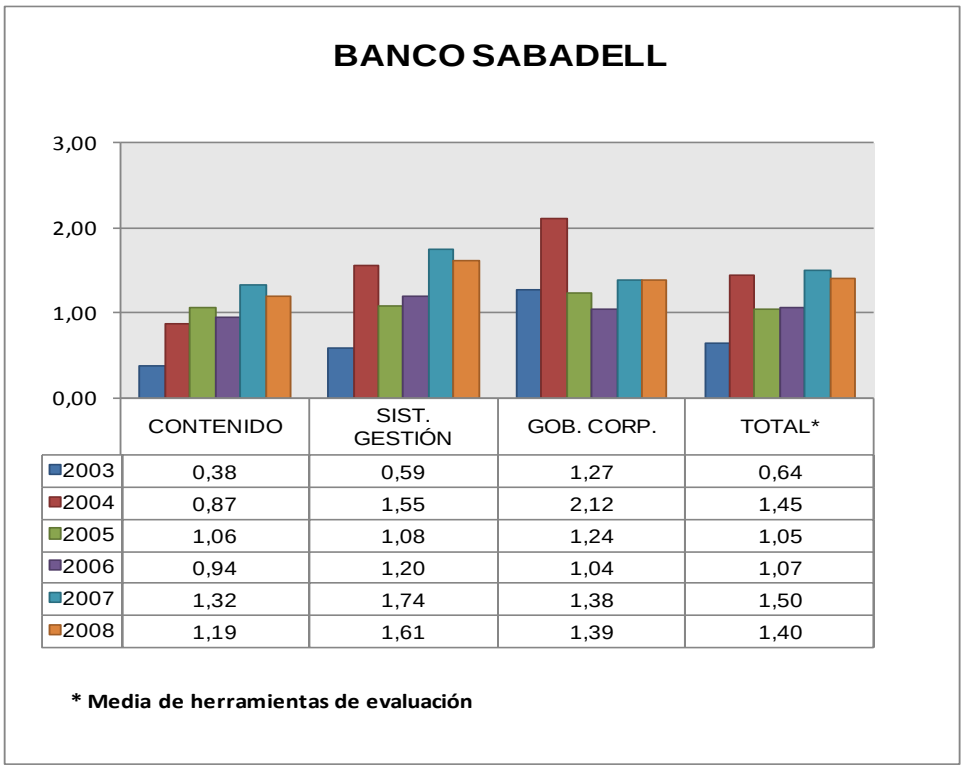
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	Parte I (Informe Anual, que incluye el Informe Anual de gobierno corporativo) y Parte II (Memoria Anual de RSC)
Reglamentos Internos	Reglamentos del Consejo de Administración, Reglamento de la Junta, Reglamento Interno de Conducta del Grupo Banco Sabadell en el ámbito del mercado de valores y Código de Conducta

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,67**
Indice&Perfil GRI	1,80
GRI Indicadores	1,51
Principios GRI	1,69
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,39**
ONU	**0,87**
AA1000	**1,59**
AA1000 Indicadores	1,70
AA1000 Principios	1,48
NEF	**1,50**
TOTAL	1,40

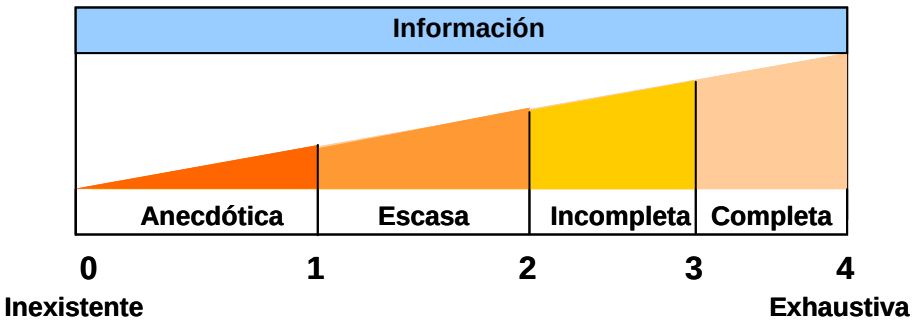
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,38	0,59	1,27	0,64
2004	0,87	1,55	2,12	1,45
2005	1,06	1,08	1,24	1,05
2006	0,94	1,20	1,04	1,07
2007	1,32	1,74	1,38	1,50
2008	1,19	1,61	1,39	1,40

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,40**, situándose en el estadio de *información escasa*.

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

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,61**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,39**.

BANCO SABADELL emplea de nuevo en este ejercicio la versión 3 de la guía Global Reporting Initiative como marco para estructurar la información sobre su desempeño social y medio ambiental. Con todo, aún no reporta todos los indicadores que deben ser incluidos al utilizar esta guía, o no lo hace con el desglose debido. Las ausencias de información identificadas son las mismas que en ejercicios anteriores, a las que deben añadirse otras nuevas (especialmente en materia de protección de los derechos de consumidores), por lo que no se puede afirmar que se hayan producido avances significativos respecto a los contenidos de RSC de la información que publica en sus informes anuales.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, en este ejercicio sigue sin haber evidencias de la implantación de procedimientos específicos para garantizar la materialidad y la inclusividad de los stakeholders; tampoco hay evidencias de la existencia de objetivos auditables, control de resultados y auditorías internas del proceso. Una vez más, pese a que se dice que la información abarca todo el Grupo, no se desglosa ningún indicador por país (ni siquiera los económicos), ni se explica la dimensión internacional de su sistema de gestión de RSC. Esta información es de máxima relevancia si se tiene en cuenta que tiene presencia en paraísos fiscales. Tampoco hay evidencias de que BANCO SABADELL haya identificado los asuntos "sensibles" en relación a su ámbito de negocio, más allá de las referencias a los sistemas para evitar el blanqueo de capitales, ni de cómo introduce los criterios sociales y medio ambientales en la gestión de todos sus productos y servicios financieros.

En conclusión, del análisis de la información estudiada, no se puede asegurar que la empresa ofrezca un informe enfocado a la rendición de cuentas a sus partes interesadas de las actividades de la organización, ya que sólo informa de los resultados positivos, obviando información relevante sobre resultados de su gestión de RSC del 2008.

b. CONTENIDOS RSC

BANCO SABADELL, a pesar de utilizar GRI como marco para informar del desempeño de la entidad en aspectos de RSC, todavía no ofrece la información con el nivel de desglose requerido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a proveedores, derechos humanos, la inclusión de criterios sociales y medio ambientales en toda su actividad financiera, y la incidencia de la empresa en los recursos públicos, a través de impuestos, subsidios, desgravaciones y otros beneficios financieros o materiales. Como se decía, no se desglosan los indicadores por país (salvo número de empleados), lo que no permite valorar a las partes interesadas la evolución de comportamiento social de la empresa en todas las áreas geográficas en las que tiene presencia. Se vuelven a poner de manifiesto las mismas limitaciones ya señaladas en informes anteriores.

Sobre información económica, la empresa no presenta información sobre el valor económico generado, de forma clara y desglosada por país. No hay información, fuera de la información legal financiera, sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas en todos los países donde opera. Resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera, algunos de ellos con problemas graves de pobreza u cohesión social como China o India. Esta información sobre impuestos pagados, exenciones y beneficios fiscales es también especialmente relevante al tener sociedades o actuar la empresa en países o territorios considerados como paraísos fiscales[414], como son Andorra, Hong Kong y Singapur. La información contenida en las Cuentas Anuales no es suficiente, ya que un lector medio no podría entender en valor económico generado por la empresa a las comunidades donde opera, sólo con esa información.

En la misma línea, tampoco se aporta información desglosada por país sobre gastos salariales totales. Tampoco hay evidencias de que exista una política de contratación con proveedores locales, ni se informa de cuántos pagos a proveedores se han realizado en el plazo debido. Sin embargo, y a diferencia del ejercicio anterior, se da la cifra de compras realizadas, pero todavía no por país. Tampoco se explica el contexto del negocio en cada uno de los países donde opera, ni cualitativa ni cuantitativamente, ya que ni siquiera se ofrece información sobre cuotas de mercado de todos los países donde opera o una descripción cuantitativa del perfil de cliente.

Tampoco este ejercicio reporta con el nivel de desglose requerido por GRI los indicadores de prácticas laborales, ya que no muestra los gastos salariales por país, los gastos por despidos e indemnizaciones, los porcentajes de afiliación y representación sindical de todos los países en los que opera, ni describe los sistemas de salud y seguridad en el trabajo, los procesos de negociación colectiva o los procedimientos para evitar la discriminación en todos los países donde opera. Esta información es especialmente relevante al operar en países con legislación o practicas menos garantista, como China o Turquía[415]. Tampoco se explica cómo los empleados participan en la toma de decisiones que les afectan. En cuanto a la formación, sería deseable ofrecer el indicador desglosado por categorías de empleados, completando el total horas- empleado y también por centro, ya que los sindicatos han expresado sus quejas por las diferencias en horas de formación entre personal de sucursales y personal en centros corporativos, por lo que este desglose sería relevante[416]. Por último, aunque se mencionan encuestas de clima laboral, no hay evidencias de metodología, ni se ofrecen los resultados completos, desglosados por país.

Tampoco informa sobre políticas y procedimientos que reduzcan los riesgos de vulneración de derechos laborales por parte de los proveedores. También sería especialmente necesario que reportase sobre los derechos laborales de los subcontratados de cualquier área, incluidos los call-centers. Por otro lado, sería mejor seguir las recomendaciones de GRI y ofrecer datos en porcentaje, no en valor absoluto (por ejemplo, porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales).

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

[415] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)

[416] El derecho a la formación. Comfia (sección sindical de CCOO en Banco Sabadell) (http://www.comfia.net/bs/html/10689.html)

Aunque se ofrece la estructura de la remuneración de empleados por sexo, ésta hace referencia sólo al salario base, no incluyendo otros conceptos de que es dónde frecuentemente ocurre la discriminación como en la mejora voluntaria, bonus, variables, etc. Tampoco en este ejercicio se aporta información sobre el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de BANCO SABADELL en los distintos países y el salario mínimo local, ni mucho menos un análisis sobre el primero y la cesta básica del país, cuestión que dificulta mucho entender su impacto sobre el derecho a un salario justo y adecuado.

Por otro lado, es limitada la información sobre discapacidad tanto en España como fuera de España. La mención a los empleados discapacitados en la plantilla es insuficiente, ya que no hay evidencias de políticas internas para una mayor ampliación del cupo de empleo directo en las empresas del grupo. Asimismo, en relación a la diversidad, aunque se citan políticas y proyectos para mejorar la igualdad en la entidad, no se explica por qué, pese a que las mujeres son, aproximadamente, el 50% de la plantilla su presencia en puestos directivos es limitada (inferior al 10%).

En relación a los clientes, la información es más detallada. Aunque la entidad se compromete a dar información completa y transparente sobre sus productos y servicios, no hay información que permita evidenciar el grado de cumplimiento de este principio en el ejercicio 2008. Además, se dice que no son de aplicación a la entidad los indicadores relativos a la seguridad del cliente, obviando toda información sobre sistemas para garantizar la seguridad en las transacciones telemáticas.

Aunque se explica el sistema para el tratamiento de quejas y reclamaciones, y se resume lo acontecido en 2008, no se menciona nada sobre compensaciones. Tampoco queda claro si ese sistema trata las quejas y reclamaciones producidas fuera de España y/o si han ocurrido tales reclamaciones o demandas fuera de España. En lo relativo a protección de datos personales, se hace referencia a la legislación española sin explicar qué mecanismos existen en todos los países donde actúa para garantizar la confidencialidad y privacidad de los clientes, especialmente en las operaciones en Internet.

Tampoco hay evidencias de su renuncia explícita a la utilización de prácticas contractuales abusivas, en todas las unidades de negocio de todos los países en los que opera la empresa, ni que no se estén empleando criterios discriminatorios en sus decisiones de gestión, técnicas y comerciales de todas sus unidades de negocio, o cómo lucha contra la exclusión financiera en todos los países donde actúa.
En relación con esto, no se aporta ninguna información relevante que permita entender cómo se están considerando criterios sociales, ambientales o de derechos humanos en el diseño, comercialización y gestión de los distintos productos que comercializa y gestiona BANCO SABADELL, ni en los criterios de decisión e inversión en su actividad de negocio. Esto hace muy difícil evaluar cómo gestiona su impacto real sobre estos aspectos en su esfera de actividad de negocio, y qué impacto están teniendo las mismas en los países y sociedades donde se desarrollan.

Volver a explicar los tres productos ético-solidarios de inversión ofertados y las inversiones en renovables no satisface de forma suficiente esta necesidad de información, ni se responde siquiera de forma incompleta a los indicadores relativos a productos encontrados en el suplemento financiero.
Tampoco se ha encontrado en la documentación analizada información sobre otros aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales, la lucha contra la exclusión financiera, la incorporación de criterios

de RSC en el análisis de riegos de sus operaciones de créditos, o la promoción de otras formas de inversión socialmente responsable, como el activismo accionarial.

Aunque, como se decía, en esta memoria se incluye el coste de los productos y servicios contratados con proveedores, sigue sin aportarse información sobre el origen e identificación de los proveedores relevantes, el porcentaje de pagos realizados en el plazo debido o el detalle de la metodología utilizada para valorar la satisfacción de los mismos.

Por otro lado, no hay información detallada que permita entender qué criterios de responsabilidad social se utilizan, cómo se ha verificado el cumplimiento de los mismos, qué porcentaje de proveedores ha sido examinado, cuál ha sido el resultado de esta verificación, y qué medidas se han tomado en casos de incumplimiento. La mera referencia a que se pide a los proveedores el respeto al medio ambiente y derechos humanos es insuficiente para entender cómo BANCO SABADELL gestiona los riesgos sociales y medio ambientales en la cadena de valor, y, especialmente, en la cadena de suministro.

No hay evidencias de que disponga de políticas y procedimientos en relación a la financiación de partidos políticos y sobre sistemas para luchar contra la corrupción en todos los países en los que opera la empresa. No informa explícitamente sobre si existen políticas que definan los criterios sobre contribuciones financieras a partidos políticos y a instrumentos de presión política, que establezcan mecanismos de cumplimiento. Estas son áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla el grupo, donde tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, así como por la presencia en entornos geográficos de riesgo y por la existencia de denuncias pasadas de colaboración con regímenes dictatoriales[417].

En cuanto a medio ambiente, se informa de casi todos los indicadores básicos aunque referidos sólo a España, o, incluso, sólo a algunas sedes de trabajo del Grupo. Es destacable la información sobre reducción energética gracias a algunas iniciativas implantadas, aunque sería deseable que se explicara o estimara la reducción conseguida en todas las iniciativas implantadas. No hay evidencias de que se realicen auditorías o evaluaciones y el resultado de las mismas No se aporta ninguna información sobre los impactos ambientales indirectos que se producen por sus operaciones de financiación a inversiones industriales y comerciales, ni si en éstas se tienen en cuenta criterios ambientales en su evaluación y clasificación del riesgo, más allá de lo obligado por normativa en España. No se aporta por tanto información de cómo sus decisiones de negocio tienen en cuenta los impactos en la biodiversidad o el cambio climático que producen los receptores de sus inversiones, créditos o prestamos.

Finalmente, la información sobre derechos humanos es básica (excepto sobre libertad sindical y eliminación de la discriminación en el caso de España), limitándose a exponer el compromiso con los derechos contenidos en el Pacto Mundial pero sin aportar ninguna información que evidencie la implantación de un sistema de gestión que busque protegerlos. Tampoco se informa sobre resultados en el ejercicio 2008, en los distintos países, que permitan conocer el grado de implantación, de eficacia y adecuación del mismo en el ámbito de los derechos humanos. Es especialmente

[417] Transnationale.org (base de datos). “Une sous-commission d'enquête du Sénat états-unien a conclu que Banco Atlantico est liée au blanchiment de l’argent de l’ex-dictateur chilien Augusto Pinochet”

necesario ofrecer esta información al operar en países donde los derechos humanos no están siendo observados[418]. Por otra parte, aunque se pide a proveedores el respeto a derechos humanos, no hay evidencias sobre cómo se lleva a la práctica.

Tampoco informa sobre si existe algún compromiso de contemplar criterios de responsabilidad en sus procesos y toma de decisiones de negocio, en especial en las operaciones de *Global Trade Finance*, como promueven las iniciativas internacionales tanto de Naciones Unidas[419], como de la Corporación Financiera Internacional[420].

Tampoco hay referencia alguna a cómo aseguran que los servicios de seguridad contratados respetan los derechos humanos en la prestación de sus servicios.

En conclusión, no puede decirse que haya habido mejoras respecto al último ejercicio analizado. El informe no muestra, pues, una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización, ni de los impactos generados sobre todos sus *stakeholders* o partes interesadas. Esta falta de datos es especialmente destacable en lo relacionado con derechos humanos, su actuación en áreas geográficas de riesgo, y los indicadores de desempeño social frente a la sociedad.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

BANCO SABADELL, además de recoger una lista no exhaustiva de partes interesadas, explica en cada apartado de la Memoria su política de RSC en relación al grupo de interés, y relaciona todas las políticas y protocolos al final de la Memoria. Sin embargo, tales políticas pueden ser consideradas más un listado de compromisos que una verdadera estrategia de RSC.

Por eso, del análisis de la información recogida, no se puede concluir que exista un sistema de gestión de la Responsabilidad Social, adecuado y eficaz a los objetivos y actividades de la empresa en todos los países donde actúa (aunque se mencionan planes y modelos en el área de medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo y calidad, incluyendo información sobre certificaciones ISO de calidad y medio ambiental recibidas). Tampoco por la información analizada se puede afirmar que éste sistema de gestión tenga definidos unos objetivos alineados con su estrategia, se haya implantado en sus operaciones y decisiones de negocio a través de políticas y procedimientos, ni que se hayan definidos sistemas de medición y seguimiento de los resultados e impactos sociales de sus actividades. Tampoco se incluyen indicadores de referencia (como objetivos fijados en los planes estratégicos o valores de referencia del sector) que permitan evaluar el desempeño.

No se ha podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de dicho sistema de gestión, más allá de indicar que la Dirección de Auditoría Interna ha colaborado en el proceso de elaboración de la Memoria. Por todo ello, no hay evidencias que permitan afirmar que la empresa está comprometida con la mejora continua a través del sistema de gestión de su RSC.

[418] Amnistía Internacional (2009): Estado de los Derechos Humanos en el mundo. http://thereport.amnesty.org/es
[419] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/
[420] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org

Aunque, como se decía, el informe incluye una lista genérica de partes interesadas, no hay referencia, tanto por área de actividad, como por localización geográfica, a mecanismos de identificación específica de las partes interesadas, procesos de involucración con las mismas, y uso de la información generada en los procesos de diálogo (excepto el informe que presenta la Dirección de Reclamaciones, aunque no se especifica el grado de implantación de las sugerencias realizadas en este informe, ni referencia a que los empleados pueden sugerir mejoras, sin que se explique tampoco qué sugerencias han realizado y cuál es el nivel de implantación de las mismas).

Se mencionan canales de diálogo unilaterales con clientes, proveedores y mediadores, en el ámbito estricto del negocio. Los únicos canales bilaterales mencionados son encuestas realizadas a clientes y proveedores, en el curso normal del negocio, así como reuniones con trabajadores y encuestas de clima laboral. No se indica cómo se han llevado a cabo estas encuestas (muestra, preguntas realizadas, ámbito de aplicación, etc.), ni se da información completa sobre sus resultados. No se incluye ningún comentario o retroalimentación de las partes identificadas como *stakeholders* en el informe, ni hay evidencias de que el informe satisfaga sus expectativas de información, máxime teniendo en cuenta que el Grupo opera en varios países a través de filiales, por lo que la materialidad y la exhaustividad no están garantizadas.

A través del contenido del informe no se puede evidenciar que la relación de la empresa con sus partes interesadas, en aspectos relacionados con RSC, esté sistematizada, ni estructurada, quedando, por tanto, lejos del principio de inclusividad de las partes.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores), aunque se dice que se exige a los proveedores el respeto al medio ambiente y a los derechos humanos no hay evidencia en la información analizada, de existencia de políticas específicas (por ejemplo, de qué indicadores se usan para asegurar que este cumplimiento existe), ni análisis de riesgos, auditorías específicas u otros sistemas de gestión relacionados con RSC. Tampoco hay evidencias de procedimientos en caso de incumplimiento por parte de algún proveedor.

Por otro lado, no hay información que evidencie la conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada.

En relación al alcance, aunque reporta de todo del Grupo, la mayoría de los indicadores no se desglosan por país (con la única excepción de empleados en red internacional). Exceptuando la información medio ambiental, no se aclara en la mayoría de indicadores si el dato hace referencia a todos los países o sólo a España. No se da ninguna información, ni siquiera económica (activos y pasivos generados o gestionados en el ejercicio), sobre los países donde opera.

No está claro si los procedimientos referenciados se aplican a nivel internacional (caso del sistema de salud y seguridad en el trabajo, los sistemas medio ambientales, o el plan de igualdad). Tampoco se aporta una información que evidencie una reflexión específica de los riesgos y retos de la organización en otros países, especialmente en lo que se refiere a la dimensión social y medio ambiental de sus productos. Los indicadores medio ambientales se reportan de España y, en muchos casos, sólo se dan datos de las sedes corporativas o se excluyen algunas unidades de negocio (por

ejemplo, Banco Urquijo) sin que se justifique el por qué de esta decisión o se explique cuando se dará información completa.

En cuanto a la auditoría, aunque se incluye un informe de verificación de un tercero independiente, éste sólo verifica los sistemas para obtener la información, concluyendo que "la trazabilidad y significatividad de la información es adecuada". No se han encontrado muestras de que se verifique la relevancia, materialidad e inclusividad del proceso, de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos *stakeholders* hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión.

No hay información significativa sobre los impactos generados, tanto económicos como sociales o medio ambientales, por todo el Grupo en todos los países en los que opera. La información presentada no se puede interpretar como totalmente neutral, ya que se tiende a enfatizar los resultados positivos, ni totalmente clara, especialmente en aclaraciones sobre cómo se ha calculado un indicador. Por ejemplo, no se explica que cambio se produce en el *contact center* que modifica el indicador de nivel de accesibilidad de la banca telefónica de 2008, ni que se entiende por accesibilidad a este servicio. Tampoco se explica qué quiere decir que las rotaciones no incluyen las bajas debidas a operaciones corporativas, ni cómo se modifica este indicador al incluir dichas bajas.

Aunque hay comparaciones con el pasado ejercicio, no se han encontrado comparativas por empresas participadas, regiones o con *benchmarks del sector*.

No hay evidencias de que exista un sistema de mejora continua, ya que la empresa no identifica objetivos medibles, ni hay evidencias de que participen los *stakeholders* en el proceso. Aunque se da una dirección para que las partes interesadas envíen sus comentarios a la memoria, no se informa de cómo se ha producido esta retroalimentación en el proceso de rendición de cuentas. Por ejemplo, no se hacen eco de ninguno de los comentarios realizados por el Observatorio de RSC en el pasado informe.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual de Gobierno Corporativo de BANCO SABADELL emplea el formato oficial de la CNMV. Según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta, sin que se observen mejoras respecto al ejercicio anterior. El análisis de la información de la empresa lleva a pensar que la información está más enfocada a los inversores de la compañía y la comunidad financiera, que a la sociedad en general.

De forma general se puede decir que no hay evidencia de información que explique el porqué de la estructura y procedimientos de gobierno corporativo elegidos. Tampoco se describen, así mismo, los procesos para garantizar que se cumplen los principios de diligencia y lealtad de los administradores. Con otras recomendaciones, se ha encontrado un compromiso formal en los Reglamentos analizados, pero no evidencias de que existan mecanismos, procedimientos o sistemas para su puesta en práctica.

La empresa informa sobre la propiedad de la sociedad, el sistema de gestión de riesgos y la existencia de cláusulas de blindaje. En relación a este último punto, no se

informa de su existencia a la Junta General, ni se dice a quién(es) afecta(n), desviándose así de una de las recomendaciones de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. No informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje, ni asimismo informar y someter a votación de la Junta General de accionistas, aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, podría interpretarse muy negativamente por una sociedad sacudida por la crisis y las malas prácticas en el gobierno y gestión de algunas empresas, especialmente las del sector financiero.

Por otro lado sorprende que, aunque se hayan descrito genéricamente riesgos del negocio, no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2008, o previsibles para el ejercicio 2009, especialmente en Estados Unidos, donde cuenta con filiales.

Respecto al deber de lealtad, destaca la información recogida por BANCO SABADELL sobre los mecanismos para detectar y resolver los conflictos de intereses entre la sociedad y sus consejeros, directivos o accionistas significativos, si bien no informa de forma concreta sobre qué mecanismos existen para impedir el uso del puesto de responsabilidad en la organización para obtener ventajas personales.

Como en ejercicios anteriores, no se informa claramente de las competencias de la Junta General de Accionistas, ni se listan las materias que deben elevarse a aprobación por la Junta General de Accionistas. Tampoco se indica que en la Junta General se voten separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto. Se limita, además, el número de votos que puede ejercer un accionista, lo que se aleja de las recomendaciones sobre buen gobierno.

En relación a los Consejeros, la estructura y tamaño del Consejo sigue las recomendaciones de mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, con algunas excepciones; los Consejeros Dominicales no son nombrados por accionistas principales del Grupo: no hay evidencias de a qué accionista representa uno de ellos; del otro Consejero Dominical se dice que representa a un accionista que no aparece referenciado al describir la estructura del capital, por lo que no puede saberse qué porcentaje de acciones ostenta.
Además, en cuanto a la rotación de consejeros independientes, no hay evidencia de política interna que establezca que los mismos no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años. Tampoco hay evidencias de sobre programas de actualización y de orientación para los consejeros con el objeto de que desempeñen adecuadamente su tarea en el Consejo, al margen de los mecanismos para ejercer su derecho de información, que sí que existen.
Por último, no se explican los motivos e iniciativas para dar mayor representación a las mujeres en el Consejo. Sería deseable incluir en el Informe de Gobierno Corporativo un perfil de los Consejeros, incluyendo sus compromisos con otras empresas o sociedades.
Es destacable la existencia de cinco comisiones (Ejecutiva, Estrategia, Auditoría y Control, Nombramientos y Retribuciones y Control e Riesgos), la composición de las cuáles sigue las reglas de mejores prácticas en buen gobierno.

Respecto a las remuneraciones, como en el ejercicio anterior, no hay evidencia de criterios orientadores de las retribuciones variables de los consejeros para que guarden relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no se deriven de otros asuntos externos (evolución de los mercados, del sector de actividad, etc.).

Tampoco se establece que la remuneración de los consejeros externos sea la necesaria para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad; pero no tan elevada como para comprometer su independencia. No existe una política de retribuciones detallada, más allá de lo dispuesto en Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo, que sea aprobada por la Junta, como punto separado en el orden del día y no con otros asuntos. Tampoco se informa de si las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad toman en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, o si guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía.

Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc. Finalmente, no se publican las dietas recibidas por cada miembro del Consejo, dando los datos de retribución de forma agregada por concepto y por tipo de consejero.

Desde el punto de vista de evaluación del desempeño y mejora, aunque se considera esencial que el Consejo evalúe una vez al año la calidad y eficiencia de su funcionamiento, el desempeño de sus funciones por parte el Presidente del Consejo y por el primer ejecutivo y el funcionamiento de sus Comisiones, no hay evidencias de que este ejercicio se realice

Por último, cabe destacar que existe un canal para enviar denuncias anónimas, dependiente del Comité de Ética, cuyos miembros son elegidos por el Consejo de Administración.

BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES, SOCIEDAD HOLDING DE MERCADOS Y SISTEMAS FINANCIEROS, S.A. (BME)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Bolsas y Mercados Españoles (BME), entidad dominante del Grupo Bolsas y Mercados Españoles, es la sociedad que integra los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores y los mercados secundarios españoles y sistemas organizados de negociación. BME es el operador de todos los mercados de valores y sistemas financieros en España, y ofrece a sus clientes los siguientes productos y servicios de inversión:

- Renta Variable: contratación de activos bursátiles a través de medios electrónicos (Sistema de Interconexión Bursátil) o corros y sus correspondientes actividades de post-contratación
- Derivados: contratación, contrapartida central y liquidación de productos derivados
- Renta Fija: contratación de valores de renta fija privada y deuda pública
- Compensación y Liquidación: registro, compensación y liquidación de operaciones de renta variable, renta fija, privada y Deuda Pública
- Información: difusión de información de fuente primaria y secundaria
- Listing: servicios a los emisores hasta la primera cotización así como el cobro del canon de permanencia
- IT & Consulting: producción y venta de software, servicios de acceso global, consultoría y formación

Alcance geográfico

La actividad de BME se centra principalmente en España, además de en otros 23 mercados internacionales, especialmente en Latinoamérica y en países del Este, sin haberse encontrado en ninguno de los documentos analizados, información detallada sobre cuáles son todos y cada uno de dichos mercados[421].

Durante el ejercicio BME adquirió participaciones en México (Bolsa Mexicana de Valores) y Colombia (Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia S.A.); a su vez, ha desarrollado trabajos de consultoría en Guatemala, Colombia, Chile, Rusia y Ucrania, así como de cooperación tecnológica en México, Rep. Dominicana, El Salvador, Venezuela, Ecuador, Uruguay y Chile.

Índices de inversión socialmente responsable

Desde abril de 2008 Bolsas y Mercados Españoles forma parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4GoodIBEX.

Normativa Internacional

No se evidencia información alguna que refleje el compromiso de BME con el cumplimiento de Normas Internacionales.

Estándares voluntarios

No se ha encontrado información sobre la adhesión voluntaria de BME a estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC

Documentos incluidos en el análisis

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

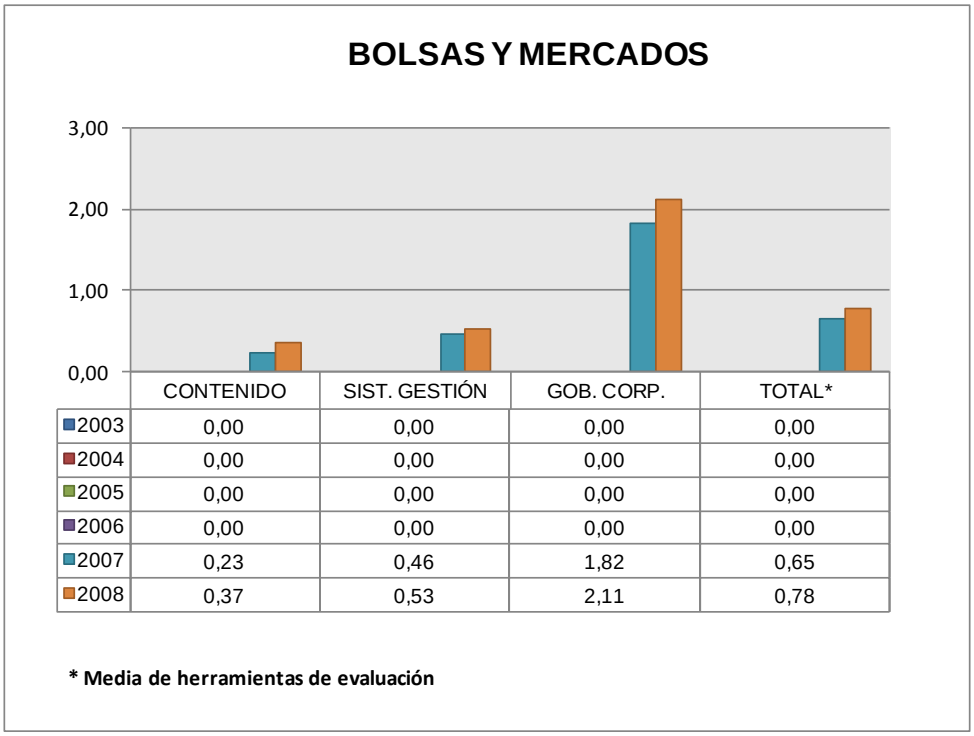
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008	Descargado de la web
Informe Anual 2008	Descargado de la web
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	Descargado de la web
Reglamento del Consejo de Administración	Descargado de la web
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Descargado de la web
Reglamento Interno de Conducta	Descargado de la web

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**0,61**
Indice&Perfil GRI	0,82
GRI Indicadores	0,52
Principios GRI	0,48
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,11**
ONU	**0,22**
AA1000	**0,44**
AA1000 Indicadores	0,42
AA1000 Principios	0,47
NEF	**0,50**
TOTAL	0,78

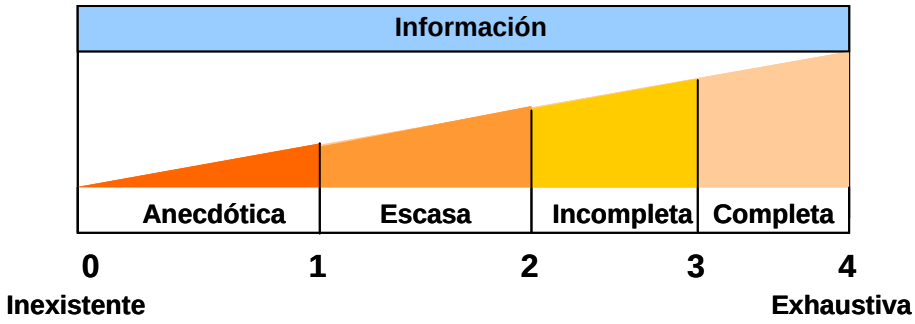
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,00	0,00	0,00	0,00
2007	0,23	0,46	1,82	0,65
2008	0,37	0,53	2,11	0,78

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,78**, situándose en el estadio de *información anecdótica.*

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,37**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,53**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,11**.

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 es el segundo informe de RSC que elabora Bolsas y Mercados Españoles (BME). Si bien BME informa que en el presente ejercicio se ha profundizado en la calidad y cantidad de la información proporcionada, a efectos de cubrir mejor los requerimientos de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" de Global Reporting Initiative (GRI), a partir de la información analizada no podemos concluir que se hayan producido mejoras sustanciales tanto en el volumen de información aportada como en su calidad.

La información proporcionada es mayoritariamente descriptiva, siendo escasos los datos cuantitativos relevantes que respalden las afirmaciones sostenidas. A su vez, no es posible advertir la existencia de un sistema de gestión que incorpore los impactos sociales y ambientales en la gestión operativa de la organización.

Respecto a los grupos de interés, no se evidencia un proceso de participación de los mismos en la gestión operativa, si bien la organización afirma mantener "un estrecho y permanente contacto con todos los participantes del mercado....con el conjunto de la

sociedad[422]". En primer lugar, se realiza una identificación genérica de los distintos *stakeholders*; luego, no se describen las relaciones que mantiene BME con cada uno de ellos, y por último, no se mencionan mecanismos de participación bidireccionales a partir de los cuales se identifiquen los asuntos que revierten mayor relevancia para los grupos de interés de BME, y en consecuencia, se defina un plan para abordarlos progresivamente de acuerdo a las prioridades detectadas.

En términos generales, dada la compleja naturaleza de la actividad del grupo, el lenguaje especialmente técnico utilizado en los distintos documentos hace difícil entender el perfil de la organización, y su operativa; no se proporciona un organigrama funcional de BME que permita comprender los distintos departamentos que conforman la empresa y su interrelación. En general, no se cuenta con información suficiente que permita al lector hacerse una visión completa de sus operaciones, productos y servicios en todos los países en que opera.

b. CONTENIDOS RSC

En cuanto a los Contenidos de RSC, la información aportada sigue resultando insuficiente, principalmente en cuanto a desempeño social y ambiental; no se aprecia la presencia de datos e indicadores relevantes en estos ámbitos, así como tampoco se identifican aspectos que puedan resultar negativos para algún grupo de interés, qué estrategia adopta la organización para abordarlos o su orden de prioridades.

Se indica que "la práctica totalidad de las operaciones del Grupo se realizan en territorio español"[423] y por ello no se ha considerado necesario brindar información de por distribución geográfica; no obstante se menciona que, además de realizar actividades en España, BME actúa en otros 23 mercados internacionales, especialmente en Latinoamérica y en países del este de Europa. La información aportada en el Informe de RSC se circunscribe al ámbito español, excepto por aquella indicada en el capítulo 7: Dimensión Internacional[424], donde se describen algunos de los proyectos desarrollados en el exterior, sin aportar ningún dato cuantitativo. Esta falta de información hace que se desconozcan todos los países donde opera, así como el verdadero impacto económico, social y ambiental de su actividad.

Por otra parte, BME informa sobre la adquisición en 2008 de participaciones en la Bolsa Mexicana de Valores (0,99% del capital), y en la Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia (10% del capital), desconociéndose como impactan estas participaciones en el negocio.

Respecto a la información sobre aspectos económicos relevantes para entender el comportamiento social de la entidad, se reitera la observación planteada de que la falta de información desagregada en cuanto al alcance geográfico impide determinar el impacto real que las operaciones de BME tienen en las propias economías donde opera. Por ejemplo, la gestión del negocio de IT& Consulting durante el ejercicio 2008 ha producido ingresos por un importe de 16,4 millones de euros, un incremento del11% respecto al período anterior. No obstante, se desconoce qué proporción de ellos procede de los mercados latinoamericanos, de Europa del este, y en concreto, de cada país donde opera.

[422] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008/BME p.16
[423] Informe Anual 2008/BME p.123
[424] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008/BME p.87-95

Tampoco se aporta información relevante de los principales impactos económicos en cuanto a creación de riqueza en los países donde opera (aportación de la actividad al PIB) o bien de las principales externalidades asociadas a los productos y servicios de la organización. Como se mencionó en el informe anterior, esta cuestión es especialmente reseñable en lo que respecta a la actividad de renta variable y en el área de futuros y derivados, mercados donde existe un alto riesgo de comportamientos guiados por la especulación, divergentes de la creación de riqueza sostenible en la sociedad.

En este mismo ámbito de la contribución económica se aporta una información de forma agregada sobre los impuestos pagados en el 2008. Por otro lado, se desconoce si el Grupo ha recibido subvenciones, deducciones o desgravaciones fiscales durante el ejercicio analizado.

La gestión referente a la prevención del blanqueo de capitales no es mencionada, ni en el Informe de RSC, ni en el reglamento interno de conducta o en el Informe Anual, desconociéndose cómo aborda BME su gestión.

La contribución de BME a la dinamización del tejido empresarial español puede verse a través de las soluciones de negocio que ofrece al sector de PYME en particular. Se afirma que a través de BME BackGuard por ejemplo, las PYME pueden abordar las exigencias legales en materia de seguridad y continuidad de negocio, en tanto que asegura los datos críticos y las funciones críticas del negocio. No obstante, se desconoce qué impacto tienen, en los ingresos del ejercicio del 2008, las soluciones destinadas a este colectivo empresarial.

Respecto a la dimensión social, la información sobre la configuración de su plantilla, donde la totalidad de los empleados desarrollan su actividad en España, no reviste grandes avances respecto del año anterior; se informa sobre su distribución por sexo, grupos de edad, antigüedad media, proporción de mujeres y proporción de empleados con contrato indefinido. No obstante, continúa ausente la información acerca del índice de rotación, las bajas que se hubieran producido durante el ejercicio y sus motivos, cuando se aprecia en la información analizada que se han pagado indemnizaciones por €350.000. Tampoco se da información relevante por categoría laboral y por sexo, que permita apreciar la participación de la mujer en los cargos directivos.

Es reseñable que la información aportada en el Informe Anual sobre el número de empleados (Nota 19. b) difiere de la proporcionada en el Informe de RSC; en aquel se desagrega la plantilla por categorías y sexo, informando sobre una plantilla total de 457+268= 725, mientras que en el Informe de RSC se declaran 751 empleados. Si bien en el mismo informe se habla de número medio de empleados, estas divergencias en los datos, sin otra explicación, podrían poner en duda el grado de coherencia entre los distintos informes elaborados por la entidad.

Acerca de la participación de la mujer, si bien BME declara que la igualdad y la diversidad son parte esencial de la cultura de la organización, cabe destacar que la participación de la mujer no alcanza el 37% de la plantilla, habiendo experimentado un incremento casi inexistente respecto al período anterior. Por otra parte, en el Consejo de Administración hay dos consejeras en un total de 15 consejeros (13%), y en la dirección ejecutiva no hay presencia de ninguna mujer. En términos de retribuciones, si bien se indica la inexistencia de diferencias salariales relacionadas con cuestiones

de sexo, no se ha encontrado información cuantitativa relativa al ratio salarial mujer vs. hombre, por categorías profesionales, que tenga en cuenta tanto el salario base como los complementos salariales, que respalde las afirmaciones realizadas.

En cuanto a la diversidad, se desconoce la gestión de la empresa ya que no se ha evidenciado ninguna información que pueda respaldar la afirmación. Del mismo modo se desconoce cómo BME implementa la LISMI, puesto que no se indica la presencia de personas con discapacidad en la plantilla, y tampoco se menciona la aplicación de vías alternativas para cumplir el compromiso social establecido en la ley. No hay constancia de la existencia de algún plan establecido para integrar personas con discapacidad a la plantilla en un periodo de tiempo definido.

Si bien se informa acerca de las medidas de conciliación vigentes, que abarcan desde la flexibilidad en la jornada de trabajo, permisos retribuidos, ayuda de estudios o ayudas económicas, entre otras, sólo en algunos casos se aportan datos acerca del número de empleados que se encuentran adheridos a ellas, lo cual impide tener idea del impacto que dichas medidas tienen en el personal. Se advierte que sin otra información que explique de forma más precisa en este ámbito, se hace difícil entender cómo se hace compatible el compromiso de BME de facilitar la conciliación personal y laboral, y su reconocimiento de que "trabajar en BME puede requerir mucha dedicación y, en consecuencia, se espera que los empleados se impliquen intensamente en su trabajo"[425].

El derecho a la negociación colectiva se ve reflejado en la aplicación de un Convenio Colectivo de Carácter Extraestatutario, el que se aplica a casi el 87% de la plantilla; el 13% restante está sujeto a los Convenios Colectivos de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Barcelona, Bilbao y de la Empresa Centro Cálculo Bolsa S.A. Sin embargo, se desconocen los criterios que determinan la aplicación de uno u otro convenio. Por otra parte, no se aporta información sobre un compromiso explicito del reconocimiento y respeto del derecho a la libertad de asociación y afiliación en su esfera de responsabilidad, donde tampoco se indica la proporción de empleados afiliados representados por los sindicatos.

El sistema de Evaluación Profesional de Empleados implica la realización de una entrevista de evaluación anual del empleado con el responsable; no obstante se observa que no ha sido evaluada la totalidad de la plantilla (sólo 585 empleados), desconociéndose si la evaluación alcanza a todas las categorías profesionales, criterio de selección para los evaluados, y si cuenta con un programa para hacerlo extensible a la toda la plantilla de manera progresiva.

Según la información analizada la formación al personal ha experimentado un incremento en el ejercicio 2008, tanto en el número de personas formadas, como en las horas de formación empleadas, pero no se aportan datos acerca de los importes monetarios destinados a ello, y las categorías profesionales que han sido formadas.

En cuanto a la gestión de la salud y seguridad, se indica que los programas de prevención de riesgos laborales están implantados en todas las sedes de BME, cuentan con un protocolo de Prevención de Riesgos, Manual de Seguridad y Salud en Oficinas y normas de actuación. En el canal Recursos Humanos on-Line se cuenta con un apartado sobre Plan de Emergencia, y se ha dado formación *on-line* sobre esta materia, aunque no se indica a cuántas personas y de qué categorías. BME informa

[425] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008/BME p.38

contar con comités de salud y seguridad conjuntos de empleados-dirección, pero no se indica el grado de participación que tiene cada una de las partes en los mismos. A su vez, se aportan datos acerca del absentismo laboral.

En lo que refiere a la comunicación interna de los empleados, éstos cuentan con la herramienta "Recursos Humanos on-Line" (canal de Intranet), la revista "Activo" o el buzón de sugerencias, advirtiéndose que se trata de canales básicamente unidireccionales. Ante el caso de irregularidad en los sistemas internos de control y gestión de riesgos, cuentan con un procedimiento para denunciarlo de forma anónima, pero se desconoce, pues no se informa sobre ello, cuáles son los pasos y mecanismos que deben utilizar.
No se ha evidenciado información sobre la cantidad de consultas y sugerencias recibidas por los buzones para los trabajadores, así como tampoco, la tipología de las mismas, ni los mecanismos de resolución empleados.

Sobre los aspectos relacionados con los Derechos Humanos, si bien BME manifiesta asumir en sus prácticas laborales la Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de Naciones Unidas y sus protocolos, considera que la localización geográfica de la actividad que desarrolla en España no conlleva riesgos de ser origen de episodios de trabajo forzoso, ni explotación infantil. Llegados a este punto debemos recordar que BME mantiene participaciones en países donde los Derechos Humanos pueden ser objeto de vulneraciones, como puede ser el caso de México o Colombia, y por tanto revierte especial interés la existencia de políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los mismos allí donde opere o preste servicios. No se recoge en ninguna parte del Informe el compromiso de respetar los derechos humanos en las actividades que tienen lugar tanto en el país de origen, como en cualquier otro país en el que se desempeñe. Tampoco se proporciona información sobre el tipo de formación que ha recibido el personal en materia de DD.HH.

En cuanto a la aportación de BME a la sociedad, se observa que no hay información sobre actividades de voluntariado, donaciones, o la puesta en valor de colaboraciones, patrocinios y actividades culturales, ferias, salones y foros que BME manifiesta llevar a cabo. Las actividades de formación en cultura financiera si bien se constituyen en un aporte a la sociedad, dentro del compromiso de participación activa en la promoción de la cultura financiera en la sociedad española, constituyen una línea de negocios claramente definida para la organización.

En lo que refiere a la gestión de la relación con sus clientes, son los Principios Básicos de Actuación de la Sociedad los que orientan la gestión de la organización, donde la transparencia y equidad en el mercado es uno de ellos. En su relación directa con los usuarios, tanto la figura del Protector del Inversor, como la del Defensor del Cliente juegan un papel destacado tanto en la labor informativa como en la resolución de controversias.
Se aporta información sobre las consultas y reclamaciones presentadas ante el Protector del Inversor, aunque no se indica la tipología de las mismas, y se indica, sólo para el caso de Madrid, el tipo de resolución alcanzado.

En el caso del Servicio de Defensor del Cliente, que presta BME a sus entidades adheridas, no se encuentran datos cuantitativos respecto de las quejas y reclamaciones presentadas contra las mismas, y su resolución, que permita entender cómo este servicio facilita la protección de los inversores/clientes.

BME es la sociedad que gestiona los sistemas de registro, compensación y liquidación de valores y los mercados secundarios, así como el foro donde se realizan las operaciones, y por tanto debe actuar con imparcialidad. No obstante, aún reconociendo lo anterior, nada se dice sobre la posición de BME ante la baja calidad de la información que se dio, durante el ejercicio 2008, sobre determinados activos que resultaron ser por su naturaleza de elevadísimo componente de riesgo, y carentes de cualquier consideración responsable y sostenible en su definición, y que originaron una nivel de incertidumbre enorme en los mercados según el organismo supervisor español[426].

Si bien la transparencia es uno de los Principios Básicos que deben regir su actuación, no se ha encontrado mención acerca de que BME asuma expresamente el compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales.

En cuanto a lo que se refiere al desempeño ambiental del Grupo, en este ejercicio BME ha incluido la declaración de que "mantiene un compromiso con los principios de precaución y prevención[427]"; no obstante esta declaración no se encuentra respaldada por información sobre políticas y procedimientos específicos que garanticen su cumplimiento en el ejercicio de su actividad.

Puede resultar incoherente que la empresa afirme adoptar un compromiso con los principios de precaución y prevención, cuando sostiene sin aportar ninguna otra explicación, que, "Dadas las actividades a las que se dedican las Sociedades del Grupo, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos[428]", aunque se esté justificando la no contabilización de los mismos.
Por otro lado es importante entender cómo BME incorpora en su estrategia y gestión la consideración de los riesgos sobre impactos indirectos en el medioambiente que se pueden producir por su actividad de gestor de mercados financieros especulativos. Aunque si bien es cierto que BME desarrolla una función limitada en el sistema supervisado por el regulador, esta función es esencial en el propio sistema, y por tanto debe explicarse cómo influye positivamente en él de forma coherente con sus compromisos con la responsabilidad social y ambiental. En este sentido conviene reflexionar sobre que BME está gestionando mercados que en muchos casos generan impactos muy relevantes, no sólo sobre materias primas, sino incluso sobre recursos energéticos y alimenticios, donde otros actores deciden con criterios especulativos, no siempre incorporando las externalidades e impactos negativos sobre el medioambiente.

En lo que tiene que ver con su gestión interna, dado que el primer paso para poder gestionar los impactos es medirlos, no se evidencia en la información una gestión global de los impactos ambientales de BME, dado que los datos aportados de sus consumos internos se limitan, en prácticamente todos los casos, a los consumos correspondientes al edificio de Las Rozas, Madrid, no aportando datos del impacto total de BME produce, en cada uno de los recursos que consume.

[426] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008. p.47: "las turbulencias originadas en la exposición a carteras subprime han provocado un enorme nivel de incertidumbre en los mercados..."
[427] Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008/BME p.66

Las iniciativas en cuanto a climatización, iluminación, sustitución de viajes por teleconferencias o el facilitar medios de transporte colectivos, parecen medidas aisladas, no encontrándose objetivos ambientales coordinados, definidos y priorizados, medibles y comparables, a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo.

En lo que se refiere a la cadena de suministro, tampoco se evidencia una política definida en cuanto a la consideración de criterios sociales y ambientales en la selección del proveedor; sólo se menciona alguna iniciativa respecto a las características de algún producto, como la adquisición de activos tecnológicos catalogados como "*Energy Star*". Tampoco se aporta ninguna información acerca de la gestión de los residuos o la basura tecnológica, la procedencia de los proveedores, ni de la exigencia de requisitos sobre respeto o cumplimiento en materia de DDHH aspecto sensible en el caso de los activos tecnológicos, ya que éstos pueden provenir de países donde tradicionalmente los Derechos Humanos son vulnerados.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En lo que respecta a los sistemas de gestión de la RSC, no se encuentra, en la documentación analizada, información que evidencie la existencia de un sistema de gestión que permita integrar la RSC dentro de la estrategia de negocio de BME. Si bien se indica que es el Consejo en pleno quien, entre otras funciones, ha de definir las políticas de responsabilidad social corporativa, se desconoce la existencia de ésta, cuál es el órgano responsable de su implantación y seguimiento, así como cuáles son los procesos para implementarla y los indicadores de evaluación adoptados.

Sigue sin encontrarse un organigrama funcional que permita entender el funcionamiento y órganos responsables en la estructura operativa.

Acerca de la gestión y participación de los grupos de interés, la identificación de los distintos *stakeholders* y la descripción del ciclo de relación que mantiene BME con cada uno de ellos, continúa siendo limitada, cuando no inexistente. Se procede a enumerar algunos grupos de interés, sin describir luego a lo largo de la memoria, las principales características de su relación con algunos de ellos; se describen los mecanismos de diálogo (mayoritariamente unidireccionales) con clientes y empleados, pero nada se indica de la comunicación con proveedores, organismos reguladores del mercado donde opera, u organismos públicos de supervisión.

No se evidencia una participación de los *stakeholders* en el proceso de definición de asuntos materiales para BME desde una perspectiva de sostenibilidad, así como tampoco en el proceso de implementación de los sistemas de gestión de la RSC. Se desconocen los criterios en función de los cuales se definen los contenidos del Informe de RSC.

Para tutelar y defender a los inversores fue creada la figura del Protector del Inversor, que existe en las Sociedades Rectoras de las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona y Valencia. Éste desarrolla una función informativa, preventiva (trata de evitar la presentación de quejas e impugnaciones sobre operaciones en Bolsa), conciliadora (intermedia entre las partes) y arbitral (en las reclamaciones contenciosas interpuestas por los inversores, si las partes no alcanzan un acuerdo deberá resolverlas por medio de un informe final). En este último caso, no se menciona si el informe final resulta vinculante, o no, para las partes.

A su vez, desde 2004 BME ha creado el Servicio del Defensor del Cliente, competente para resolver quejas y reclamaciones de los clientes, promover el cumplimiento de la normativa de transparencia en el sector financiero y fomentar la protección de los inversores. Sus decisiones son vinculantes para la entidad de servicios de inversión de que se trate la actuación.

La existencia del canal de denuncias confidencial para empleados está recogida en una de las funciones de la Comisión de Auditoría, quien debe establecerlo así como el mecanismo que permita su implantación, para que los empleados puedan comunicar de manera confidencial, y si se considera apropiado, anónima, irregularidades que puedan detectar, en especial en materia financiero-contable. Se informa que la Comisión de Auditoría aprobó el Procedimiento de Comunicación de Deficiencias en los Sistemas de Control y Gestión de Riesgos que está a disposición de todos los empleados en la Intranet, sin embargo, desconocemos el contenido de tales procedimientos, ignorando si aportan las adecuadas garantías de no represalia para que los empleados puedan libremente efectuar sus denuncias.

Los sistemas de seguimiento y control se centralizan en la Comisión de de Operativa de Mercados y Sistemas, esta Comisión es el órgano encargado de la aplicación, interpretación y seguimiento del Reglamento Interno de Conducta, así como de aprobar las instrucciones o normas para su desarrollo. A su vez, el Comité ha designado una Comité de Normas de Conducta, a quien los empleados deben dirigir las comunicaciones vinculadas con el Reglamento. La información y los datos enviados al Comité de Normas de Conducta tendrán carácter confidencial, y las personas responsables de su tratamiento quedan sujetas a la obligación de guardar secreto.

Como se mencionó en el apartado anterior, se desconoce cómo gestiona BME la prevención del blanqueo de capitales, aspecto que es de sumo interés dada la actividad que desarrolla. No ha sido encontrada en la documentación analizada, ninguna información sobre este asunto, ignorándose qué tipo de controles lleva a cabo BME para evitar que dinero procedente de actividades ilícitas participe en las operaciones de bolsa que gestionan.

BME tampoco informa sobre como gestiona su cadena de suministros, más allá de mencionar algunas medidas puntuales como que acude a aquellos proveedores que garantizan que sus productos cuentan con la etiqueta Energy Star- equipos que poseen un modo de ahorro de energía, o que para contratar el servicio de transporte colectivo de los trabajadores de una de sus sedes, éste cuenta con certificados que garantizan su cumplimiento de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 y UNE-EN ISO 9001:2000, o que sus proveedores de papel cuentan con certificados de calidad acreditativos de la calidad y sostenibilidad en sus procesos de fabricación según las normas UNE-EN ISO 140001:2004 y OHSAS 18001:1999. por tanto, se desconoce si existen políticas y procedimientos tendientes a introducir, de manera progresiva, aspectos de RSC en la cadena de suministro, así como los mecanismos de control posterior que garanticen su adecuado cumplimiento.

La gestión ambiental, tal y como se mencionó en el apartado precedente, no se encuentra respaldada por la existencia de mecanismos coordinados de gestión que permitan primero medir los impactos de todo el Grupo, para luego proceder a definir objetivos, priorizarlos y establecer los mecanismos de gestión y control adecuados. Si bien se observan medidas aisladas en cuanto a reducción de emisiones de CO_2, o la gestión de los residuos generados, no se advierte que las mismas formen parte de un

programa o plan coordinado. El "promover medidas de reducción del consumo de los recursos" (energía, agua y papel) sin definir porcentajes a alcanzar en un horizonte temporal, o el "fomentar la gestión adecuada de los residuos para minimizar el impacto ambiental" sin definir actuaciones concretas que puedan ser contrastadas en el siguiente ejercicio, deja en un ámbito de "buenas intenciones" su compromiso con el desarrollo sostenible.

En cuanto a los principios que deben guiar la elaboración del Informe de RSC, no se evidencia el respeto del principio de materialidad, dado que no se aporta ninguna valoración realizada por parte de los *stakeholders* sobre la actuación ética y social de la organización, ni una identificación y análisis de riesgos e impactos, sociales y ambientales, de sus actividades y decisiones.

Tampoco se evidencia el respeto de un adecuado equilibrio y neutralidad; la información aportada se centra en destacar los beneficios de las actuaciones de BME y no se han considerado, ni los posibles impactos negativos, ni la inclusión de asuntos que pudiesen resultar controvertidos para algún grupo de interés, y qué estrategia adopta por tanto, para abordarlos.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A., elabora su Informe Anual de Gobierno Corporativo según el modelo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos en su informe de Gobierno Corporativo 2008, el Reglamento de la Junta General de Accionistas, el Reglamento del Consejo de Administración, el Código de Conducta Europeo, el Reglamento Interno de Conducta, el Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Operativa de Mercados y Sistemas, y en sus Estatutos Sociales.

El Consejo de Administración se estructura a través de una Comisión Ejecutiva, de una Comisión de Auditoría, de una Comisión de nombramientos y retribuciones, y una Comisión de Operativa de Mercados y Sistemas. No se cuenta con una Comisión de Estrategia e Inversiones, no explicando el motivo, siendo Comisión Ejecutiva la que, entre otras facultades, ha de proponer al Consejo de Administración las directrices que han de definir la estrategia de la Sociedad, y supervisar su puesta en práctica.

El Consejo de Administración está compuesto por 15 consejeros, 2 de ellos ejecutivos (13%), y 13 externos (87%); de éstos 5 son calificados como independientes (38%) y 8 dominicales (62%). Por su parte, la estructura de participación de la Comisión Ejecutiva guarda similar estructura que la del propio Consejo de Administración: está conformada por 7 consejeros, 1 de ellos ejecutivo (14%) y 6 externos (86%), de los cuales 2 son calificados como independientes (33%) y 4 dominicales (67%), evidenciando una leve disminución en la representación de los consejeros independientes.

Los 6 accionistas significativos poseen un 28,69% de los derechos de voto, y están representados por 8 consejeros dominicales (62%). De acuerdo a la estructura de participación en el capital, los consejeros independientes, que ostentan el 71,31% del capital, están representados con una participación minoritaria (38%). Se observa que

no se respeta la proporcionalidad entre la estructura de participación en el capital, y la participación de consejeros independientes. Se observa la recomendación de Buen Gobierno acerca de la existencia de una amplia mayoría de consejeros externos en el Consejo.

Informa cumplir la recomendación de Buen Gobierno para los consejeros independientes, de no permanecer en el cargo por un período mayor de 12 años, estando recogido en el Reglamento del Consejo, así como limita los cargos que pueden ocupar éstos en otros consejos de administración, estableciendo que "no podrán ostentar la condición de administradores en más de cuatro sociedades cuyas acciones se encuentren admitidas a negociación en Bolsas de valores nacionales o extranjeras[429]..." por su parte, los Consejeros ejecutivos no podrán desempeñar el cargo de administrador en ninguna otra sociedad cotizada.

La participación de la mujer en los órganos de gobierno está tímidamente reflejada en el Consejo de Administración, donde en un total de 15 consejeros 2 son mujeres, en la Comisión Ejecutiva, con un cargo de vocal, en el Comité de Auditoría, donde su presidente es mujer, en la Comisión de Nombramiento y Retribuciones que cuenta con una vocal mujer, si bien no hay ninguna mujer entre los once miembros de la alta dirección, que no son consejeros ejecutivos.

No hay evidencias, en la información analizada, de la existencia de procedimientos y políticas que garanticen que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, ni de mecanismos que promuevan procedimientos activos en la igualdad de género, sólo mencionándose que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones deberá velar "para que los procedimientos de selección de Consejeros no discriminen por razón de la diversidad de género".

La gestión de los conflictos de interés está regulado en el Art. 21 del Reglamento del Consejo, donde se establece que deben abstenerse en las deliberaciones y votaciones del Consejo que refieran a asuntos que tengan un interés directo, debiendo comunicar al Consejo tal situación. No obstante, no se han encontrado evidencias de cómo se asegura dicha abstención respecto a las deliberaciones y votaciones en las que tengan un interés particular, así como tampoco del órgano encargado de detectar y gestionar los posibles conflictos de interés, adscribiéndose a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones el informar al Consejo de Administración sobre el cumplimiento de los requisitos legales, y los establecidos en los Estatutos y el Reglamento del Consejo.

En cuanto a la evaluación del Consejo de Administración, el Informe de Gobierno Corporativo indica que el pleno evaluará anualmente la eficiencia de su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, así como el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo y primer ejecutivo de la Sociedad, del mismo modo, evaluará el funcionamiento de sus Comisiones a partir del Informe que éstas elaboren sobre el desarrollo de sus competencias.

Acerca de las medidas implantadas por BME para evitar la acumulación de poderes en una única persona, dado que la función de primer ejecutivo de la Entidad recae en el

[429] Reglamento del Consejo de Administración. Artículo 21º.- Incompatibilidades, Prohibiciones y Conflictos de Interés, b)

cargo de presidente del Consejo, establece que, además de las limitaciones derivadas de la referida atribución de facultades al Consejo de Administración, y de la encomienda de la gestión ordinaria al equipo de alta dirección, se han adoptado una serie de medidas concretas como la designación de un Vicepresidente del Consejo de Administración que reúne la condición de Consejero independiente, la existencia de un reducido número de miembros del Consejo de Administración que son calificados como Consejeros ejecutivos, la presencia y proporcionalidad de los Consejeros no ejecutivos en las Comisiones del Consejo, o la convocatoria del Consejo cuando lo soliciten al Presidente al menos cuatro miembros del Consejo de Administración.

Respecto a la retribución de los Consejeros, estos perciben una retribución fija y una variable, no obstante, aunque en el informe de Gobierno Corporativo sólo se informa de las partidas agregadas por tipo de consejero, o para el total del Consejo, desagregada en retribución fija, variable, dietas y atenciones estatutarias, en el Informe Anual si se encuentran los datos individuales sobre la remuneración de los altos directivos. Se informa que los Consejeros Ejecutivos son beneficiarios del Plan de retribución a medio plazo dirigido a los miembros del equipo directivo que permite que los beneficiarios obtengan una retribución variable en metálico o, si así lo decidiera la Sociedad, en acciones de BME. La obtención del importe del incentivo que percibirían los beneficiarios dependerá de la consecución de un incremento de la Tasa de Retorno del Accionista (TSR) del 30 por 100 para el periodo completo de tres años de duración del Plan. Por tanto, se evidencia que las retribuciones no están sujetas a la consecución de objetivos sociales o ambientales, sino que se atan a criterios económico-financieros sobre los dividendos que ellos mismos deciden. Existe el riesgo que con este criterio de incentivos económicos de los altos directivos, pese más el corto plazo que el interés de largo plazo de la empresa, y por ende de sus propietarios.

El consejo de Administración aprueba la política de retribuciones, y no la somete a votación de la Junta General, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, como indican las mejores prácticas de Buen Gobierno. No obstante en este ámbito se practica otra buena práctica al requerirse, tanto por los Estatutos Sociales, como por el Reglamento del Consejo de Administración, que siempre se aprueben las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración por parte de la Junta General de Accionistas. Este procedimiento de aprobación de las remuneraciones se puede considerar una buena práctica sobre un punto delicado de las normas de Buen Gobierno Corporativo, como lo son las retribuciones del Consejo, donde últimamente pueden verse manifestaciones contrarias a los elevados importes de las mismas[430].
BME manifiesta que “no existen cláusulas de garantía o blindaje para casos de despido o cambio de control establecidas a favor de los Consejeros ejecutivos salvo para el caso del Presidente”[431] donde “La Junta General acuerda que en caso de cese del Sr. Presidente del Consejo de Administración éste tendrá derecho al abono de una cantidad equivalente a tres veces la retribución fija anual que tenga fijada por la Junta General en el momento en que se produzca dicho cese”. No obstante, también informa que, con respecto a la alta dirección, dos altos directivos tienen reconocido el derecho a percibir una indemnización equivalente a 24 meses de salario en un caso, y 36 meses en el otro, no informando sobre quiénes son los beneficiarios de dichas cláusulas, cuestión que afecta a la transparencia en este ámbito.

[430] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008. p.9 Las recomendaciones que menos se siguen son las relacionadas con la transparencia y el régimen de aprobación de las retribuciones de los consejeros
[431] Informe Anual de Gobierno Corporativo p.167

Acerca de la existencia de un canal de denuncias confidencial, como se mencionó anteriormente, éste se encuentra dentro de las funciones del Comité de Auditoría, en relación al canal para empleados; pero no se ha evidenciado información sobre si este canal es extensivo a proveedores, clientes o cualquier grupo de interés.

Respecto al funcionamiento de la Junta General, se toman las precauciones para facilitar la participación y votación, permitiendo el voto a distancia, delegación y fraccionamiento (aunque limitado a que "ello sea posible legalmente y se cuente con las garantías necesarias de transparencia y seguridad"), la votación separada de aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes (a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto), o la inexistencia de limitaciones al número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o sociedades pertenecientes a un mismo grupo en las Juntas generales de accionistas No obstante ello, no se requiere la presencia de auditor externo en la celebración de la misma.

Para la identificación de los principales riesgos y la supervisión de los sistemas de control interno, el Consejo de Administración se apoya en la Comisión de Auditoría, y en la Comisión de Operativa de Mercados y Sistemas.

La materialización de los riesgos es abordada desde la perspectiva del riesgo informático, donde BME informa que, cuando se han producido incidencias vinculadas con este riesgo han funcionado eficazmente los mecanismos de prevención, información, interna y externa, y control, de tal forma que se han mitigado e, incluso, eliminado los efectos derivados de dichas incidencias, por lo que se considera que los sistemas de gestión de riesgos han funcionado de manera satisfactoria."No se informa sobre ningún otro tipo de riesgo materializado en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental, asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV.[432]

[432] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008. Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

CRITERIA CAIXACORP
(Criteria)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

CRITERIA es una empresa de inversión. No ofrece estrictamente productos/ servicios, sino que es una empresa de cartera, con dos grandes áreas de actividad: financiera y servicios.

Alcance geográfico

CRITERIA opera o tiene presencia mediante inversiones directas en los siguientes países:

- España
- Francia
- Portugal
- Austria
- México
- China

Tiene presencia en paraísos fiscales: Hong Kong

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, CRITERIA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainaibilty Index

Normativa Internacional

No hay evidencias de que CRITERIA exprese su compromiso con el cumplimiento de normativa internacional específica.

Estándares voluntarios

No hay evidencias de que CRITERIA esté adherida a estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC, aunque dice seguir las directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

Documentos incluidos en el análisis

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

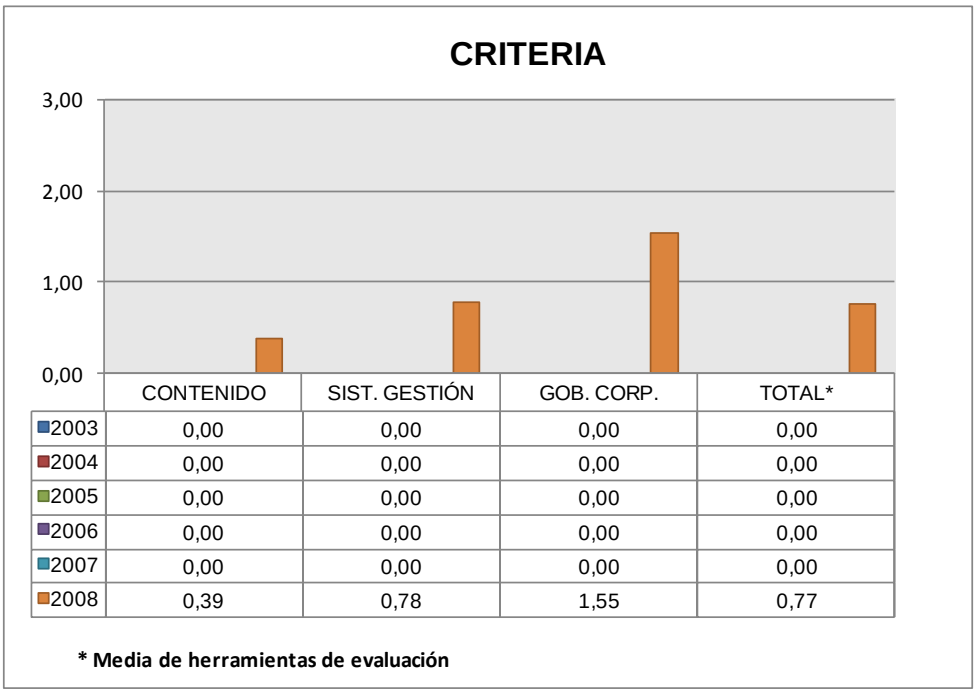
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 08	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 08	Junto con Anexo: Información Complementaria al IAGP
Reglamentos internos	Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento Interno de Conducta, Protocolo Interno de Relaciones con La Caixa
Página web	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,03**
Indice&Perfil GRI	1,36
GRI Indicadores	0,63
Principios GRI	1,10
GOBIERNO CORPORATIVO	**1,55**
ONU	**0,14**
AA1000	**0,37**
AA1000 Indicadores	0,33
AA1000 Principios	0,40
NEF	**0,75**
TOTAL	0,77

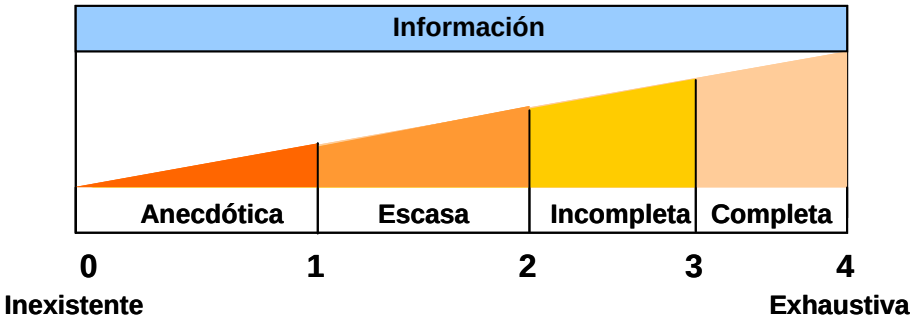
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,00	0,00	0,00	0,00
2004	0,00	0,00	0,00	0,00
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,00	0,00	0,00	0,00
2007	0,00	0,00	0,00	0,00
2008	0,39	0,78	1,55	0,77

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,77**, situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,39**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,78**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **1,55**.

CRITERIA ofrece información muy limitada para que permita valorar el desempeño social y medio ambiental de la empresa, o el impacto económico en los países en los que opera. Tampoco se encuentran evidencias de que disponga de un sistema de gestión en RSC, por más que haga referencia a este asunto cuando menciona en la documentación analizada el sistema de gestión de riesgos. Con mayor nivel de detalle se presenta la información sobre Gobierno Corporativo. Aunque se recogen principios formales en los Reglamentos internos, no hay mención a sistemas de implantación y control, por lo que, de acuerdo con las herramientas utilizadas en este análisis, la información se considera anecdótica.

Es el primer ejercicio en que se analiza CRITERIA dentro de los estudios realizados por el Observatorio de RSC sobre la calidad de la información de la RSC en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35, por lo que no se puede establecer una comparativa con años anteriores.

b. CONTENIDOS RSC

CRITERIA proporciona información limitada acerca de los distintos aspectos de la RSC. Aunque la empresa autocalifica su informe como A+ según la herramienta GRI 3, y además, así parece que lo corrobora el auditor independiente; lo cierto es que la mayoría de la información aportada puede ser relevante desde el punto de vista del negocio, pero no permite al lector hacerse una idea de su desempeño económico, social y medio ambiental, a través de sus impactos, en los países donde opera.

Es importante destacar que la información sobre el cumplimiento o grado de desempeño de la mayoría de los indicadores GRI no se incluyen en el informe, sino en la misma tabla/índice del reporting, que aparece como documento independiente en su página corporativa, y por tanto no está integrado en el informe anual. Resulta difícil valorar como CRITERIA lleva a cabo el ejercicio de rendición de cuentas a todos sus partes interesadas, o *stakeholders*, cuando la información sobre el desempeño social y medioambiental no se encuentra recogida en el informe anual.

Un problema fundamental a la hora de evaluar la calidad de la información es el perímetro del informe. Dada la naturaleza de la empresa, debe entenderse que el perímetro incluye a las participadas en las que tiene posición suficiente para influir sobre la estrategia; más claramente, debe incluir en el reporte las sociedades que incluye en las cuentas consolidadas. CRITERIA parece compartir este criterio, toda vez que en el índice GRI remite a las participadas para conocer su desempeño. Sin embargo, no lo incluye en el informe, reportando únicamente de la matriz. Esta es la razón fundamental por la que la información es incompleta, más aún cuando la empresa dice no poner límites al alcance del informe. Se da, pues, un desequilibrio, ya que incluye información de la empresa dominante en el accionariado (La Caixa) y de las participadas, sólo cuando quiere remarcar un impacto positivo (por ejemplo, inclusión de información sobre la Obra Social de La Caixa), pero no en las demás

dimensiones analizadas (especialmente, derechos humanos, medio ambiente, corrupción y aspectos laborales).

Sobre el desempeño económico, pese a estar presente en varios países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, o recepción de subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a la economía y sociedad de los países donde opera. De manera más detalla y referido al desempeño económico hay que destacar que el informe de RSC no contiene ninguna información que permita conocer cuál es la contribución de la empresa en los países en los que opera, teniendo que consultar el Informe de Cuentas Anuales para conocer datos elementales de la organización. Así indicadores económicos como impuestos pagados o gastos salariales se presentan de manera agregada, imposibilitando conocer la aportación de CRITERIA al desarrollo en cada uno de los países en los que opera. Hay que tener en cuenta que la información sobre impuestos pagados, exenciones y beneficios fiscales es especialmente relevante, al tener sociedades o actuar la empresa en países o territorios considerados como paraísos fiscales, como Hong-Kong. Debido a esta ausencia de información es muy difícil de evaluar su impacto económico real sobre los recursos públicos destinados a desarrollar las políticas públicas de los países y por tanto qué aporta o resta al desarrollo de los países y sociedades donde actúa.

En este sentido, en el Informe Anual se advierte la existencia de sociedades dependientes domiciliadas en Hong-Kong considerado paraíso fiscal; y CRITERIA no informa respecto a su presencia en tal territorio, ni a las operaciones realizadas en el ejercicio 2008, ni de la existencia de una política respecto a la salida de estos paraísos fiscales, a fin de evitar el desempeño de conductas socialmente irresponsables. La ausencia de información relevante hace difícil saber si su actividad en esos países responde al desarrollo de las actividades propias de su negocio, o únicamente a la búsqueda de evitar o eludir cumplir con responsabilidades fiscales, económicas y/o jurídicas derivadas de sus actividades y decisiones en países donde opera, o de las de sus clientes. La falta de información al respecto cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. En este sentido no se han encontrado evidencias de compromisos por parte del Banco para eliminar o reducir su presencia y operaciones en los mismos. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, y por tanto, un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades.

Tampoco se aporta información desglosada por país sobre el número de trabajadores con que cuenta, ni sobre salarios, ni siquiera se ofrecen de España. En este mismo sentido no se informa sobre tipos de contrato y prestaciones que se ofrece a sus trabajadores o porcentaje de trabajo subcontratado por categoría.

No hay ninguna información que permita entender cómo se protegen los derechos laborales (asociación y negociación colectiva, salario justo y adecuado, no discriminación,…) en su esfera de actividad en los distintos países donde opera o invierte, aunque está presente en países donde los derechos laborales, especialmente

los sindicales, están en riesgo como en China[433]. Tampoco hay información sobre protección de salud y seguridad de los trabajadores, más allá del dato de que no ha habido accidentes o enfermedad profesional en 2008. Es importante entender como integra en su gestión e inversiones criterios que busquen proteger los derechos laborales, tanto directos como indirectos a través de las empresas en la que participa. Es probablemente más eficaz su impacto en los derechos laborales de los trabajadores si se incluyen criterios que busquen su respeto y protección en los criterios de inversión de CRITERIA. Por ello desde el punto de vista de la materialidad de la información, y bajo un esquema de rendición de cuentas sobre la gestión de su RSC, se debería aportar información sobre los riesgos e impactos sobre derechos laborales asociados a sus inversiones, así como sobre los mecanismos y sistemas de gestión de los mismos, así como los criterios sociales que se incluyen en las decisiones de inversión y desinversión.

Pese a que las empresas participadas tienen claros riesgos ambientales, y así lo reconoce CRITERIA al describir el sistema de gestión de riesgos, la información sobre riesgos e impactos ambientales es prácticamente inexistente y limitada a la oficina de Barcelona. Desde el punto de vista de la materialidad de la información reportada sería necesario que se aportasen datos relevantes sobre los principales impactos y riesgos ambientales que identificaran en sus actividades e inversiones, los sistemas de gestión de los mismos, así como los criterios medioambientales que incorporan en las decisiones de inversión y desinversión.

Es destacable, sin embargo, el cálculo de emisiones de CO_2 de las oficinas y el equivalente por los viajes realizados por el personal. No se justifica, sin embargo, su afirmación de que no emiten otros gases, por no haber combustión. No hay evidencias de los resultados de los sistemas de eficiencia energética implantados (instalación de dispositivos de ahorro energético y de agua en los cuartos de baño), ni de que existan sistemas de reciclado de residuos (tóner, papel, etc.) o de que empleen material reciclado de otras industrias.

No se informa de la existencia de principios, compromisos, políticas, procedimientos y actuaciones en materia de derechos humanos, pese a operar en países donde los derechos humanos están en riesgo (especialmente, México y China[434]). Sería relevante conocer cómo introducen los derechos humanos en sus decisiones de inversión/desinversión, pero la empresa no ofrece información a este respecto, más que una vaga afirmación claramente discutible, de que al tener en cuenta, entre otras, la dimensión legal y el impacto reputacional, se garantizan los derechos humanos.

Pese a que la entidad tiene inversiones significativas en empresas (REPSOL, GAS NATURAL, AGBAR y ABERTIS) que operan en países con una alta diversidad indígena y con un elevado riesgo de vulneración de sus derechos, en la información analizada no se ha encontrado evidencia en relación a compromisos claros y mecanismos introducidos su gestión e inversión que busquen garantizar los derechos de los pueblos indígenas, incluida la gestión del riesgo en los proyectos de las empresas en las que CRITERIA invierte. Es importante saber cómo son respetados por CRITERIA a través de sus decisiones de inversión en las empresas participadas y sus operaciones los derechos, como se requiere en la Declaración Universal de

[433] ITUC, CSI, IGB (2009): Informe sobre violaciones a derechos sindicales en el mundo, http://survey09.ituc-csi.org/

[434] Amnistía Internacional (2009): Estado de los Derechos Humanos en el mundo. http://thereport.amnesty.org/es

Derechos de los Pueblos Indígenas, del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas del 29 junio 2006.

En este sentido, no se informa sobre si existe el compromiso de contemplar criterios sociales, laborales, ambientales y de derechos humanos en sus procesos y toma de decisiones de inversión y desinversión siguiendo lo establecido en las iniciativas internacionales, como por ejemplo las de Naciones Unidas[435] , como las de la Corporación Financiera Internacional[436].

Es especialmente relevante la ausencia de evidencias en la documentación analizada sobre que CRITERIA asuma un compromiso público de lucha contra la corrupción y el soborno y el blanqueo de capitales, temas relevantes para una empresa del sector. En este sentido tampoco informa sobre si ha desarrollado mecanismos y procedimientos que busquen este objetivo. Esta ausencia de información es especialmente sorprendente al mencionar que sigue las directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

Tampoco se aporta información sobre las políticas que regulan las contribuciones o condonaciones de deudas a partidos políticos, fundaciones u otras instituciones que tienen como objeto la incidencia política, más allá de la afirmación de que no se han hecho donaciones en el ejercicio 2008. Desconociéndose si esta afirmación debe ser entendida como que no se ha realizado ninguna contribución, por CRITERIA, en todos los países que opera, así como si esta afirmación es aplicable a todas las sociedades participadas significativas que componen su esfera de responsabilidad.

Por otro lado no hay evidencia de alusiones explícitas a mecanismos para combatir el tráfico de influencias y los conflictos de intereses en contratación de funcionarios públicos, tal y como exige la Convención de las NNUU contra la Corrupción.

En cuanto a gestión de clientes, aunque es cierto que la empresa no comercializa productos y servicios, sus participadas sí lo hacen, sin que haya ninguna información al respecto. En este sentido convendría que se informase sobre cómo incorpora en sus decisiones de inversión criterios que busquen la protección de los derechos de los consumidores y las prácticas de libre competencia por parte de las empresas participadas.

No se ha evidenciado información sobre su política de Acción Social, ni sobre proveedores.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Del análisis de la información, incluida en los documentos referenciados, no se pone de manifiesto ningún sistema de gestión o política global de RSC, implantada o diseñada por CRITERIA, aunque se mencionen algunas acciones a realizar en 2009.

Del análisis de la información recogida en el documento Informe Anual 2008 de CRITERIA, no se puede concluir que exista un sistema de gestión de la Responsabilidad Social implantado, adecuado y eficaz a los objetivos y actividades de

[435] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/

[436] CFI: Los Principios de Ecuador- Banco Mundial - www.bancomundial.org

la empresa. No aportándose información que permita entender que existe un sistema de gestión que tenga definidos unos objetivos de sus responsabilidad social alineados con su estrategia, se haya implantado en sus operaciones y decisiones de negocio a través de políticas y procedimientos, y que se hayan definidos sistemas de medición y seguimiento de los resultados e impactos económicos, sociales y ambientales de sus actividades y decisiones.

Tampoco se ha podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de dicho sistema de gestión. Aunque el Reglamento del Consejo otorga a éste la responsabilidad de aprobar la política de responsabilidad social corporativa, lo cierto es que no hay ninguna mención a la política de RSC de CRITERIA en la documentación analizada.

No hay una lista detallada de partes interesadas concretas en el ejercicio 2008, aunque se afirma que los *stakeholders* relevantes son accionistas, empleados, empresas participadas y organismos reguladores. Tampoco se explica el sistema empleado para la identificación de las mismas, ni los sistemas de comunicación o mecanismos de participación de los *stakeholders*, así como los resultados de la aplicación de los mismos en el ejercicio 2008, más allá de los empleados en el curso habitual del negocio. La información presentada es genérica y está básicamente orientada un esfuerzo de comunicación unidireccional y reputacional para accionistas o reguladores del mercado. A través del contenido del informe no se puede evidenciar que la relación de la empresa con sus partes interesadas, en aspectos relacionados con RSC, esté sistematizada, ni estructurada, quedando, por tanto, lejos del principio de inclusividad de las partes.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC.

En cuanto a la auditoría, aunque se incluye un informe de verificación de un tercero, éste sólo verifica la fiabilidad de las fuentes de información, la adecuación en la presentación de información y la presencia de información significativa. Como se señala en el propio informe de verificación externa, de KPMG, esta es limitada, asegurando que los procedimientos llevados a cabo en la revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. Y ende el informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría. También se puede observar que las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las conclusiones de nuestro estudio, desconociéndose si se ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. En la información analizada no se han encontrado muestras de que se verifique la relevancia, materialidad e inclusividad del proceso, ni de que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos *stakeholders* hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión. En este sentido, conviene recordar, que no se informa si se han realizado auditorías al sistema de gestión de la responsabilidad social, más allá de la verificación limitada de la memoria.

En cuanto al alcance de la memoria, al tratarse de una sociedad holding, debe incluir en el perímetro del informe a todas las participadas en las que ostenta una posición accionarial significativa como para influir en la toma de decisiones. Como se decía en

el epígrafe anterior, así parece reconocerlo CRITERIA al remitir en el índice GRI a las participadas para conocer su desempeño. Sin embargo, reporta indicadores únicamente de la matriz y sólo incluye información de las participadas cuando ésta es positiva. Esto pone en duda, además, la materialidad y neutralidad de la información ofrecida.

En cuanto a la comparabilidad, aunque este es el primer ejercicio completo de operaciones, se publicó información referente al ejercicio 2007. No hay comparaciones con el pasado ejercicio, ni siquiera en relación a la creación de empleo, aunque sí las hay en relación a indicadores financieros. Tampoco hay comparativas por empresas participadas, regiones o con *benchmarks*.

No hay evidencias de que exista un sistema de mejora continua, ya que la empresa no identifica objetivos medibles, ni hay evidencias de que participen los *stakeholders* en el proceso. Ni siquiera se ofrece un mecanismo en el que las partes interesadas puedan enviar feedback a los contenidos de RSC de la memoria.

Por otro lado, no hay evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

CRITERIA publica su Informe de Gobierno Corporativo elaborado según el modelo de sociedades anónimas cotizadas. Según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta. El análisis de la información de la empresa lleva a pensar que la información se ofrece a analistas financieros y no al conjunto de la sociedad.

De forma general se puede decir que no hay evidencia de información que explique el por qué de la estructura y procedimientos de gobierno corporativo elegidos y de su grado de cumplimiento o implantación real.

En lo referente al principio de transparencia, la compañía rinde cuentas sobre la estructura accionarial de la propiedad, así como sobre los riesgos inherentes al negocio, entre los que identifican riesgos de reputación asociados a RSC. No hay evidencias de sistemas de gestión en relación a este tipo de riesgos. En el anexo al Informe de Gobierno Corporativo se explica de forma detallada los riesgos materializados en el ejercicio, sin que se haga ninguna mención a los de RSC.

Aunque se indica que hay cláusulas de blindaje, no se especifica a quienes benefician, ni con qué cantidad. La Junta General no ha sido informada de dichas cláusulas. No aportan información detallada sobre ellas y quiénes son los beneficiarios.
No se han encontrado evidencias que muestren la existencia de una política de retribuciones detallada, aprobada por la Junta de Accionistas, ni que se informe de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual, aparte de poder afectar a los derechos de los propietarios, ya que podría interpretarse muy negativamente en estos momentos de crisis.

Por otro lado, no se ha establecido un canal anónimo de denuncias para empleados, proveedores y otras partes interesadas que detecten comportamientos ilegales,

irregulares o poco éticos, sin que se justifique el por qué de esta decisión, que se desvía de las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

En relación al funcionamiento de la Junta, es destacable que cualquier accionista pueda sugerir propuestas de acuerdos, aunque no consten en el orden del día. Sin embargo, no se ha encontrado evidencias sobre la información contenida en la convocatoria de la Junta. Además, aunque tiene competencia de aprobar la retribución total del Consejo, se indica expresamente que no aprueba la política de retribuciones y sólo se ofrece un informe resumen de las retribuciones, agregado por consejeros ejecutivos y no ejecutivos.

En relación al Consejo de Administración, CRITERIA no explica con suficiente claridad la forma en la que se encuentra representada la propiedad en el mismo Consejo. Por otro lado, aunque el Reglamento obliga al Consejo a realizar evaluaciones y evaluar al Consejo, comisiones y al Presidente/Consejero Delegado, no hay evidencias del resultado de tales informes. En este contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales remuneraciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad, sería recomendable, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que esta información, sobre blindajes, cantidades recibidas por consejero y política de remuneraciones, fuera transmitida y aprobada por la Junta General de Accionistas, así como publicada de manera detallada.

Los presidentes de las Comisiones de Auditoria, y de Nombramientos y Retribuciones son consejeros independientes, siguiendo las recomendaciones de Conthe, pero el Reglamento del Consejo no obliga de manera expresa que el Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones lo sea. Tampoco se aporta información desagregada sobre las inasistencias de los Consejeros a los Consejos. Asimismo, aunque se prohíbe expresamente que los miembros del Consejo pertenezcan a otros Consejos u ocupen cargos en empresas competidoras, lo cierto es que algunos miembros del Consejo participan en tales Consejos, aunque con la autorización del Consejo de Administración de CRITERIA.

Es destacable la presencia de tres mujeres consejeras independientes en el Consejo. Con todo, no existe una política específica dirigida a asegurar la diversidad en el Consejo, ni hay información sobre cómo la empresa trata de evitar la discriminación en los órganos máximos de decisión.

Asimismo, la normativa interna no estipula ningún límite de edad para los consejeros, ni fija un número máximo de años para el desempeño del cargo. Limitar el mandato de los Consejeros Independientes es una recomendación de buen gobierno recogidas en el Código Conthe, y por otro lado, no se detallan los procedimientos implantados para garantizar estos principios.

En relación a la política retributiva, la información sobre retribuciones se proporciona de forma agregada para el Consejo y desglosada por concepto, no de forma individualizada, sin que se justifique el por qué de esta decisión. Tampoco se informa de si las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad toman en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo, o si guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan de otros asuntos externos como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía. Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos

no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

En cuanto a las Comisiones, sólo existen dos (Nombramientos y Retribuciones y Auditoría y Control), sin que se justifique el por qué de esta decisión que se aleja de las recomendaciones de buen gobierno y quién asume las funciones encomendadas a la comisión Ejecutiva y la de Estrategia.
En cuanto a la composición de estas comisiones, los presidentes son consejeros independientes, a pesar de que en el Reglamento del Consejo, se prevea que solamente lo sea, el presidente de la Comisión de Auditoría.

MAPFRE S.A.
(MAPFRE)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

MAPFRE es una empresa que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios.

Alcance geográfico

MAPFRE opera o tiene presencia mediante inversiones directas en los siguientes países:

- España, Portugal, Francia, Bélgica, Reino Unido, Irlanda, Alemania, Hungría, Italia, Rusia, Grecia, Turquía.
- Túnez, Argelia, Libia, Egipto, Dubai, Jordania.
- China, India, Filipinas.
- Canadá, Estados Unidos, México, Puerto Rico, República Dominicana, Venezuela, Honduras, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Colombia, Ecuador, Perú, Bolivia, Brasil, Paraguay, Uruguay, Chile y Argentina.

Tiene presencia en paraísos fiscales:
- Luxemburgo (negocio de reaseguro)
- Bahrein (asistencia en viaje)
- Panamá (asistencia en viaje)

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, MAPFRE informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Footsie4Good
- Footsie4Good Ibex
-

Normativa Internacional

MAPFRE expresa su compromiso con la siguiente normativa internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial
- UNEP FI

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Documentación Anual 2008	Incluye tres volúmenes: 1. Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2. Responsabilidad Social; 3. Unidades y Sociedades Operativas
Informe Anual Fundación Mapfre	
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento Interno de Conducta de los valores cotizados emitidos por MAPFRE y Código de Buen Gobierno
Memoria Comité de Auditoría 2008	

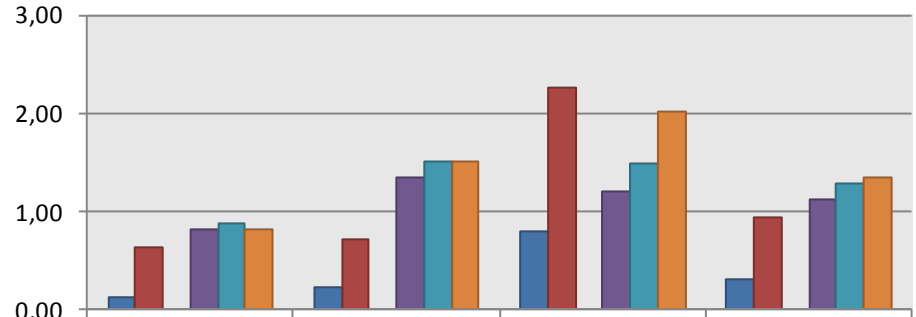
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,66**
Indice&Perfil GRI	1,98
GRI Indicadores	1,14
Principios GRI	1,85
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,02**
ONU	**0,48**
AA1000	**1,21**
AA1000 Indicadores	1,12
AA1000 Principios	1,30
NEF	**1,38**
TOTAL	1,35

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

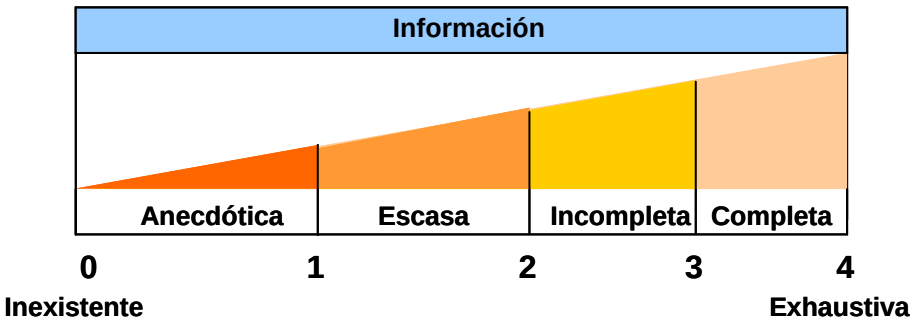
MAPFRE



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,12	0,23	0,79	0,31
2004	0,64	0,72	2,25	0,94
2005	0,00	0,00	0,00	0,00
2006	0,82	1,34	1,20	1,12
2007	0,88	1,51	1,49	1,29
2008	0,81	1,50	2,02	1,35

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,35**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en

la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,81**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,50**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,02**.

MAPFRE emplea de nuevo en este ejercicio la versión 3 de la guía Global Reporting Initiative como marco para estructurar la información sobre su desempeño económico, social y medio ambiental. Con todo, aún no reporta todos los indicadores que deben ser incluidos al utilizar esta guía, o no lo hace con el desglose debido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a empleados, proveedores, medio ambiente, derechos humanos y su incidencia en los recursos públicos, a través de impuestos, subsidios, desgravaciones y otros beneficios financieros o materiales. Exceptuando las mejoras en gobierno corporativo, debidas a la reformulación y actualización de sus reglamentos internos, las ausencias de información identificadas se siguen repitiendo como en ejercicios anteriores, por lo que no se puede afirmar que se hayan producido avances significativos respecto a los contenidos de RSC de la información que publica en su informe anual.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, no hay evidencias de la existencia de procedimientos para garantizar la materialidad y la inclusividad de los stakeholders. Tampoco se han encontrado evidencias sobre procedimientos para la fijación de objetivos, control de resultados, auditorías internas del proceso o planes y/o procedimientos en relación a las distintas dimensiones de RSC a nivel internacional, ni se informa de las áreas organizativas con responsabilidad en materia de RSC (la única mención a tal área es al ofrecer el email para el envío de comentarios a la memoria).

En conclusión, del análisis de la información estudiada, no se puede asegurar que la empresa ofrezca un informe enfocado a la rendición de cuentas a sus partes interesadas de las actividades de la organización, ya que sólo informa de los resultados positivos, obviando información relevante sobre resultados del 2008.

Tampoco ha habido avances en relación a la cobertura de la memoria. Una vez más, el alcance se limita a la actividad de seguro, dejando fuera la de banca y la inmobiliaria. En cuanto a la dimensión geográfica, existen todavía muchos indicadores como los medioambientales o lo relativo a políticas de igualdad para trabajadores, que reportan únicamente de España; o desglosan por región (“América” u “Otros países”), sin saber qué países comprende. Sin embargo, el negocio internacional de la empresa es cada vez mayor y algunos países, como Estados Unidos o Turquía, como se dice en la memoria, suponen una cifra de negocios importante. No hay ninguna indicación precisa sobre cuándo se cubrirán estos aspectos en la memoria.

b. CONTENIDOS RSC

MAPFRE, a pesar de utilizar la herramienta de reporting GRI para informar sobre el desempeño en aspectos de RSC, todavía no ofrece, como se explica a continuación, la información con el nivel de desglose requerido. Las ausencias más destacables están en materia de desempeño respecto a empleados, proveedores medio ambiente,

derechos humanos y sector público. Con todo, el informe aporta información sobre algunos *stakeholders* (clientes, accionistas, empleados, mediadores, proveedores y medio ambiente), aunque la información es prácticamente inexistente en relación a derechos humanos y corrupción, por tanto, la información ofrecida es extremadamente limitada.

Como se ha recogido anteriormente, no se desglosan los indicadores por país (salvo excepciones puntuales en el apartado empleados y clientes), lo que no permite valorar a las partes interesadas la evolución de comportamiento social de la empresa en todas las áreas geográficas en las que tiene presencia. Se vuelve a poner de manifiesto las mismas limitaciones ya señaladas en informes anteriores.

Respecto a los indicadores económicos, la empresa no presenta información clara y desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, pese a estar presente en cuarenta países. Resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera, algunos de ellos en vías de desarrollo como China, India, Nicaragua, El Salvador o Bolivia. Esta información sobre impuestos pagados, exenciones y beneficios fiscales es también especialmente relevante al tener sociedades o actuar la empresa en países o territorios considerados paraísos fiscales[437], como son Bahrein, Panamá y Luxemburgo.

Tampoco hay evidencias del valor económico generado, ni cuál es la aportación real de la empresa a la economía y sociedad de los países donde opera. La remisión a las Cuentas Anuales no es suficiente, ya que el lector no puede entender sólo con esa información, el valor económico generado por la empresa en las comunidades donde opera. En la misma línea, tampoco se aporta información desglosada por país sobre gastos salariales totales. Tampoco hay evidencias de que exista una política de contratación con proveedores locales. Sin embargo, y a diferencia del ejercicio anterior, se da la cifra de compras realizadas, desglosándolas por tipo de compra, pero todavía no por país.

Una vez más, no se aporta información sobre si los criterios sociales o medio ambientales son incluidos en la gestión de su negocio financiero. En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre otros aspectos especialmente sensibles en el sector financiero como actuaciones en paraísos fiscales, exclusión financiera o promoción de la inversión socialmente responsable.

Tampoco este ejercicio se reporta, con el nivel de desglose requerido por GRI para los indicadores sobre prácticas laborales, ya que no muestra los gastos salariales por país y por género (la mera referencia a la igualdad salarial no es suficiente), los gastos por despidos e indemnizaciones (se da la rotación voluntaria, por lo que no se sabe si ha habido despidos), los porcentajes de afiliación y representación sindical de los países en los que opera, los sistemas de salud y seguridad en el trabajo de todos los países (decir que la mayoría de los países cuentan con tales sistemas es insuficiente) ni se describe cómo los empleados participan en la toma de decisiones que les afectan.

En relación al alcance, es especialmente preocupante que no se informe de cómo se procede en aquellos países[438] donde los derechos laborales no están garantizados o

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

[438] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org/)

se encuentran limitados, como por ejemplo Colombia, China o Libia, ni tampoco informe sobre políticas y procedimientos que reduzcan los riesgos de vulneración de derechos laborales por parte de los proveedores. También sería especialmente necesario que reportase sobre los derechos laborales de los subcontratados de cualquier área, y extienda el alcance de la información laboral a las demás unidades de negocio.

Por otro lado, mejoraría la calidad de la información seguir las recomendaciones de GRI y ofrecer datos en porcentaje, no en valor absoluto (por ejemplo, porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales o los que reciben un determinado beneficio social).

Tampoco en este ejercicio se aporta información sobre el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de MAPFRE en los distintos países y el salario mínimo local, ni mucho menos un análisis sobre el primero y la cesta básica del país, cuestión que dificulta mucho entender su impacto sobre el derecho a un salario justo y adecuado.

Por otro lado, es limitada la información sobre discapacidad tanto en España como fuera de España. La mención de 88 empleados discapacitados en la plantilla fuera de España es insuficiente, ya que no hay evidencias de políticas internas para una mayor ampliación del cupo de empleo directo en las empresas del grupo. Asimismo, en relación a la diversidad, la información se presenta de forma muy positiva, pero no se explica por qué, pese a que las mujeres son, aproximadamente, el 50% de la plantilla su presencia en puestos directivos es marginal (inferior al 5%).

En relación a los clientes, la información es más detallada. La entidad se compromete explícitamente a realizar publicidad responsable, estando adherida al código de UNESPA. Sin embargo, no queda claro, si este código se aplica en todos los países donde actúa, o cuál es el grado de cumplimiento del mismo, o si las otras unidades de negocio no relacionadas con seguros se someten a códigos análogos.
Tampoco queda claro si las reclamaciones vistas por la Comisión de Defensa del Asegurado son nacionales o su alcance es internacional. Si su alcance fuera únicamente nacional, no se explica qué mecanismos internos existen para la protección del derecho a la queja y reparación de daños en los demás países donde actúa la empresa. Finalmente, aunque hay referencias al cumplimiento de la LOPD no se explica qué mecanismos existen en todos los países donde actúa para garantizar la confidencialidad y privacidad de los clientes, especialmente en las operaciones en Internet.

Tampoco se han encontrado evidencias sobre la renuncia explícita a la utilización de prácticas contractuales abusivas, en todas las unidades de negocio y países donde opera. Tampoco hay evidencias que permitan concluir que no se estén empleando criterios discriminatorios en sus decisiones de gestión, técnicas y comerciales del negocio del seguro. En relación con esto, no se aporta ninguna información relevante que permita entender cómo se están considerando criterios sociales, ambientales o de derechos humanos en el diseño, comercialización y gestión de los distintos productos que comercializa y gestiona MAPFRE, ni en los criterios de decisión e inversión en su actividad de negocio. Ante la ausencia de información, es difícil evaluar cómo gestiona

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

su impacto real sobre estos aspectos en su esfera de actividad de negocio, y qué impacto están teniendo las mismas en los países y sociedades donde se desarrollan.

Como se ha mencionado anteriormente, en la memoria se incluye el coste de los productos y servicios contratados con proveedores, pero continúa sin aportarse información sobre el origen e identificación de los proveedores relevantes, el porcentaje de pagos realizados en plazo debido o el mecanismo utilizado para valorar la satisfacción de los mismos. Por otro lado, no hay información detallada que permita entender cuáles son los criterios de responsabilidad social utilizados en su selección, cómo se ha verificado el cumplimiento de los mismos, qué porcentaje de proveedores ha sido examinado, y el resultado de esta verificación, y qué medidas se han tomado en casos de incumplimiento. La mera referencia a que emplean criterios de responsabilidad social en la selección es insuficiente para entender cómo MAPFRE gestiona los riesgos sociales y medio ambientales en la cadena de valor, y, especialmente, en la cadena de suministro.

No hay evidencias de que disponga de políticas y procedimientos en relación a la financiación de partidos políticos y en materia de prevención de la corrupción. No informa explícitamente sobre si existen políticas que definan los criterios sobre contribuciones financieras a partidos políticos y a instrumentos de presión política, que establezcan mecanismos de cumplimiento. Estas son áreas de responsabilidad social consideradas de riesgo por el tipo de actividades que desarrolla el grupo, donde tienen una relación muy estrecha con las decisiones de administraciones públicas, así como por la presencia en entornos geográficos de riesgo. Tampoco hay información sobre sistemas para luchar contra la corrupción o el blanqueo de capitales en todos los países en los que opera, más allá de la referencia a la existencia de un manual para empleados. Este es un asunto sensible para la empresa, especialmente en la unidad de banca.

Las mejoras en información más evidentes se dan en el apartado de medio ambiente. En este ejercicio se incluye información sobre emisiones y consumo de materias primas. Sin embargo, se sigue informando únicamente de España y, para algunos indicadores, se informa sólo de algunas unidades operativas o centros de trabajo del Grupo. Por ejemplo, sería relevante tener información sobre el sistema de gestión de vertidos y residuos en salud y automóviles y sus resultados, información que no se ofrece. Por otro lado, no informa de la política de la empresa para luchar contra el cambio climático ni sobre el uso de energía renovables y otras iniciativas de sustitución tecnológica que permitan disminuir los impactos negativos en el medio ambiente. Aunque hay información sobre medidas de eco-eficiencia, no se informa de los resultados conseguidos.

Finalmente, la información sobre Derechos Humanos es básica (excepto sobre libertad sindical y eliminación de la discriminación en el caso de España), limitándose a exponer el compromiso con los derechos contenidos en el Pacto Mundial y, en general, con los Derechos Humanos, pero sin aportar ninguna información que evidencie la implantación de un sistema de gestión que busque protegerlos, ni sobre resultados en el ejercicio 2008, en los distintos países, que permitan conocer el grado de implantación, de eficacia y adecuación del mismo. Esta ausencia es especialmente grave, ya que opera en países donde los derechos humanos no están siendo respetados[439]. Por otra parte no hay evidencias que permitan afirmar que MAPFRE

[439] Amnistía Internacional (2009): Estado de los Derechos Humanos en el mundo. http://thereport.amnesty.org/es

extiende el compromiso con los Derechos Humanos a toda su cadena de valor, exigiéndolo a proveedores y utilizándolo como criterio de exclusión en las decisiones de inversión.

En conclusión, en general se puede observar que los datos son inexistentes o anecdóticos en la mayoría de las categorías de la RSC analizadas y consideradas en el estudio, no mostrando una imagen completa y contrastable del comportamiento de la organización, ni de los impactos generados sobre sus *stakeholders* o partes interesadas.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

MAPFRE comienza el informe de RSC explicando su reformulada política de RSC, que se concreta en diez principios de actuación. Incluye, además, una lista genérica de partes interesadas de la entidad, su adhesión al Pacto Mundial y un resumen de los valores o principios contenidos en su Código de Buen Gobierno. Informa sobre la revisión de la Política de Actuación de Responsabilidad Social del Grupo, pero no se evidencia información sobre las áreas que han sido objeto de revisión, ni de los objetivos y planes que se derivan de la Política revisada.

Del análisis de la información analizada, no se puede concluir que exista un sistema de gestión de la Responsabilidad Social, adecuado y eficaz a los objetivos y actividades de la empresa (aunque se mencionan planes y modelos en el área de medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo y calidad de información sobre certificaciones ISO) ni que éste tenga definidos unos objetivos alineados con su estrategia, se haya implantado en sus operaciones y decisiones de negocio a través de políticas y procedimientos, ni que se hayan definidos sistemas de medición y seguimiento de los resultados e impactos sociales de sus actividades.

Tampoco se incluyen indicadores de referencia (como objetivos fijados en los planes estratégicos o valores de referencia del sector) que permitan evaluar el desempeño. No se han podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de dicho sistema de gestión. Aunque el Reglamento del Consejo otorga a éste la responsabilidad de aprobar la política de responsabilidad social corporativa, lo cierto es que no hay ninguna mención a la política de RSC de MAPFRE en la documentación analizada, más allá de los diez principios que son una filosofía y no un sistema de gestión. Por todo ello, no hay evidencias que permitan afirmar que la empresa tenga implantado un sistema de gestión de su RSC enfocado a la mejora continua.

Aunque, el informe incluye una lista genérica de partes interesadas, no hay referencia, tanto por área de actividad como por localización geográfica, a mecanismos de identificación específica de las partes interesadas, procesos de involucración con las mismas, y uso de la información generada en los procesos de diálogo (excepto el informe que presenta la Dirección de Reclamaciones, sin especificar el grado de implantación de las sugerencias contenidas en el informe).

Se mencionan canales de diálogo unilaterales con clientes, proveedores y mediadores, en el ámbito estricto del negocio. Los únicos canales bilaterales mencionados son encuestas realizadas a clientes en el curso normal del negocio, así como reuniones con representantes de los trabajadores. Con todo, no se indica cómo se han llevado a cabo estas encuestas (muestra, preguntas realizadas, ámbito de aplicación, etc.) ni se

da información completa sobre sus resultados. No se incluye ningún comentario o retroalimentación de las partes identificadas como *stakeholders* en el informe, ni hay evidencias de que el informe satisfaga sus expectativas de información. A través del contenido del informe no se puede evidenciar que la relación de la empresa con sus partes interesadas esté sistematizada, ni estructurada en aspectos relacionados con RSC, quedando, por tanto, lejos del principio de inclusividad.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministro (proveedores y subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC. Tampoco explica cómo aplica los principios de inversión socialmente responsable en su ámbito de actividad. En este sentido no informa sobre si existe algún compromiso de contemplar criterios de responsabilidad en sus procesos y toma de decisiones de negocio, como promueven las iniciativas internacionales tanto de Naciones Unidas[440].

Por otro lado, no se ha encontrado en la información analizada, evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medio ambiéntales del negocio, por lo que la integración y transversalidad del informe es limitada.

En relación al alcance de la memoria, éste se limita a las unidades de negocio de seguros, sin que se justifique suficientemente el por qué de esta limitación o se dé alguna indicación precisa de cuándo se cubrirán las demás filiales y ámbitos de actividad del Grupo.

Aunque recoge que el informe tiene carácter global, muchos de los indicadores se refieren a España y son excepcionales los indicadores en los que la información se desglosa por país. El desglose geográfico de indicadores, cuando se ofrece, se hace en tres categorías (España, América y Otros Países), sin que se justifique el por qué de esta decisión, más aún cuando se dice que en Turquía y Estados Unidos se desarrolla una actividad aseguradora relevante. No se da ninguna información, ni siquiera económica, sobre los países de Europa, África y Asia donde opera.

En cuanto a la verificación del informe, aunque se incluye un informe de verificación de un tercero independiente (siendo sólo legible la primera parte), éste sólo verifica la fiabilidad de las fuentes de información, la adecuación en la presentación de información y la presencia de información significativa. No se han encontrado evidencias de la verificación de la relevancia, materialidad e inclusividad del proceso, o que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente, ni que los distintos *stakeholders* hayan sido consultados sobre los procesos adoptados o se haya tenido en cuenta su opinión.

No hay información significativa sobre los impactos generados, tanto económicos como sociales o medio ambientales, por el Grupo en todos los países que opera. La información presentada no es totalmente neutral, ya que tiende a enfatizar los resultados positivos, ni totalmente clara, ya que no se explican los puntos calientes del negocio, ni se aclaran ciertos términos o expresiones utilizadas, que resultan de difícil comprensión como por ejemplo, “Se ha aplazado la implantación en oficinas tipo I, en espera del análisis de viabilidad de destructoras por parte del área de LOPD”.

[440] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/

Aunque en general la información es comparable con el pasado ejercicio, no se han encontrado comparativas por empresas participadas, regiones o con *benchmarks*.

No hay evidencias de que exista un sistema de mejora continua, ya que la empresa no identifica objetivos medibles ni evidencias de que los *stakeholders* participen en el proceso. Aunque se recoge una dirección para que las partes interesadas envíen sus comentarios a la memoria, no informa de cómo se ha llevado a cabo esta retroalimentación en el proceso de rendición de cuentas. Por ejemplo, no se hacen eco de ninguno de los comentarios realizados por el Observatorio de RSC en el pasado informe.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual de Gobierno Corporativo de MAPFRE emplea el formato oficial de la CNMV. Según la herramienta específica empleada en el presente análisis, la información sobre las prácticas empresariales de buen gobierno se evidencia incompleta, pese a las mejoras respecto al ejercicio anterior. El análisis de la información de la empresa lleva a pensar que la información está más enfocada a los inversores de la compañía y la comunidad financiera, que a la sociedad en general.

En términos generales, se puede decir que no hay justificación, ni explicación sobre la estructura y procedimientos de gobierno corporativo elegidos. Tampoco se describen, los procesos para garantizar que se cumplen los principios de diligencia y lealtad de los administradores. En relación a otras recomendaciones de buen gobierno, se ha encontrado un compromiso formal en los Reglamentos analizados, pero no evidencias de que existan mecanismos, procedimientos o sistemas para su puesta en práctica.

En 2008, MAPFRE ha revisado los Reglamentos Internos para adaptarlos al nuevo Código de Buen Gobierno que trata de acomodarse al Código Unificado de la CNMV, fijando el límite de 12 años para el mandato de los consejeros independientes, estableciendo un número máximo de consejos de los que los consejeros pueden formar parte, revisando las competencias de las Comisiones del Consejo y adaptándolas a las recomendaciones, entre otros. Sin embargo, no han incorporado todas las recomendaciones del Código, sin aportarse la debida explicación a estas omisiones.

La empresa informa sobre la propiedad de la sociedad, el sistema de gestión de riesgos y la existencia de cláusulas de blindaje. Aunque en la nueva versión del Reglamento de la Junta se incluye la obligación de que la política de retribuciones sea aprobada por la Junta de Accionistas como punto separado del orden del día, y se ha puesto a disposición de la Junta una política detallada de retribuciones[441] no se informa de las cantidades que ha percibido cada consejero de forma individual. Tampoco se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc. Aunque se dice que la remuneración está en relación al cumplimiento de todos los objetivos del Grupo, al no haber encontrado ningún objetivo de RSC, no puede

[441] Informe sobre Política de Retribución de Consejeros, disponible en http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/accionistas/ficheros/junta_general/2008/JG-Informe-politica-retribucion-consejeros-2007.pdf

saberse si se relaciona con ello o no. Relacionado con esto, tampoco aporta información sobre cómo aplica el principio de prevención en la gestión o cómo afectan externalidades, como el actual entorno de crisis económica en la política de retribuciones del Consejo, ya que al informar sobre los honorarios del Consejo cuentan con una subida del 4% con respecto al ejercicio anterior.

En cuanto al sistema de gestión de riesgos, apenas hay información sobre los riesgos sociales y medio ambientales, estando la información más enfocada hacia los riesgos económicos, financieros, operativos y regulatorios.

Por otro lado, aunque cuenta con un canal para denuncias de empleados, éste no es anónimo, ni es utilizable por otras partes interesadas, lo que se desvía de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Respecto a la diversidad de género en el Consejo, la empresa cuenta con una mujer consejera, sin que se evidencie información acerca de los motivos de tal desproporción, e iniciativas o plan de trabajo dirigidos a dar mayor representación a las mujeres en el Consejo.

En relación a los Consejeros, la estructura y tamaño del Consejo no sigue las recomendaciones de mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo. El número de consejeros excede al número recomendado, y no ha sido modificado este punto en la revisión del Reglamento del Consejo realizada en 2008. Además, no existe Comisión de Estrategia, ni información que justifique el por qué de esta decisión.
La Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones no están formadas exclusivamente por Consejeros Externos; en el caso de la Comisión de Nombramientos su Presidente es Consejero Ejecutivo, lo que va contra las recomendaciones el código.

La composición de la Comisión Ejecutiva no reproduce la estructura de participación del propio Consejo, primando la presencia de Consejeros Independientes. Tampoco en la información analizada, explica con suficiente claridad la forma en la que se intenta representar a la propiedad en el consejo. Finalmente, no se explica qué medidas se han tomado para evitar la acumulación de poderes en la persona que Presidente y primer ejecutivo de la entidad, que en este caso coinciden.

En referencia a la gestión de los conflictos de interés, no se aporta información sobre cómo asegura la abstención de los administradores respecto a la intervención en deliberaciones y votaciones en cuestiones que tengan un interés particular. Tampoco hay evidencias de la existencia de mecanismos que obliguen a los administradores a informar sobre las operaciones vinculadas e intra grupo en el caso de existir filiales. Y por último, no hay mención a los procedimientos de información entre la Comisión ejecutiva y el resto del Consejo.

Desde el punto de vista de evaluación del desempeño y mejora, aunque se dice que el Consejo evalúa su trabajo una vez al año, y la de cada Consejero cada cuatro años, no se hace público el resultado de esta evaluación, lo que se consideraría una buena práctica, aunque sí se publica el informe de actividades de la Comisión de Auditoría.

BANCO SANTANDER SA
(GRUPO SANTANDER)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

El GRUPO SANTANDER ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Servicios de banca a particulares, empresas, PYMEs, instituciones públicas y privadas; servicios de banca corporativa y de inversión, de seguros, banca privada, gestión de fondos de inversión y pensiones.

Alcance geográfico

La entidad financiera opera a nivel internacional, destacando su presencia en España, Latinoamérica y Reino Unido. En la actualidad el GRUPO SANTANDER cuenta con la mayor red internacional de oficinas con un total de 13.390 distribuidas por más de 40 países.

Dentro de la zona geográfica de Latinoamérica, el GRUPO SANTANDER creó en 1950 el departamento iberoamericano con oficinas en México, Argentina, Venezuela y Cuba. Posteriormente el GRUPO SANTANDER compró el First Nacional Bank de Puerto Rico. En 1982 adquirió el Banco Español de Chile.

En 1987 realizó la adquisición de CC-Bank, entidad alemana de financiación de vehículos.

En 1988 consolidó una alianza con The Royal Bank of Scotland.

En el año 1994 adquirió Banesto, la cuarta entidad bancaria española.

Entre los años 1994 y 1998 creó Banco Santander México, adquirió Banco Mexicano, Banco de Venezuela, Banco Río en Argentina, Banco Peral do Comercio y Banco del Noroeste en Brasil.

En 1999, se realizó la fusión Santander-BCH. Ese mismo año se realiza un acuerdo para adquirir los bancos Totta & Açores y Crédito Predial Portugués.

En 2000 se realizó la adjudicación del Grupo Mexicano Serfin - el tercer banco del país. A su vez, realiza la alianza estratégica con Bank of America en México, que compra el 24,9% de Grupo Financiero Santander Serfin.

En 2001 se culmina la OPA lanzada sobre el 67% del capital de Banespa.

En 2002 adquiere el 35% del capital de Banco Santiago, que meses más tarde se fusiona con Banco Santander Chile, para crear Santander Santiago. Ese mismo año, se realiza la adquisición de AKB Group, grupo de financiación al consumo en Alemania. A su vez se fusiona Banco de Venezuela con Banco Caracas.

En 2003, se crea Santander Consumer que engloba todos los negocios de Banca de Consumo en Europa. En Marzo, Grupo Santander pasa a controlar el 100% de la sociedad italiana de financiación al consumo, Finconsumo. En Mayo adquiere el negocio de banca privada en Iberoamérica Coutts & Co.

En 2004, Santander Consumer compra Polskie Towarzystwo Finansowe SA, compañía polaca de financiación de vehículos.

Entre los meses de julio y noviembre de 2005, se adquiere Abbey - sexto banco británico.

En el 2006 adquiere el banco estadounidense, Sovereing Bnak y la entidad dedicada a la financiación al consumo del mismo país, Drive Financial. También ha aumentado su presencia en Italia a través de la adquisición del 70% de Unifin, y el 100% de KBL FuFumagalli Soldán.

Durante el 2008 Banco Santander ha adquirido el Banco ABN AMRO en Brasil, lo que le ha convertido en el tercer del país por depósitos y el segundo por créditos, con 3.603 oficinas y 21,9 millones de clientes. También ha incrementado su presencia en Reino Unido a través de la adquisición de Alliance & Leicester y de la red de oficinas y los depósitos minoristas de Bradford & Bingley, permitiendo anticipar en tres años el plan de expansión que se había fijado Abbey.

Desde enero de 2009, a través de la adquisición de Sovereing, SANTANDER está presente en el noroeste de Estados Unidos, a través de 747 oficinas y 2 millones de clientes.

Además el Grupo Santander está presente en Holanda, Francia, Noruega, Bélgica, Finlandia, Irlanda, Suiza, República Checa, Puerto Rico, Colombia, Uruguay, Paraguay, Perú, Rusia y Angola.

El grupo también está presente en los siguientes países considerados paraísos fiscales por la legislación española: Bahamas, Hong Kong, Islas Caimán, Singapur, Panamá, Guernesey, Antillas Holandesas, Jersey, Gibraltar, Isla de Man, Islas Mauricio, Luxemburgo.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, SANTANDER informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index
- FTSE4Good
- ASPI Eurozone
- Ethibel Excellence Global Index
- Ethibel Excellence Europe

Normativa Internacional

En la información del GRUPO SANTANDER analizada no se han encontrado referencias a Normativas Internacionales.

Estándares voluntarios

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

- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA 1000
- Código Unificado de Buen Gobierno (Código Conthe)
- Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) desde 2002
- Principios del Ecuador
- Participación en UNEP-FI, iniciativa del medio ambiente de las Naciones Unidas
- Participación en el Forge Group (Reino Unido), grupo de entidades financieras líderes que promueve la integración de estrategias contra el cambio climático en las operaciones
- Participación en el Carbon Disclosure Project (CDP), desde 2002, en apoyo a la lucha contra el cambio climático.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Sostenibilidad 2008	
Informe Anual 2008	
Informe de Auditoría y Cuentas Anuales 2008	
Información Económico-Financiera	
Código General de Conducta	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta General	
Informe de Gobierno Corporativo 2008	
Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones 2008	

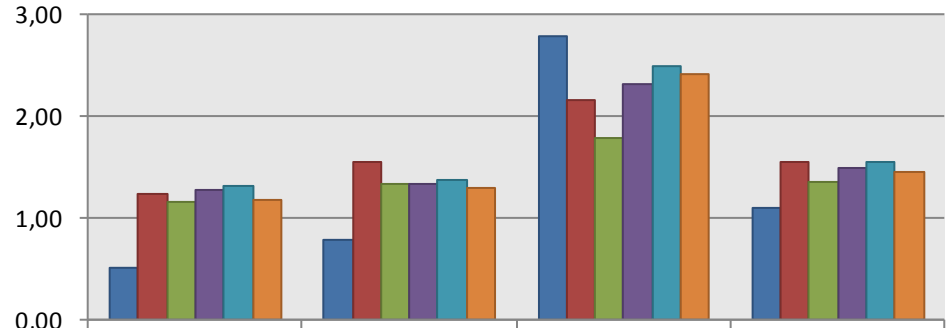
II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,45**
Indice&Perfil GRI	1,59
GRI Indicadores	1,42
Principios GRI	1,33
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,42**
ONU	**0,94**
AA1000	**1,05**
AA1000 Indicadores	1,17
AA1000 Principios	0,94
NEF	**1,38**
TOTAL	1,45

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

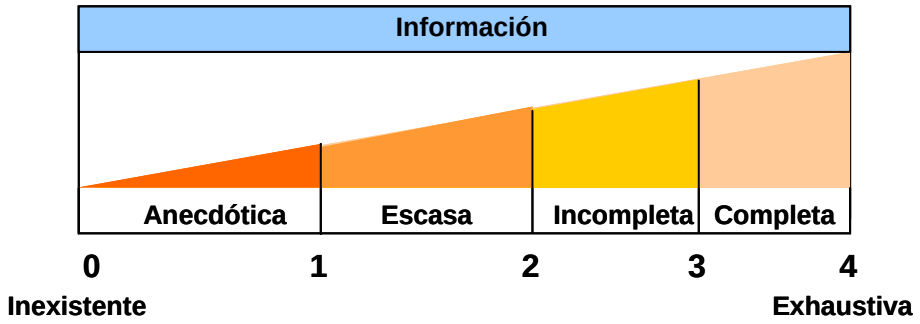
BANCO SANTANDER CH



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,50	0,78	2,79	1,09
2004	1,24	1,54	2,16	1,54
2005	1,16	1,34	1,79	1,35
2006	1,27	1,34	2,32	1,48
2007	1,31	1,37	2,48	1,54
2008	1,18	1,30	2,42	1,45

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,45**, situándose en el estadio de *información escasa*.

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

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,30**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,42**.

El GRUPO SANTANDER publica, por la séptima vez, la Memoria de Sostenibilidad 2008, referente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008. El documento es complementario al Informe Anual 2008 y fue elaborado, según la empresa, teniendo en cuenta las normas legales y vigentes, las recomendaciones de la versión 3 de Global Reporting Initiative (GRI) y la norma AccountAbility AA 1000. El documento sigue el formato de las memorias anteriores, sin presentar grandes cambios en la estructura, ni en el contenido.

La empresa obtuvo en el análisis de 2008 una calificación total de 1,45. Respecto a la gestión de la empresa no se pueden evidenciar grandes avances con respecto a la relación con sus partes interesadas, al alcance y exhaustividad de la información sobre los resultados del ejercicio, o la medición de los riesgos e impactos ambientales y sociales en la financiación de proyectos. Aunque el documento presente un lenguaje claro y de fácil entendimiento, la información divulgada muchas veces no es abordada de manera neutral, haciendo énfasis a los aspectos positivos y dejando de presentar,

en la mayoría de los casos, las justificaciones de los resultados negativos o inferiores a los años anteriores.

El hecho de no presentar, por un año más, mecanismos, procedimientos y resultados que comprueben la efectiva integración de la RSC a la estrategia de la empresa, no permite deducir si las informaciones divulgadas por el GRUPO SANTANDER tienen un alcance a todos los departamentos, empresas del grupo y países donde está presente.

La información más completa reportada por el grupo es referente al Gobierno Corporativo, que presentó una calificación de 2,42. Aunque la empresa informa que pasa a seguir las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, todavía no ha dado avances significativos con respecto a la información publicada el año anterior.

b. CONTENIDOS RSC

La Memoria de Sostenibilidad 2008 del Grupo SANTANDER fue elaborada tomándose en consideración las directrices de la versión 3 del Global Reporting Initiative y las normas AcountAbility AA 1000. La memoria presenta también un Informe de Revisión elaborado por la empresa Deloitte, con un nivel de aseguramiento limitado. Dicha empresa afirma que: *"Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría".* Deloitte verifica algunos indicadores de GRI, que pueden ser conferidos en el Índice de Contenidos del GRI al final de la memoria, pero dicha revisión no cubre todos los indicadores del índice, además del propio índice no presenta todos los indicadores solicitados por Global Reporting Initiative.

El Grupo SANTANDER afirma haber destinado 126 millones de euros a proyectos de Responsabilidad Social Corporativa, siendo 65,87%, es decir, 83 millones de euros, dedicados a proyectos de cooperación con la Universidad. Dicha cifra representa un avance en relación a los años de 2006 y 2007, ya que corresponde a 1,41% de los beneficios obtenidos por el grupo en 2008, que fueron de 8.876 millones de euros. En los años de 2006 y 2007 la inversión en RSC del grupo correspondió a 1,39% y 1,28%, respectivamente.

La información financiera proporcionada por la empresa en su Memoria de Sostenibilidad puede ser considerada muy básica, limitándose a divulgar los beneficios atribuidos por áreas geográficas y alguna información respecto a número de clientes, oficinas y empleados también por regiones. La mayoría de la información económica debe ser encontrada de forma más detallada en el Informe Anual 2008 y en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales 2008. Sin embargo, ambos poseen un lenguaje de gran complejidad técnica, lo que puede ocasionar dificultades de comprensión por parte de las diferentes partes interesadas de la empresa, principalmente para aquellos que no poseen amplios conocimientos sobre las normas de contabilidad bancaria, incluidos los pequeños accionistas.

A pesar de actuar en más de 40 países, el alcance geográfico de la información publicada se limita, en muchos casos, a datos de España o datos agregados de forma regional. Las tres grandes regiones consideras por el grupo son: Europa Continental, que aporta 54% de los beneficios atribuidos al grupo; Reino Unido, responsable por

14% de los beneficios y Latinoamérica, responsable por 32%. Son pocos los indicadores divulgados por países, siendo en estos casos información de los más importantes como España, Portugal, Brasil, México y Chile. No se informa sobre los impuestos pagados por la empresa en cada país donde actúa, dato importante para evaluar en qué medida la empresa está contribuyendo a los recursos públicos de los países donde opera y obtiene rendimientos económicos, dándose esta información de forma agregada. Así indicadores económicos como impuestos pagados o gastos salariales se presentan de manera agregada, imposibilitando conocer la aportación de del GRUPO SANTANDER al desarrollo en cada uno de los países en los que opera.

Por otro lado, información relacionada a subvenciones, subsidios, avales, desgravaciones fiscales y otros beneficios financieros recibidos en el ejercicio 2008 es anecdótica e irrelevante para el alcance del GRUPO SANTANDER. Se informa únicamente de una cantidad referente a España sobre subsidios por formación de empleados, sin especificar con detalles en qué constituye dicha formación. Sorprende que en un grupo global como este no haya información de otros subsidios, desgravaciones fiscales, beneficios, avales o apoyos públicos, en el contexto de crisis internacional como era el 2008, donde los gobiernos tuvieron que apoyar a numerosas entidades financieras, en especial en Estados Unidos, Reino Unido y Europa Continental.

Al final del ejercicio de 2008, el GRUPOSANTANDER informa sobre su participación en el capital social de 17 filiales residentes en 12 territorios considerados paraísos fiscales: Bahamas, Hong Kong, Islas Caimán, Singapur, Panamá, Guernesey, Antillas Holandesas, Jersey, Gibraltar, Isla de Man, Islas Mauricio y Luxemburgo. Según la empresa, solamente cuatro de dichas filiales son operativas, siendo las otras clasificadas como: sociedades inactivas, meras tenedoras de activos o con actividad muy reducida; sociedades holding; sociedades emisoras y sociedades incorporadas como consecuencia de las adquisiciones. Tales filiales han contribuido a los resultados del grupo en 193 millones de euros, concentran sus actividades principalmente en Bahamas y cuentan con 120 empleados. La empresa afirma *poseer políticas de reducción de número de unidades en dichos países, teniendo como objetivo reducir el mayor número posible de unidades a corto plazo*[442]. Sin embargo, no divulga los objetivos de forma cuantitativa ni objetiva, en plazos y volumen de operaciones, lo que hace difícil evaluar si dichos objetivos están siendo cumplidos. La empresa informa que desde 2005 el Grupo ha reducido en 24 las unidades residentes en estos territorios. Por otro lado se intenta justificar aduciendo que tiene establecidos procedimientos y controles adecuados para evitar la existencia de riesgos reputacionales y legales en dichas entidades, tales como gestión del riesgo, planes de inspección, comprobación, revisión e informes periódicos, además de tener las cuentas anuales de las unidades *offshore* auditadas por firmas miembros de la organización internacional de Deloitte. Ninguna de estas afirmaciones aporta información relevante sobre su presencia y actividades en estos paraísos fiscales, y mucho menos que una consultora con también en presencia en numerosos paraísos fiscales y que asesora sobre estrategias de ingeniería fiscal audite sus cuentas y operativa en estos territorios opacos. El GRUPO SANTANDER debería asumir que la ausencia de información relevante hace difícil entender la razón de su actividad en esos países, y si esta responde al desarrollo de las actividades propias de su negocio o únicamente a la búsqueda de evitar o eludir cumplir con responsabilidades fiscales, económicas y/o jurídicas derivadas de sus actividades y decisiones, o las de sus clientes, en países donde operan. La falta de información al respecto cobra especial

[442] Informe de Auditoría y Cuentas Anuales Consolidadas 2008, pagina 53.

relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas ética y socialmente irresponsables.

En este sentido, sigue sorprendiendo que pese a estar presente en más de 40 países, la empresa no presenta información desglosada por país sobre pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas, de modo que resulta difícil saber cuál es la aportación real de la empresa a los recursos públicos, y por tanto a la economía y sociedad de los países donde opera. Algunos como México, Argentina, Perú, Paraguay y Angola, son países en desarrollo, y con recursos públicos limitados para implantar políticas públicas que aseguren los derechos de las personas, por lo que es más necesaria la información sobre sus resultados e impactos económicos.
Hay que tener en cuenta que la información sobre impuestos pagados, exenciones y beneficios fiscales es especialmente relevante, al tener sociedades o actuar la empresa en países o territorios considerados como paraísos fiscales.

En relación a su desempeño medioambiental, el GRUPO SANTANDER informa que tiene como compromiso *desarrollar el negocio bancario preservando el medio ambiente, con la participación activa de clientes y empleados*[443]. Los principales hechos en 2008 divulgados por la empresa fueron: la revisión de la política social y ambiental del grupo, la constitución del Comité de Sostenibilidad, con la realización de tres reuniones presididas por el consejero delegado, y la sistematización del análisis del impacto ambiental y social en Project Finance. Además de eso, la empresa divulga datos de algunos indicadores medioambientales, tales como: consumos de agua, papel, energía y gas natural; consumos indirectos de energía; emisiones de Gases del Efecto Invernadero y generación de residuos como papel, envase, tóner y vidrio. Otro objetivo medioambiental que la empresa afirma haber cumplido es el tener la información global de los principales consumos del Grupo. A pesar de eso, dichos resultados son divulgados solamente referentes al departamento de Servicios Centrales en España, sin presentar información de todo el grupo, ni desglosar por países. La compañía tampoco explica el aumento del consumo de elementos como energía, energía eléctrica o gas natural, limitándose a divulgar que ha puesto en marcha diferentes iniciativas para el control y la disminución de la utilización de papel y energía eléctrica – que, según la empresa, suponen los mayores consumos del Banco – sin dejar claros cuales son dichas iniciativas, ni presentar indicadores cuantitativos para su seguimiento.

En su memoria de 2008, el GRUPO SANTANDER afirma respetar los Principios del Ecuador, compromiso voluntario que tiene su origen en la Corporación Financiera Internacional (CFI), agencia del Banco Mundial para el fomento de las inversiones sostenibles del sector privado en los países en desarrollo. La adhesión a dichos principios supone conceder créditos únicamente para aquellos proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de impactos sociales y ambientales, entre otros aspectos. El Grupo afirma también ser parte de iniciativas como UNEP-FI, iniciativa de las Naciones Unidas para el medio ambiente, Forge Group y *Carbon Disclosure Project*, proyectos que apoyan la lucha contra el cambio climático. Sin embargo, la empresa no ha divulgado resultados de evaluaciones hechas a las operaciones de *Project Finance* basadas en estos criterios, comunicando solamente que la compañía está avanzando para lograr una sistematización del análisis de los aspectos sociales y ambientales en todas las operaciones de concesión de créditos a clientes. El hecho de

[443] Memoria de Sostenibilidad 2008, pagina 56.

que participe en la financiación de proyectos considerados de fuerte impacto medioambiental y social (como el caso del proyecto Rio Madera, en Brasil y la financiación de empresas como EADS, productora de armas nucleares)[444] , así como tener 30% de las operaciones de *Project Finance* relacionadas con el sector de energía, y 35% relacionadas al sector de infraestructura y transportes (sectores considerados de grande impacto ambiental), sin aportar ninguna información o explicación al respecto, no ayuda a entender las medidas y su eficacia que el banco está siguiendo para el cumplimiento de dichos principios a la hora de financiar los proyectos.

Para la evaluación de los riesgos medioambientales de las empresas clientes, el grupo utiliza la denominada Herramienta VIDA, sistema de análisis basado en normas legales y estándares internacionales que analiza la naturaleza del negocio y sus magnitudes más relevantes. Sin embargo, el grupo solamente divulga información referente a los clientes de Banca Comercial Red Santander en España, sin hacer mención a los otros países donde actúa. Tampoco informa sobre las implicaciones a aquellos clientes calificados como alto riesgo medioambiental, y el peso de la calificación en la ponderación y decisión final.

La información medioambiental comunicada por el grupo en 2008 no presenta ningún avance en relación a lo divulgado en el año anterior. La empresa sigue sin proveer información sobre mecanismos, procesos y resultados que acompañen el verdadero impacto medioambiental que las actividades provocan en cada país, y tampoco presenta información que deje clara la creciente integración de aspectos medioambientales en las estrategias del banco. Los únicos datos que representan algún avance son los referentes al banco en Brasil, ya que en 2008 la compañía incorporó el Banco Real, unidad de ABN Amro Bank fuertemente reconocida por su actuación en materia de sostenibilidad[445]. A parte de eso, el grupo presenta, como se ha visto anteriormente, avances mínimos en relación a temas importantes como la evaluación de los proyectos en *Project Finance*, diálogo con diferentes públicos que representen intereses medioambientales o evaluación de proveedores.

Igual que en el aspecto medioambiental, el GRUPO SANTANDER presentó pocos avances en la información relacionada con los empleados y sus derechos laborales. La empresa facilita información sobre el número de empleados en los principales países pero sigue divulgando de manera agregada por regiones los demás resultados, como son distribución por edad y género, tipos de contrato (tiempo completo/parcial y fijos/temporales), número de altas y bajas, entre otros. El hecho de no presentar dichos resultados por país dificulta el análisis del impacto social, y sobre los derechos laborales, que se producen por sus políticas de relaciones laborales y recursos humanos en las distintas sociedades donde opera.

La empresa no hace mención a políticas o compromisos de respeto al derecho de afiliación de trabajadores a sindicatos o a la cobertura en convenios colectivos en todos los países donde opera. Afirma mantener, en Europa, un diálogo constante con las distintas secciones sindicales que representan a los trabajadores, y se limita a

[444] Informe "Banco Santander: Inversiones Nocivas"; BankSecrets; http://www.banksecrets.eu/#/es/Bancos/Banco%20Santander
Informe "Los nuevos conquistadores: Multinacionales Españolas en Latinoamérica"; Greenpeace, pagina 79; http://www.greenpeace.org/espana/reports/090930-03

[445] "El Banco Real de Brasil es nombrado banco sostenible del año"; http://greeneconomix.wordpress.com/2008/06/09/el-banco-real-de-brasil-es-nombrado-banco-sostenible-del-ano/

afirmar que no se han detectado riesgos en actividades que impliquen que el derecho a la libertad de asociación y a convenios colectivos. El banco divulga el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo de manera agregada, pero sin desglose por países, ni explicaciones que justifiquen la caída de 100% a 85,70% en 2007, y menos aún la caída más fuerte en 2008, llegando a solamente 75,15% de los trabajadores cubiertos bajo este derecho. Debido a la escasez de información, apenas se muestran evidencias de cómo el banco respeta a sus trabajadores en los países donde haya mayor vulnerabilidad de los derechos laborales y sindicales, como es el caso de México y Colombia, donde el grupo está presente.[446]

SANTANDER afirma promover la igualdad entre hombres y mujeres, y la conciliación de la vida personal y laboral. La empresa informa que en 2008 ha firmado, conjuntamente con representaciones sindicales presentes en el Comité de Empresas Europeo, el compromiso por la igualdad de trato entre hombres y mujeres, por la conciliación, y por la prevención del acoso sexual. Sin embargo, divulga pocas iniciativas relacionadas con el tema, centrándose en describir acciones en países como España, Reino Unido, Brasil, México, Chile y Argentina, pero sin detallar datos como número de empleados beneficiados de las políticas de conciliación, la existencia de canales de comunicación para empleados, o información sobre casos de denuncias y quejas de violación a dichos compromisos en el 2008. El hecho de divulgar el ratio salarial entre hombre y mujeres solamente referente a España, sin hacer mención a los demás países, o no divulgar datos como diferencia entre el salario inicial estándar con respecto al salario mínimo local - teniendo en cuenta las diversas categorías profesionales – no evidencia como la empresa está realmente promoviendo la igualdad entre hombre y mujeres de acuerdo con su compromiso. La empresa ni siquiera divulga datos de gastos salariales por países, facilitando simplemente los gastos totales del grupo desglosados por sueldos, seguridad social, fondos de pensiones y otros gastos. De igual forma, el grupo no hace mención a si existen encuestas de satisfacción de empleados realizadas en 2008.

Para el tema de formación, la empresa divulga que en 2008 ha invertido 76,5 millones de euros en capacitación de sus empleados, con 81,5% de la plantilla involucrada y una media de 41 horas por empleado. El Grupo, sin embargo, no explica la razón para el descenso en el número de empleados participantes en los programas de formación, ya que 92,6% de la plantilla participaron en 2007. SANTANDER afirma también realizar el Programa de Responsabilidad Social para un Grupo Global, dirigido a directivos. No obstante, el número de participantes del programa en 2008 fue de solamente 29 directivos, frente a los 6.267 presentes en todo el grupo. En 2007 la participación fue igual de baja: 42 directivos participantes entre los 4.664 que hacían parte del grupo en aquél año. La empresa no explica la razón de tan lento proceso de capacitación a directivos sobre un tema tan estratégico para el GRUPO SANTANDER como es la gestión de su RSC. Por otro ni tampoco informa sobre un plan a corto o medio plazo para revertir tal situación, dejando poco evidente la priorización de temas como desempeño social y medioambiental entre los directivos

En la documentación analizada no se pudo verificar la existencia de políticas en el campo de los derechos humanos. La empresa tiene firmado el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, pero no presenta mecanismos o indicadores que comprueben el seguimiento sobre el cumplimiento de dicho compromiso. La

[446] "Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009"; Confederación Sindical Internacional; http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES

empresa insiste en decir que en su módulo de formación en Responsabilidad Social para empleados está incluso información sobre derechos humanos, sin llevar en consideración que solamente 29 personas participaron de dicha formación de un total de 170.961 empleados en el grupo. SANTANDER afirma que *en 2008 no se ha tenido conocimiento de ningún incidente relacionado con el incumplimiento de los derechos humanos. Tampoco se identificaron incidentes de explotación infantil y episodios de trabajo forzado o no consentido*[447]*.* Sin embargo, no se aporta ninguna información que respalde tal afirmación genérica, ni sobre mecanismos de seguimiento, evaluaciones, indicadores, resultados que permita entender el alcance y grado de certidumbre de la misma. Por ejemplo no queda claro si esta afirmación contempla también los impactos que sus operaciones de crédito puedan estar generando tanto en la explotación del trabajo infantil, como en trabajo forzado, en países donde opera y son considerados de riesgo en estos ámbitos[448].

En los proyectos de *Project Finance* lo único que el grupo menciona es que *no se ha llevado a cabo ningún acuerdo de inversión significativo en el que se hayan analizado cláusulas relativas a Derechos Humanos*[449]. En la relación con los proveedores, igual la empresa declara que *en el ejercicio de 2008 el Banco no ha considerado necesario realizar revisiones en materia de derechos humanos a los proveedores del grupo*[450]. De esa forma, no se puede concluir que en su labor de intermediación se tenga en cuenta aspectos relacionados con el impacto en los derechos humanos de los proyectos que SANTANDER financia. Esto se torna aún más crítico dada la existencia de denuncias de vulneración de derechos humanos y de derechos de los pueblos indígenas en proyectos en los que participa como financiador.[451] Por esto sorprende la visión del GRUPO SANTANDER en cuanto a sus impactos en derechos humanos a través de su gestión, operaciones y productos y servicios, ya que es contradictoria con la visión de la ONU y el programa Global Compact (con el que se compromete el banco) sobre el papel que tienen las entidades financieras en este ámbito[452].

El Grupo Santander se compromete a exigir de las compañías que prestan servicios de seguridad en el Banco que impartan a sus empleados formación relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas. No obstante, la empresa no divulga información, como el número de empresas involucradas, número de personas capacitadas o casos de empresas que no cumplan con dichos compromisos (y las medidas tomadas en estos casos), que evidencie que dicha formación está siendo impartida. Otro hecho bastante crítico es que tal compromiso es aparentemente válido solamente en España, sin mención a los demás países. Considerándose que hay más de 8.000 agencias del grupo en los restantes países que, de alguna forma, también utilizan servicios de seguridad, la información basada sobre el compromiso con los derechos humanos en las empresas de seguridad se hace bastante incompleta. En especial estando operando con alto riesgo en

[447] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 39.

[448] Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2009. Confederación Sindical Internacional (http://survey09.ituc-csi.org)
Informe anual de Amnistía Internacional 2009: http://thereport.amnesty.org/es

[449] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 39.

[450] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 43.

[451] Informe "Los nuevos conquistadores: Multinacionales Españolas en Latinoamérica"; Greenpeace; pagina 79; http://www.greenpeace.org/espana/reports/090930-03

[452] Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNEP y Global Compact) - http://www.unpri.org/

vulneración de derechos humanos, y elevado nivel de violencia e incluso con conflictos armados, como es Colombia y México.
En relación a la actuación en las comunidades donde está presente, SANTANDER afirma contribuir a la bancarización y al desarrollo cultural, social y educativo, a través de proyectos que cuentan con la participación directa de clientes y empleados. Para cumplir tal compromiso, informa que dispone de productos y servicios especiales para inmigrantes, microcréditos, fondos de inversión socialmente responsable y productos en colaboración con ONG. Sin embargo, dichas iniciativas son comunicadas de manera descriptiva, sin presentar datos relevantes, como cantidades, beneficiarios y condiciones aplicadas (comisiones, intereses), ni información sobre resultados que permita evaluar el impacto real en la sociedad comprobando si dichos productos cumplen con el objetivo de bancarización y acceso a crédito de colectivos tradicionalmente excluidos del sistema financiero. El banco informa que dispone también de iniciativas de apoyo y colaboración con ONG en proyectos de desarrollo educativo, desarrollo socioeconómico en comunidades y fomento de la cultura a través del mecenazgo cultural, pero igual que en el caso anterior, no facilita información relevante, ni resultados que evidencien la eficacia de dichos programas.

SANTANDER expresa impulsar la bancarización en las comunidades donde está presente, en especial Latinoamérica, en diferentes documentos: en el Informe Anual, en la Memoria de RSC e incluso en la carta del presidente Emilio Botín. En su Informe Anual, afirma que *Latinoamérica es prioritaria en la estrategia global del Grupo. La región, en la que SANTANDER tiene un 12% de la cuota de mercado, genera una tercera parte del beneficio atribuido del Grupo. El Banco sigue contribuyendo a la bancarización de la región, como muestra el incremento de su base de clientes hasta los casi 41 millones*[453]. Del análisis de la información financiera en los diferentes documentos facilitados por SANTANDER, no se puede deducir cómo la empresa está contribuyendo a este proceso de bancarización. Tal como en el estudio hecho el año anterior, los datos analizados muestran un desequilibrio entre los recursos que aportan la región de Latinoamérica al banco, en relación de lo invertido a través del crédito. El total de depósitos de clientes en el ejercicio de 2008 asciende a 108.257 millones de euros, lo cual supone un 25,79% sobre el total de depósitos de clientes de SANTANDER. Los recursos de clientes gestionados fuera de balance, básicamente a través de fondos de inversión, fondos de pensiones y patrimonios administrados, ascienden a 48.210 millones de euros, lo que supone 40,60% sobre el total gestionado por el grupo. A pesar de que este porcentaje ha aumentado en relación a 2007 (que 31,79% del total del grupo), el GRUPO SANTANDER sigue invirtiendo mucho menos en la región Latinoamericana: en 2008 los créditos a clientes solamente supone un 14,91% del total del Grupo. Este desequilibrio sigue reflejando un trasvase de flujos monetarios de países del Sur, fundamentalmente Latinoamericanos, a Europa, siendo en estos países donde se necesita mayor esfuerzo inversor y generar los mecanismos que propicien un mayor acceso al crédito. Por lo que no sólo los resultados presentados por el GRUPO SANTANDER en el 2008 contradicen el discurso de su presidente, sino que además ejercen una influencia negativa en el incremento de las rentas e inversión en los países en desarrollo donde opera, en favor de Europa.

Otra iniciativa del GRUPO SANTANDER en contribución a la sociedad es el incentivo a la educación e investigación por medio del Santander Universidades. La empresa afirma haber invertido 83 millones de euros en el programa, que tiene como líneas de actuación, entre otras, convenios de colaboración institucional, tecnológico y financiero

[453] Informe Anual 2008; pagina 34.

a universidades, programas de becas, formación, primer empleo e investigación universitaria. En este sentido, resulta discutible tratar estas iniciativas como acción social, ya que resultan en compensaciones directas al negocio bancario: oficinas bancarias en las universidades, oferta de servicios financieros en condiciones preferentes, disponibilidad de la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) para estudiantes, captación de nóminas de personal vinculado a la universidad, entre otros.

La información dedicada a clientes presenta los indicadores y resultados de forma más detallada que en los apartados anteriores. Aunque presente la mayoría de la información igualmente desglosada por regiones (Europa Continental, Reino Unido y Latinoamérica), facilita información como satisfacción de clientes y seguimiento de reclamaciones, desglosada por líneas de negocios, así como información sobre las principales iniciativas relacionadas con la calidad y servicio a los clientes, para los principales países. El grupo presenta, en la información analizada, importantes mejoras en el número de reclamaciones de clientes en países como España y Reino Unido, resultado de un esfuerzo realizado para gestionar las reclamaciones directa y localmente, en las propias oficinas. También informa que son resultados del seguimiento de las reclamaciones a través del sistema de Cuadro de Mando de Calidad y el cumplimiento, desde 2007, del Manual de Procedimientos para la venta de productos financieros, que establece nuevos requerimientos para la venta de productos financieros. Sin embargo, para otros países que presentaron fuerte incremento en el número de reclamaciones o descenso en la satisfacción de clientes, como el caso de Venezuela y Colombia, la empresa no explica las razones de dichos cambios, citando solamente que, en el caso de Venezuela, la nueva legislación en materia de reclamaciones ha contribuido en el aumento de las mismas, pero sin explicar cuáles fueron los cambios, y como estos afectaron la calidad de la atención prestada por el banco.

El GRUPO SANTANDER afirma estar adherido a códigos voluntarios de conducta en materia de publicidad e información a clientes, garantizando, a través de la autorregulación, el rigor y la ética de sus comunicaciones comerciales. A pesar de eso, comunica que en el ejercicio de 2008 el Grupo ha tenido diversas sanciones relativas a la información, publicidad y protección de datos. Solo en España informa que la suma de multas y sanciones relativas a información y publicidad alcanzó el valor de 500.000 euros, mientras que la referente a protección de datos llegó a 1.170.000 euros.

El GRUPO SANTANDER informa sobre con bastante detalle sobre mecanismos y procesos de seguimiento en relación a la prevención de blanqueo de capitales, aportando resultados cuantitativos en materia de: revisiones en el sistema bancario y en las unidades del grupo, número de empleados formados en el asunto y con capacidad para detectar posibles casos entre los clientes, número de casos investigados con indicios de vinculación a actividades criminales, además de procesos de auditorías internas y externas. Sin embargo, la información facilitada por la empresa referente a la lucha contra la corrupción y medios para su detección es muy poco detallada, limitándose a divulgar que forma parte del *Grupo de Wolfsberg*, que tiene como objetivo *el establecimiento de estándares internacionales que permitan aumentar la efectividad de los programas de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo de la comunidad financiera, así como la lucha contra la corrupción*[454]. De la misma forma, el banco no hace mención a la existencia de una política o la realización de contribuciones y financiaciones realizadas a organizaciones de incidencia política o partidos políticos en los países donde opera, en el ejercicio 2008.

[454] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 38.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El análisis de la información relativa a los procesos y sistemas de gestión RSC del GRUPO SANTANDER dio como resultado de calidad de la información, que esta es escasa. La compañía presentó pocos avances en relación al año anterior en materia de incorporación de la RSC en los sistemas de gestión, facilitando escasa información en relación a políticas, procesos, indicadores, resultados o revisiones que comprueben la correlación de aspectos ambientales y sociales a los resultados del negocio. En el año de 2008 la empresa tampoco presentó avances en relación al diálogo con los grupos de interés, la gestión de su cadena de valor y de los socios de negocios de los cuales ejerce influencia directa.

Se informa que la Memoria de Sostenibilidad, elaborada anualmente desde el año de 2003, se estructura teniendo en cuenta las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI) y AA1000, además de las normas legales vigentes. Como en el año anterior, utiliza de un lenguaje comprensible y una estructura clara, que facilita el entendimiento y la búsqueda de información. Al final del documento presenta un índice de contenidos GRI, donde se encuentran los indicadores solicitados por la institución relacionados a la información correspondiente en la memoria. Sin embargo, el índice no presenta todos los indicadores solicitados por GRI, y tampoco aporta explicaciones suficientes que justifiquen la ausencia de indicadores.

Para establecer el alcance de la memoria, el grupo afirma haber tenido en consideración, para la información económica, la definición del Grupo Santander a efectos contables. Para la información social y medioambiental, la empresa afirma seguir la misma definición utilizada para la información económica, *siempre y cuando estuviera disponible*. De esta forma, no queda claro si fueron consideradas, por ejemplo, todas las empresas del grupo y sus líneas de negocios, productos, servicios y países donde está presente, ya que la empresa divulga, en muchos indicadores, los resultados de las tres principales regiones (Europa Continental, Reino Unido y Latinoamérica), sin aportar información por país y empresa. Para la elaboración de la memoria, el GRUPO SANTANDER menciona haber contado con la participación de diferentes áreas del banco: Unidad Corporativa de Clientes y Calidad, Área de Accionistas, Área de Relaciones con Inversores, Recursos Humanos, Área de Riesgos, Área de Gestión Integral de Gasto, Santander Universidades, Asset&Capital Structuring y las Unidades Comerciales del Banco en cada país. Dicha información, sin embargo, no garantiza la totalidad y exhaustividad de la información publicada.

A pesar de que la empresa asume el compromiso de involucración de las partes interesadas, pocos son los mecanismos sobre los que se informa para garantizar el constante diálogo con sus grupos de interés, así como las evidencias que comprueben que el resultado de dicho diálogo y relación se va incorporado, cada vez más, a la estrategia y gestión de todo el grupo. La empresa afirma haber establecido un proceso consultivo con 12 expertos y académicos representantes de los más diversos ámbitos de la sostenibilidad, gobierno corporativo, medio ambiente, lucha contra la corrupción, desarrollo local, entre otros, con el objetivo de obtener una imagen global de los temas relevantes para el grupo, y los aspectos específicos de los diferentes países donde opera el banco. Sin embargo, no facilita información respecto a dicho proceso de consulta y criterios analizados, ni tampoco divulga un informe del grupo participante respecto a los aspectos considerados, y los resultados alcanzados. Es

decir, no es posible contrastar si los resultados y sugerencias aportados por los diferentes expertos son llevados a cabo en las acciones y proyectos del banco. Por otro lado es importante recordar que con independencia de la consulta a expertos, y desconociendo su representatividad, esta no garantiza la integración de las expectativas y requerimientos de las partes interesadas concretas que son afectadas por los impactos de las decisiones de gestión e inversión del GRUPO SANTANDER. El GRUPO SANTANDER afirma también haber revisado y analizado los estudios publicados sobre la Memoria de Sostenibilidad 2007 por parte de varias ONG en España y Brasil.

El banco hace mención al estudio de materialidad realizado por la consultora KPMG a través del cual se han identificado los principales temas de preocupación para los grupos de interés, así como los aspectos susceptibles de mejora en la información proporcionada en la Memoria en 2007. Llama la atención, sin embargo, el hecho del estudio no hacer mención a consultas directas a los grupos de interés y partes interesadas concretas del banco, basándose para elaboración del estudio de materialidad *en un análisis comparativo de memorias de sostenibilidad del sector financiero, la materialidad de los asuntos para los inversores institucionales, los asuntos tratados por los medios de comunicación, y los retos y asuntos considerados por los creadores de opinión sectoriales y en internet, además de haber realizado un análisis de los riesgos reputacionales más destacados derivados de los impactos en los medios de comunicación durante este último año, de Banco SANTANDER y el sector financiero*[455]. De esta forma, no queda claro como las partes interesadas, de los distintos países y actividades, fueron consultadas en dicho estudio, ni cómo sus aportaciones y cuestionamientos tuvieron espacio y fueron tenidas en cuenta a la hora de asumir compromisos, políticas y estrategias en el ámbito social y medioambiental del GRUPO SANTANDER.

Para la relación con los proveedores y otros actores de su cadena de valor, el GRUPO SANTANDER tampoco presenta compromisos o políticas que promuevan una relación no sólo basada en aspectos económicos como coste y calidad, sino también basado en aspectos sociales y medioambientales. En el compromiso asumido con proveedores, la compañía se compromete a *gestionar el gasto con terceros de manera eficiente, optimizando la relación entre coste y calidad de los bienes y servicios adquiridos y manteniendo relaciones estables con proveedores estratégicos*[456]. Como ya se ha comentado, no hace mención al compromiso relacionado a aspectos sociales y medioambientales. La empresa afirma haber elaborado el documento Compromiso Social y Medioambiental, basado en los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el cual utiliza en los procesos de negociación con sus proveedores. Sin embargo, no presenta evidencias de que dicho compromiso es aplicado por los proveedores, ni tampoco presenta mecanismos de seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de dichos compromisos. Por otra parte parece incoherente esta afirmación cuando informa que *no ha considerado necesario realizar revisiones en materia de derechos humanos a los proveedores del Grupo*[457]. La única información que la empresa facilita algo detallada referente a sus proveedores es su origen: de la base de 3.219 proveedores, la gran mayoría de ellos - el 95% - son locales, es decir, tienen operaciones en el mismo ámbito geográfico en que se realiza la compra y la facturación. El grupo informa que tuvo en 2008 un gasto con terceros de 5.288 millones de euros, distribuidos en cinco categorías de compras: tecnología y

[455] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 64.
[456] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 42.
[457] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 43.

telecomunicaciones, publicidad y marketing promocional, servicios externos, suministros al negocio, infraestructura e inmuebles.

De todo el material analizado, se puede concluir que la información facilitada no puede ser considerada neutral, ya que, en la mayoría de los casos, hay un desequilibrio entre los aspectos positivos y negativos. La empresa hace más énfasis a los aspectos positivos, dejando muchas veces de informar sobre impactos negativos, ni mucho menos sobre planes de prevención o corrección para la atenuación de dichos impactos. También deja de cumplir con el principio de equilibrio, al ponderar de forma diferente la información facilitada sobre clientes y gobierno corporativo en comparación a los otros grupos de interés.

Además de informar que las políticas y estrategias de Responsabilidad Social Corporativa han sido aprobadas por el Consejo de Administración, también informa que en 2008 la empresa constituyó el denominado Comité de Sostenibilidad, responsable por el impulso de iniciativas en responsabilidad social y ambiental. A pesar de informar sobre la existencia del Comité, además del departamento de Responsabilidad Social Corporativa, bajo la División General de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios, no es posible identificar cómo se organiza la empresa en torno a la gestión de su RSC, de qué manera está integrada en las diferentes áreas de negocio, y qué sistemas y procesos internos tiene implantados para coordinar las empresas del grupo que operan en más de 40 países, cada uno con retos, riesgos, realidades y características diferentes. La información aportada por la empresa se limita a afirmar que *en cada uno de los países existe un equipo que gestiona la RSC del grupo adaptándola a sus especiales circunstancias*[458].

Se hace bastante difícil medir los avances de la empresa debido a la falta de objetivos establecidos de forma cuantitativa. Objetivos como "*ampliar la cartera de productos socialmente responsables*" o "*integrar los Principios del Ecuador en los procesos de análisis de riesgos sociales y ambientales en Project Finance*[459]" no presentan indicadores que seguimiento de dichos objetivos. Esto sumado a que no se aporta información que ayude a tal fin, como por ejemplo, porcentaje y volumen de productos sostenibles en el ejercicio, o metas para nuevos proyectos aprobados bajo los Principios del Ecuador. De igual manera, los resultados divulgados por la empresa en 2008 son cualitativos, no permitiendo evaluar la eficacia de las políticas y acciones implementadas. Ejemplos de resultados divulgados en 2008 son: "Lanzamiento de nuevos productos para colectivos especiales y en riesgos de exclusión social o financiera" o "ampliación de la información de actividades en RSC a empleados, clientes y accionistas"[460]. De esa forma, no es posible afirmar que la empresa sigue un proceso de mejora continua en su gestión de su RSC, con el análisis de la información publicada.

En cuanto a la verificación externa, la compañía presenta un Informe de Revisión Independiente de los aspectos relacionados con su Responsabilidad Corporativa hecho por la empresa *Deloitte*. Aunque la empresa auditora afirme en su informe que la Memoria del GRUPO SANTANDER se adapta a los contenidos de GRI y se adecua a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos por la norma AA1000, el mismo informe afirma que se ha realizado con un nivel de aseguramiento limitado, diciendo que *el alcance de la revisión es sustancialmente*

[458] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 72.
[459] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 36.
[460] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 16.

inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad propiciada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría[461]. Por otro lado nuevamente se evidencia que el resultado de la verificación externa no se ajusta a las conclusiones de este estudio en lo referente a la adecuación de los estándares empleados en el análisis, desconociéndose si durante el ejercicio de la misma se tuvo acceso a otra información no contemplada en el alcance de este estudio. Asimismo, esta verificación externa sólo alcanza los contenidos del Informe, no existiendo ningún procedimiento de auditoría independiente en RSC sobre los procesos y procedimientos, mediante el cual se garantice, con un grado de razonable certeza, que los contenidos representan fielmente la realidad de la actuación. Tampoco se informa si se han realizado auditorias, internas o externas, independientes sobre el sistema de gestión de la RSC del GRUPO SANTANDER, en el ejercicio 2008, ni las conclusiones acerca del grado de eficacia y adecuación del mismo, respecto a los riesgos e impactos en su esfera de responsabilidad.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información referente al Gobierno Corporativo del GRUPO SANTANDER puede ser encontrada en diferentes documentos: en el Informe de Gobierno Corporativo, en el Informe Anual, en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales y en la página web del grupo, cada uno con un nivel de detalle diferente. También fueron consultados para este análisis el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento de la Junta General, el Código General de Conducta y los Estatutos Sociales del Grupo. Desde 2007, la empresa adaptó la información referente a su gobierno corporativo al Código Unificado de Buen Gobierno. Es notable la diferencia de calidad de información presentada por la empresa en esta materia comparada con la publicada sobre otros aspectos de su responsabilidad social corporativa. Esto podría explicarse por su tendencia y experiencia en una publicar información para accionistas e inversores, así como por verse obligada a cumplir recomendaciones y exigencias de la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores).

El Consejo de Administración del grupo SANTANDER está formado por 19 consejeros, siendo los consejeros independientes el 47% del consejo, los consejeros ejecutivos un 31%, los dominicales 11%, y los externos, no independientes, ni dominicales, también 11%. Los dos consejeros externos bajo la condición de no dominical y no independiente son: D. Rodrigo Echenique Gordillo, miembro del consejo de administración de una filial del Grupo, el Banco Banif; y Lord Burns, presidente no ejecutivo de Abbey National y de Alliance & Leicester. El no cumplimiento de lo establecido por el Código Unificado en materia de número de miembros del Consejo de Administración es justificado por la empresa debido al tamaño, complejidad y diversificación geográfica del Grupo, considerando adecuado el número de 19 consejeros para atender la eficacia exigida por la entidad. Aún así, la empresa afirma haber ido reduciendo gradualmente el tamaño de su consejo de administración, desde los 27 miembros del año 2001 a los 19 actuales.

Forman parte del consejo del Banco SANTANDER dos mujeres, es decir, el 11% del total de consejeros. El grupo afirma no tratarse de discriminación sexual, ni entiende necesarias medidas de corrección, ya que no considera este porcentaje ni escaso, ni nulo, además de considerar el número bastante favorable comparado con otras

[461] Memoria de Sostenibilidad 2008; pagina 68.

sociedades cotizadas españolas. Sorprende esta afirmación al ser obvio que esta composición actual es desproporcionada frente a la realidad de las sociedades donde opera una empresa global, asumiendo la igualdad de capacidades de gestión y gobierno de las personas, con independencia del sexo. A partir de esta justificación, la empresa parecería no considerar incluir criterios y medidas que eviten sesgos en la selección de nuevos consejeros, para así evitar la discriminación de sexo no deseada en la composición resultante del consejo.

Referente a la recomendación del Código de Buen Gobierno que menciona la protección a los derechos de los accionistas minoritarios, el Grupo SANTANDER no considera adecuado el mandato máximo de 12 años para los consejeros independientes. Justifica que cumplir con la recomendación conduciría a tener que prescindir de consejeros cuya permanencia en el consejo sea de interés social por su cualificación, contribución y experiencia. De igual forma, la empresa no asume la recomendación de que el consejo no proponga el cese de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario. El consejo afirma que pueden existir razones de interés social que, a juicio del propio consejo, motiven una propuesta de cese a la junta por causas distintas a las contempladas en la recomendación. A partir de dichas condiciones, no queda claro si los derechos e intereses de los pequeños accionistas, representados por los consejeros independientes, son garantizados de igual manera que los de los demás accionistas. Hecho preocupante por la ya de por si mayor vulnerabilidad de los intereses de estos.

El Reglamento del Consejo de Administración establece que los nuevos consejeros son sometidos a programa de formación y de conocimientos relacionado al Banco, al Grupo y las reglas de gobierno. Además, hay programas continuados de formación para todos los consejeros, de los cuales participaron 11 personas en 2008. Fue realizada también una auto-evaluación, que tuvo una sección especial para la evaluación individual del presidente, del consejero delegado y de los restantes consejeros. El consejo, sin embargo, no cumple con la recomendación de conferir a un consejero independiente la evaluación del presidente del consejo, pues, a su juicio, sería contrario al principio de unidad del Consejo y de inexistencia de bloques en su seno. La empresa no hace mención a la realización de evaluaciones de desempeño específicas para los miembros de las comisiones y sus funciones. El banco divulga, en su Informe de Gobierno Corporativo, que el índice promedio de asistencia a las reuniones del consejo en el ejercicio 2008 ha sido del 97,1%, además de comunicar las asistencias de cada consejero a las reuniones tanto del consejo, cuanto de las comisiones de las cuales cada uno hace parte.

En el Informe de Gobierno Corporativo se puede consultar las cláusulas de blindaje existentes referentes a seis consejeros ejecutivos que tienen suscritos contratos con el banco: D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos, D. Alfredo Sáenz Abad, D. Matías Rodríguez Inciarte y de D. Francisco Luzón López, Dª. Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea y D. Juan Rodríguez Inciarte. Además de los nombres, son divulgadas las condiciones y las cantidades concretas a favor de cada beneficiario. A pesar de que la Junta General es informada, la aprobación de dichas clausulas son de responsabilidad solamente del Consejo de Administración. Llama la atención que los blindajes no sean aprobados por la Junta General de Accionistas, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable para evitar riesgos que afecten a los derechos de los propietarios, y así apuntan las iniciativas internacionales

de buen gobierno, que estas fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad.

De acuerdo con el Reglamento, el consejo procurará que *la retribución del consejero se ajuste a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad. En particular, procurará que la remuneración de los consejeros externos sea suficiente para retribuir la dedicación, calificación y responsabilidad exigidas para el desempeño del cargo*[462]. La empresa divulga información de la remuneración individualizada, y por todos los conceptos, de todos los consejeros, incluidos los ejecutivos. Sin embargo, la política de retribuciones no es sometida a voto consultivo de la Junta General, como punto separado del orden del día. La empresa solamente presenta un informe anual que expone los criterios y fundamentos seguidos para determinar las remuneraciones de los consejeros. Dicho informe es puesto a disposición de los accionistas en la Junta General ordinaria. La empresa justifica que el seguimiento de la recomendación 40 del Código de Buen Gobierno afectaría a la necesaria precisión y claridad en el reparto de competencias entre el consejo y la junta, lo que podría provocar situaciones de inseguridad jurídica no deseables. En este sentido, el no someter a votación, para su aprobación por la Junta General de Accionistas, la política de retribuciones de los altos ejecutivos de una empresa cotizada, como es GRUPO SANTANDER, puede resultar aún más incomprensible e inadecuado en un contexto de crisis internacional, caracterizada por retribuciones desproporcionadas que han actuado como incentivos negativos en la gestión, y puede además ser un riesgo para la sostenibilidad de la empresa, como para los legítimos derechos e intereses de los accionistas, auténticos propietarios de la empresa.

Aunque una de las funciones del Consejo de Administración sea la de aprobar políticas y estrategias de responsabilidad social corporativa, en ningún momento se informa, en la documentación analizada, si la remuneración del consejo y de los directivos de la compañía guarda relación con la consecución de objetivos no financieros, como medioambientales y sociales.

Los Estatutos de Banco SANTANDER prevén una clase de acciones, otorgando a todos los titulares idénticos derechos. Bajo el principio de "*una acción, un voto, un dividendo*", la empresa afirma no haber acciones sin voto o con voto plural, ni privilegios en reparto de dividendo, no limitaciones al número de votos que puede emitir un mismo accionista, ni quórum, ni mayorías reforzadas distintas de las establecidas legalmente. El grupo estimula la participación de los accionistas a través de diferentes medidas, tales como: asistencia a las juntas siendo propietario de una sola acción, asistencia remota por medios telemáticos, convocatoria de la junta con una antelación mínima de 30 días, fraccionamiento del voto por los intermediarios financieros, entre otros. De esa forma, la empresa logró llegar a una participación media de 56,62% de los accionistas a las juntas generales.

El Consejo de Administración del Banco SANTANDER posee dos clases de comisiones: las comisiones decisorias y las comisiones supervisión, información, asesoramiento y propuesta. En la primera categoría están la Comisión Ejecutiva, con delegación de facultades decisorias generales, y la Comisión Delegada de Riesgos, con facultades delegadas específicamente en materia de riesgos. En la segunda categoría están las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento, Comisión de

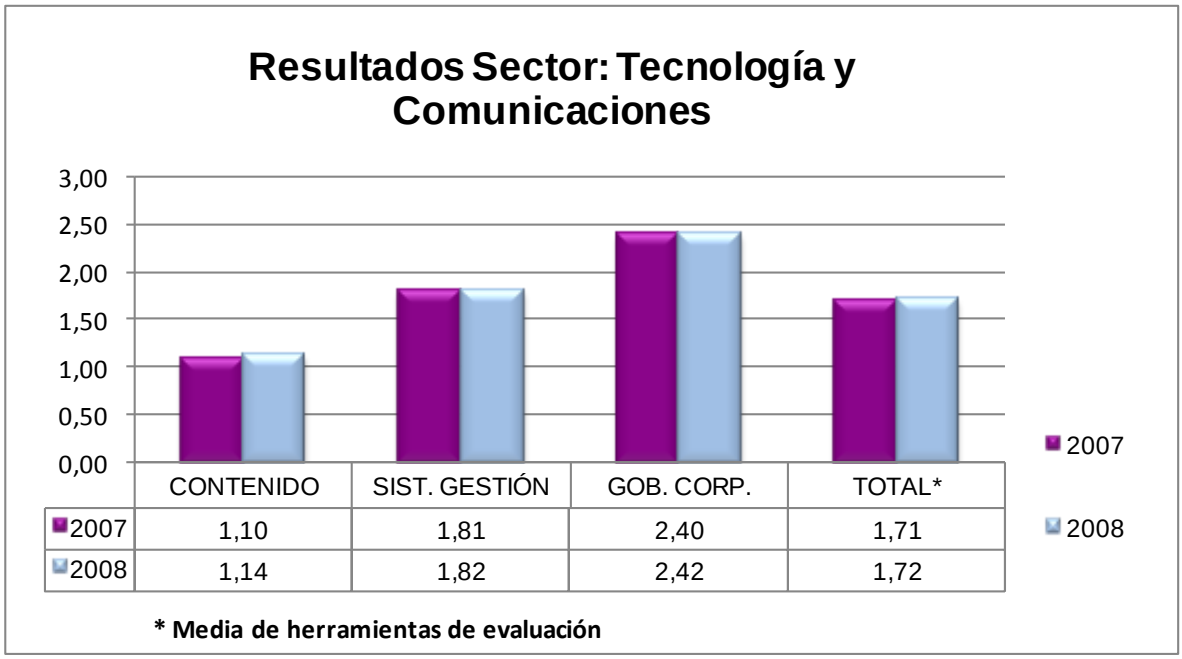
[462] Reglamento del Consejo de Administración; Capítulo VIII, Artículo 28; pagina 23.

Nombramientos y Retribuciones, la Comisión Internacional y la Comisión de Tecnología, Productividad y Calidad.

La Comisión Delegada de Riesgos contempla los posibles riesgos de la compañía (financieros, operativos, tecnológicos, legales y reputacionales) e incluye los riesgos medioambientales, detectados a través de la Herramienta VIDA. Sin embargo, la empresa solamente divulga en número de empresas clientes evaluadas, sin hacer mención a los principales riesgos detectados o los futuros, ni tampoco presentar medidas para atenuar dichos riesgos. Así como en el año anterior, dicha herramienta sólo fue aplicada en España, sin hacer mención a los otros países donde actúa la empresa y que, en muchos casos, presentan un mayor riesgo medioambiental. Según la empresa, la presidencia de la comisión delegada de riesgos es ocupada por un consejero ejecutivo, que además es el vicepresidente tercero del Grupo, justificando para eso que la gestión de los riesgos está estrechamente vinculada con los negocios del banco. En este sentido sorprende, como ya se indicó en el ejercicio anterior, que, aunque se hayan descrito genéricamente riesgos del negocio, no se hayan identificado y descrito riesgos materializados durante el ejercicio 2008, ni los previstos en el 2009, en un periodo marcado por turbulencias muy relevantes en los mercados financieros, en especial con la crisis financiera, crisis inmobiliaria, las hipotecas *Subprime* , el escándalo Madoff y otros que le hayan afectado o pueden afectar al GRUPO SANTANDER.

3.3.7 Empresas del sector Servicios Tecnología y Comunicaciones:

- ***INDRA SISTEMAS, S.A.***
- ***TELEFONICA, S.A.***



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2007	1,10	1,81	2,40	1,71
2008	1,14	1,82	2,42	1,72

*** Media de herramientas de evaluación**

INDRA SISTEMAS S.A.
(INDRA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

INDRA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Soluciones y servicios en tecnologías de la información, operando en los siguientes segmentos: Defensa y seguridad, transporte y tráfico, Administraciones Públicas y sanidad, energía e industria, finanzas y seguros, telecomunicaciones y media.

Alcance geográfico

INDRA opera o tiene presencia en los siguientes países

Europa: España, Eslovaquia, Polonia, República Checa, Hungria, Moldávia, Rumanía, Francia. Reino Unido, Ucrania, Portugal, Italia, Irlanda, Alemania. América: Argentina, Chile, Brasil, México, Venezuela, Colombia, Guatemala, Panamá, EEUU, Perú, Uruguay. Asia: China, Filipinas. África: Kenia, Marruecos, Zimbabwe. Australia

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, INDRA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability World Index (DJSWI)
- Dow Jones Stoxx Sustainability Index (DJSI STOXX)

Normativa Internacional

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

- Declaración de Derechos Humanos
- Convenios OIT

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial

- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

Documentos incluidos en el análisis

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

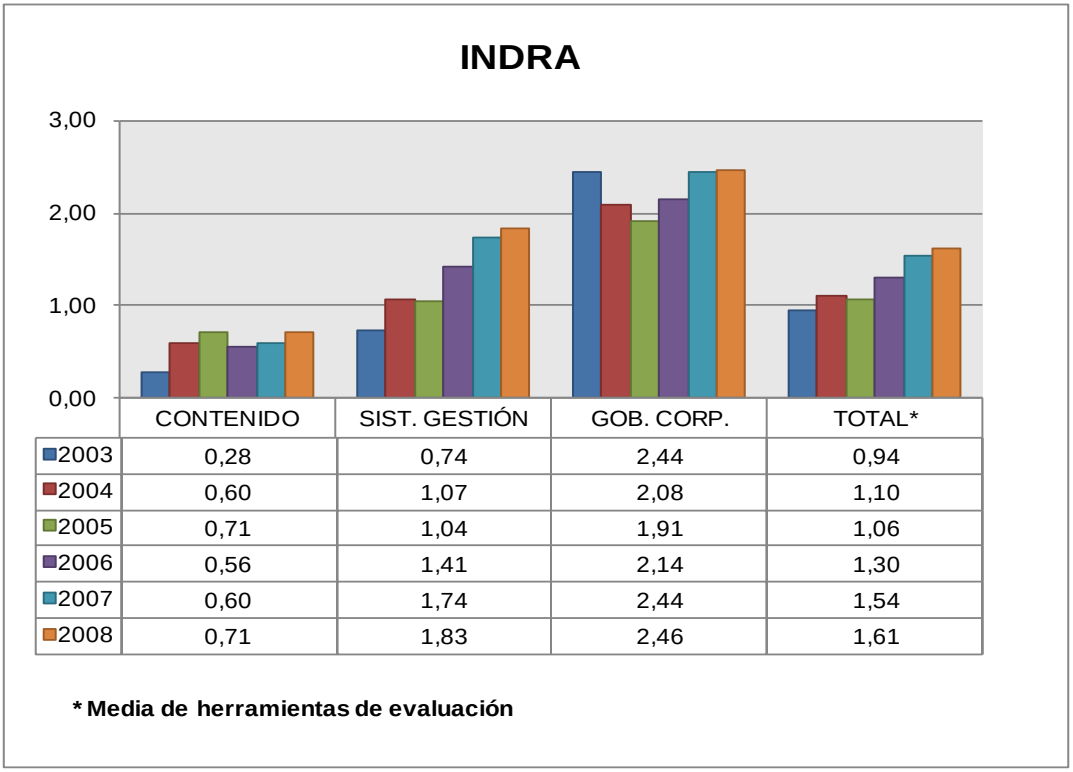
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2008	
Informe 2008 sobre Gobierno Corporativo	
Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,71**
Indice&Perfil GRI	2,37
GRI Indicadores	0,99
Principios GRI	1,77
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,46**
ONU	**0,44**
AA1000	**1,43**
AA1000 Indicadores	1,62
AA1000 Principios	1,25
NEF	**2,00**
TOTAL	1,61

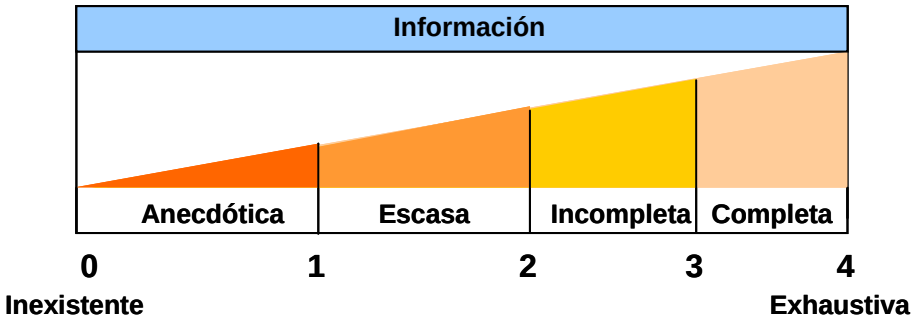
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	0,28	0,74	2,44	0,94
2004	0,60	1,07	2,08	1,10
2005	0,71	1,04	1,91	1,06
2006	0,56	1,41	2,14	1,30
2007	0,60	1,74	2,44	1,54
2008	0,71	1,83	2,46	1,61

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,61**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en

la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,71**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,83**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,46**.

INDRA en 2008 ha experimentado una leve mejoría en todos los ejes del análisis. Este año ha decidido realizar un Informe Anual de manera integrada del Informe de Responsabilidad Social Corporativa y la Memoria de Actividades con el objeto de presentar la información de la compañía tanto en el plano económico como en el plano social y medioambiental y en consecuencia un mejor entendimiento de la operativa de la organización y los impactos que genera.

Es destacable que es el primer año que identifica los impactos generados por línea de negocio y mercados a los que vende, aspecto positivo que denota la evolución año tras año sobre los contenidos de RSC de los que informa. Sin embargo, se evidencia que debe avanzar en una mejor identificación de todos los impactos que genera tanto directos como indirectos y no obviar algunos de ellos.

En relación al Gobierno Corporativo hay que destacar la incorporación progresiva desde 2005 de mujeres en el Consejo de Administración, siendo en la actualidad 3 consejeras. Otro aspecto novedoso en el Gobierno Corporativo es la creación de un Consejo Asesor que, entre otras materias, asesora sobre responsabilidad corporativa y que, por primera vez, se publica un Informe sobre la Política Retributiva.

b. CONTENIDOS RSC

INDRA ha mejorado en 2008 sobre la calidad de los contenidos de RSC con respecto al 2007, sin embargo sigue situándose en un estadio de información *incompleta*. Si bien ha mejorado con una mayor transparencia en algunos indicadores de RSC, la información sobre indicadores importantes de RSC como son los relacionados con la gestión de la cadena de valor o la gestión de los derechos humanos, sigue siendo muy reducida o nula.

Este año INDRA presenta toda la información referida a RSC y sobre su actividad recogida en un mismo informe, denominado “Informe Anual”, que permite una mejor comprensión del desempeño económico, social y medioambiental de la organización, en línea con el compromiso de mejora de la rendición de cuentas de INDRA.

Otro aspecto importante es que INDRA presenta por primera vez los impactos tanto económicos, sociales y medioambientales por línea de actividad (soluciones y servicios) y por mercado en el que opera (defensa y seguridad, transporte y tráfico, energía e industria, administraciones públicas y sanidad, financiero y seguros, telecomunicaciones y media).

Se trata de un avance de INDRA en la rendición de cuentas, si bien hay mucho espacio para la mejora en su compromiso de transparencia, ya que a pesar de que identifica impactos en sus actividades, éstos se presentan con un carácter positivo y se evidencia la omisión de otros, como es el caso que en 2008 la actividad de servicios de outsourcing se ha incrementado notablemente con un proceso continuado de globalización y sólo identifica el impacto medioambiental derivado por el consumo eléctrico elevado obviando el impacto social sobre los Derechos Humanos asociado a procesos de deslocalización (condiciones de trabajo, salarios, etc.).

La información sobre el negocio se presenta más comprensible y cómoda, a pesar de que el grupo está presente en 31 países, la información sobre ventas, distribución geográfica, distribución por tipo de actividades se presenta de manera consolidada por regiones (Europa, Latinoamérica, EEUU /Canadá y resto). Situación similar pasa con la distribución geográfica de las compras, que informa igualmente por regiones, pero no hay desglose de proveedores por organizaciones ni países.

Explica INDRA que el enfoque del desempeño económico se basa en la transparencia en la rendición de cuentas y creación de empleo local intensivo en conocimiento. Actualmente la información incluida sobre desempeño económico en el Informe Anual, como en años anteriores, sigue siendo muy escasa. No se presenta información sobre impuestos pagados, subvenciones recibidas o gastos salariales, desglosados por país, para poder entender cómo la empresa colabora al desarrollo de los países en los que opera.

INDRA informa que tiene relaciones comerciales con empresas y administraciones en 100 países y que algunos de ellos están catalogados como paraísos fiscales, pero que dichas relaciones no tienen nada que ver con motivaciones de índole fiscal, sino que obedecen a motivos legítimos del desarrollo de su negocio internacional y que no se está menoscabando la transparencia. Para apoyar este argumento sería deseable que INDRA informase sobre las operaciones en dichos países y el volumen económico contratado, especialmente en estos días en que la problemática con los paraísos fiscales y su relación con la actual crisis económica se encuentra en las agendas políticas en todo el mundo.

No existe información sobre otros indicadores que ayuden a entender cuál es el desempeño económico en los países en los que opera, tales como, los salarios en los lugares donde realiza operaciones significativas, ya que según INDRA no es un aspecto prioritario aportar esta información a corto plazo. Tampoco sobre prácticas y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales o procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, que permitiría entender de qué manera INDRA está contribuyendo al fomento del empleo local.

Por otro lado se informa de los impactos indirectos económicos positivos, como es el caso de la cantidad económica donada a la comunidad.

Con respecto al desempeño medioambiental, INDRA informa que la actividad que realiza no se encuentra entre las que causan mayor impacto medioambiental, pero reconoce su impacto sobre el cambio climático y la importancia que tiene el medio ambiente en la sostenibilidad de su negocio, por lo que su enfoque está dirigido a la reducción de los impactos y a la concienciación de empleados y proveedores. Informa que cuenta de una Política Medioambiental que recoge toda la actuación en esta

materia, pero aunque en la web aparece el documento no fue posible acceder a él, no siendo posible conocer su contenido.

INDRA muestra la intención de presentar la información sobre consumos directos de energía, consumos de agua y cantidades de residuos generados por tipología para los 31 países en los que opera. Sin embargo, en el caso de consumos de energía y agua, exceptuando los centros españoles certificados con la ISO 14001, en el resto de países se tratan de datos estimados, porque el periodo de reporte no coincide con el año natural o porque se desconoce el consumo de algunos meses, por lo que se han realizado estimaciones aplicando el consumo medio por empleado al número de empleados por cada país. En relación a los residuos no aporta ningún dato, a excepción de los centros certificados en España, por lo que el resultado en definitiva es que no hay evidencia de la existencia de mecanismos sistemáticos de recogida de este tipo de información.

Aporta mayor información sobre consumos, además de datos sobre emisión de gases de efecto invernadero, de los centros en España, que son los que se encuentran certificados con la norma ISO 14001. Informa que tiene como objetivo a medio plazo certificar el resto de los centros de trabajo a nivel global.

Se valora positivamente el esfuerzo que realiza INDRA al desglosar dicha información por país, pero llama la atención el trabajo dedicado en la obtención y medición de datos desglosados sobre consumos de energía cuando INDRA informa que por su actividad no se encuentra entre los que causan mayor impacto medioambiental y, sin embargo, indicadores económicos y sociales (subvenciones, impuestos, plantilla, gastos salariales, etc..) no se aportan de manera desglosada, cuando el proceso de obtención y recopilación de dicha información puede ser más sencillo.

No hace referencia explícita a los principios de prevención y precaución, sin embargo la gestión en materia medioambiental está orientada hacia la reducción de la huella medioambiental y desarrollar tecnologías que contribuyan a mejorar el medio ambiente y tiene implantado sistemas de gestión medioambiental en 9 centros en España.

INDRA informa sobre cómo pone la tecnología al servicio de la sostenibilidad en sus tres vertientes y en concreto con soluciones y servicios que facilitan y permiten una mejor gestión del impacto medioambiental. También informa de las iniciativas de sensibilización que en 2008 se han puesto en marcha a través del Portal de Calidad y Medio Ambiente de la intranet corporativa y de la puesta en marcha de un Plan de Movilidad Sostenible que se lanzará en 2009 para la reducción de los viajes de los empleados.

Informa sobre la consecución o no de compromisos adquiridos en 2007 y sobre las nuevas metas para 2009 en materia medioambiental.

Sobre como actúa INDRA en la gestión de aspectos medioambientales en los proveedores, ésta remite a los *Principios Marco de Relaciones con Proveedores* que recogen los compromisos de la organización a la hora de seleccionar a nuevos proveedores. No se informa de procedimientos de homologación de proveedores ni de si se hace seguimiento a los ya seleccionados sobre esta materia. En este sentido se informa que en 2009 se prevé incorporar criterios de sostenibilidad al proceso de homologación de proveedores y que a medio plazo se realizarán acciones de sensibilización y promoción de la sostenibilidad en este ámbito.

Para terminar, el departamento de Asesoría Jurídica de INDRA no tiene constancia de sanciones ni multas significativas en los centros certificados ISO 14001, pero no aporta ninguna información sobre los centros que no están certificados.

La información sobre empleados no se encuentra desglosada por país, aportando datos del porcentaje por áreas geográficas. El 23% de la plantilla se concentra en el mercado internacional, fundamentalmente en Latinoamérica, que con una tasa de crecimiento cercana al 10% sitúa a cerca de 4.000 empleados en ésta área geográfica.

No aporta información sobre porcentajes de contratos fijos y temporales o sobre personal subcontratado, tampoco existe información del gasto salarial desglosado por país, por lo que se desconoce la calidad del empleo que se desarrolla en todos los países en los que opera, máxime cuando el servicio de outsourcing es uno de los segmentos de mayor crecimiento para INDRA y se apoya principalmente en los centros de desarrollo en el área de Latinoamérica[463].

La información sobre sindicación y sobre empleados cubiertos por convenios es realmente escasa, informando en el caso de la sindicación solamente de España y que un 77% del personal se encuentra regulado por convenios colectivos. Es destacable que INDRA, año tras año no aporte una información más completa sobre relaciones sindicales y laborales impidiendo valorar adecuadamente el desempeño social en todos los países en los que opera, Esto es especialmente preocupante al operar la empresa y estar establecida en países y entornos donde el ejercicio real del derecho de asociación y actividad sindical se puede considerar una práctica de riesgo[464].

Como se apuntaba anteriormente hay ligero avance en la calidad de la información sobre RSC que INDRA informe de los impactos en su triple vertiente derivada de su actividad, sin embargo, se aprecia un tono general sumamente positivo en cuanto a la identificación de los impactos. Relacionado con el impacto medioambiental generalmente informa del carácter positivo por la aportación para la mejora de la gestión medioambiental derivada de la tecnología e innovación de sus productos y servicios, no informando sobre la gestión del impacto medioambiental en toda la cadena de valor, aunque sí informa sobre la huella medioambiental.

En el caso del impacto económico menciona su impacto positivo en la sociedad al contribuir a la generación de empleo local, pero los indicadores sobre empleo aportados no permiten conocer la calidad del empleo exceptuando en España. Relativo al impacto social destaca igualmente el carácter positivo por la contribución de los servicios y soluciones en la mejora de la calidad de vida y de trabajo, pero obvia otros impactos indirectos como es el caso de la gestión de los DDHH en la cadena de valor.

En este sentido, un aspecto destacable es el relacionado con la venta de material tecnológico de defensa, que constituye un 29% del total de sus ventas, (el mayor de todos) y con una gran proyección de futuro debido al incremento generalizado de la demanda.

[463] Informe de gestión, pág. 83: El interés de nuestros clientes en proyectos de reducción de costes está favoreciendo la actividad de servicios de Indra, principalmente en los mercados de Servicios Financieros y, cada vez de forma más importante, Administraciones Públicas, con una demanda creciente hacia la externalización y gestión de servicios. A esta evolución ha ayudado la disponibilidad de recursos en los centros internacionales de desarrollo de la Compañía, principalmente en el área de Latinoamérica.

[464] Informe 2009 de la Confederación Sindical Internacional (CSI) http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=0&Lang=ES

INDRA afirma que está comprometida con un comercio responsable de material tecnológico de defensa que contribuya a la estabilidad, la seguridad y la paz, y alega que la venta en mercados internacionales se encuentra regulada por la legislación española[465], pero no identifica que pueda haber riesgos muy altos de impacto sobre los DDHH.

No se está cuestionando que sea lícito o no la venta de este tipo de material, sino que INDRA no identifique que este tipo de material pueda tener un impacto indirecto sobre los DDHH, máxime cuando alguno de sus principales clientes en este mercado son países que se encuentran involucrados actualmente en conflictos armados o en zonas de alto riesgo de producirse (EEUU[466], India o Kazajistán).[467]

Sería deseable que INDRA en la exposición de sus impactos profundizara más en la identificación tanto de los impactos directos e indirectos.

INDRA asume sus compromisos en materia de DDHH a través de la adhesión al Pacto Mundial en 2004 además del reconocimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, y las líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Reconoce que trabaja en entornos con diferentes grados de desarrollo y afirma que su actividad en estos países está regida por la legalidad vigente y acorde con sus compromisos sobre DDHH.

En relación a DDHH básicos fundamentales, derechos de sindicación, trabajo infantil, trabajo forzoso, derechos de los indígenas, sólo informa que por su actividad no existen riesgos de este tipo y sólo se menciona que se acoge al Pacto Mundial y otros instrumentos sobre DDHH. Sobre políticas de no discriminación, se informa que se implantará durante 2009 el Protocolo de Comportamientos no Tolerados, que engloba las acciones a realizar ante casos de discriminación por cualquier motivo.

Sobre otros aspectos informa que desarrolla sus compromisos en DDHH a través de las diferentes políticas de Recursos Humanos y de otros instrumentos. En este sentido hay que matizar que alguna de éstas políticas se informa sólo para España, desconociendo su grado de implantación en otros países, como es el caso de la conciliación de vida profesional, personal y familiar. En relación a la internalización de de políticas de RRHH, INDRA informa que en 2008 ha realizado una encuesta sobre RSC a una muestra de 35 empleados en 10 países con el objeto de conocer las expectativas y demandas y adaptar las iniciativas de RRHH a cada mercado. Se informa que algunas iniciativas (Equilibra, teletrabajo) pueden no tener sentido e incluso ser mal percibida por los empleados y que se percibe el Pacto Mundial como un instrumento importante para operar en cada país y que está siendo respetado. Informa que se acometerá la internalización de las mejores prácticas laborales en la medida que sean apreciadas por empleados de otros países. Para evaluar el desempeño de INDRA en el respeto de los DDHH, no es muy relevante el grado de implantación de políticas de RRHH sobre conciliación, sino más bien conocer cómo se están respetando los derechos básicos en todos los países y, en este sentido, la información que aporta INDRA no resulta suficiente.

[465] Política de ventas de tecnologías para la defensa. Informa Anual, pág. 56

466 Otro de los hitos, conseguidos en 2008, es que el ejército de tierra de Estados Unidos ha seleccionado a Indra como una de sus empresas suministradoras. Informe Anual, pág. 54

467 Expansión internacional en la actividad de Defensa y Seguridad en nuevas zonas geográficas (India o Kazajstán entre otros). Informe de gestión, pág. 83

Tampoco existe información sobre cómo gestiona los DDHH en la cadena de suministros remitiendo a los Principios de Relación con Proveedores. Además INDRA cuenta con un Código de Conducta Profesional, que desde 2007 se está informando que se encuentra en revisión y no es accesible en la web, pero informa que su implantación se ha trasladado a 2009.

Se sigue apreciando una falta importante de indicadores que informen sobre cómo INDRA gestiona los DDHH y que vaya más allá de los simples compromisos en esta materia.

INDRA desde 2007 tiene una declaración en materia de anticorrupción, sin embargo no cuenta con una política específica en esta materia, informando que se desarrollará a través del Código Ético y de Conducta Profesional y otros instrumentos de gestión ética durante el año 2009. Sin embargo, informa que a través de la Dirección de Auditoría interna se realizan análisis de todos los procesos de la compañía incluido un análisis del riesgo de corrupción.

Informa que no ha realizado ninguna contribución política a partido alguno. Relacionado con actividades de lobby informa que las filiales de INDRA en EEUU, han realizado pagos a bufetes de abogados[468] ya que es la vía que se utiliza en este país para la obtención de contratos, subvenciones y ayudas.

La actividad que desarrolla INDRA no es de gran consumo y realiza soluciones y servicios a medida por lo que los indicadores sobre aspectos de consumo y producto son escasos. Se encuentra comprometida con todos los derechos relacionados con la propiedad intelectual y el respeto de la privacidad de las personas.

Relativo a multas y demandas asociadas a consumo informa que ha registrado una demanda de diligencias preliminares para una posible acción posterior por competencia desleal e informa también sobre multas por 321.025€, pero no de su naturaleza.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El eje de sistemas de gestión de la RSC experimenta una leve mejoría con respecto al año 2007 derivado principalmente de una mejora en los procesos de comunicación con los grupos de interés. Sin embargo, un aspecto tan importante como el alcance de la información se sigue presentando de manera limitada.

Ha mejorado en una información más clara y mejor estructurada sobre el perfil de la organización, sobre líneas de negocio y mercados, pero se sigue evidenciando un alcance incompleto sobre indicadores importantes de RSC, al no desglosar por países o al no tener el indicador un alcance completo a toda la empresa. También se aprecia alguna omisión de impactos sobre determinados grupos de interés, como es el caso del impacto social derivado de su servicio de outsourcing o el impacto indirecto sobre los DDHH relacionado con el mercado de defensa y seguridad en el que opera.

468 En 2008 ha realizado 3 aportaciones por un valor total de 90.000 $ a través del bufete de abogados Holland & Knight en EEUU, dirigidas al departamento de Defensa de la casa de Representantes del Senado de EEUU, para llevar a cabo actividades de lobby.
Más información en *http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields*

Sin embargo, se aprecia el esfuerzo que viene haciendo en los últimos dos años al informar sobre el alcance de la información para cada capítulo y de las limitaciones de cada indicador.

Con respecto a los grupos de interés informa que en 2004 a través de entrevistas con directivos de la entidad y benchmarking del sector, se identificaron los siguientes grupos de interés: accionistas, empleados (incluye a los sindicatos), clientes, proveedores y partners, medioambiente, instituciones del conocimiento y sociedad (incluye comunidades en las que opera y tercer sector). No existe evidencia que desde 2004 se hay realizado una revisión en la identificación de nuevos grupos de interés.

Informa de procesos de comunicación periódica con todos los públicos objetivos, especialmente con accionistas, empleados, clientes y proveedores. Sobre empleados se ha realizado una consulta internacional a 35 empleados en 10 países sobre prácticas de RSC más valoradas y expectativas y demandas. De la consulta sólo recoge información sobre la percepción de la aplicación del Pacto Mundial que resulta efectiva, pero no aporta información sobre ningún otro aspecto, a pesar de informar que desde 2008 se están incorporando al informe y al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, las opiniones y sugerencias procedentes del ámbito internacional, por lo que en definitiva, se desconoce si se están teniendo en cuenta las demandas y expectativas identificadas.

Es el primer año que se incluyen en las encuestas de satisfacción dirigidas a clientes y proveedores, aspectos de RSC. Informan que los aspectos más valorados por los clientes fueron el desarrollo del capital humano, protección de la privacidad, innovación, ética, política anticorrupción y atracción/retención del talento.
En relación a los proveedores, los aspectos considerados más importantes sobre los que debería informar fueron la innovación, ética e integridad/código de conducta/política anticorrupción, gestión de clientes, seguridad tecnológica y desempeño medioambiental. En este sentido hay que apuntar que INDRA lleva 2 años informando sobre la puesta en marcha de la política anticorrupción y sobre la revisión del Código de Conducta Profesional y que se espera que se materialice a lo largo del 2009.

INDRA ha preparado el informe conforme a la guía GRI, con un nivel auto declarado A+, y en conformidad a la norma AA1000. Se informa que para su elaboración, se realiza desde 2007, un estudio de materialidad mediante reuniones con los responsables de los grupos de interés, con el fin de detectar las áreas relevantes sobre las que es necesario informar así como para actualizar el Plan Director de Responsabilidad Corporativa, sin embargo hasta la fecha, nunca ha estado disponible en la web de INDRA. Se informa que dicho análisis incluye por grupos de interés, las políticas, objetivos, programas y acciones a realizar, además de los indicadores sobre los que hay que rendir cuentas y los responsables, pero al no ser accesible ni público, no se puede entrar a valorar hasta qué punto el estudio de materialidad se concreta en indicadores de RSC.

Sin embargo, en 2008 ha tenido lugar un proceso de consulta a los responsables de operaciones de la compañía con el objeto de identificar los impactos sociales y medioambientales, que ha quedado recogido en el capítulo de Nuestros Negocios, con las omisiones y limitaciones mencionadas anteriormente.

Una vez redactado el informe, se envía a los sindicatos de Indra Sistemas y a más representantes de otras sociedades de INDRA, para recoger parte de sus sugerencias,

pero sólo se ha evidenciado las sugerencias de los sindicatos en cuanto al Plan de carreras.

Se aprecia en INDRA a lo largo de todo el Informe Anual un compromiso con la RSC y su gestión, con una visión integradora en toda la estructura y organización de la compañía. En este sentido, se informa de los responsables de la estrategia y políticas de RSC, tanto a nivel directivo como operativo. También quedan claros los compromisos corporativos de RSC en línea con normas internacionales y con iniciativas voluntarias, así como con los propios códigos de conducta internos de la organización y de relación con terceros. Sin embargo, a la hora de exponer cómo se despliegan los sistemas de gestión, se explica de una manera general la puesta en marcha de determinadas políticas o se habla en muchos casos de la existencia de procedimientos, pero sin aportar otra información que evidencie cómo se está controlando su cumplimiento e implementación, los indicadores elaborados, los resultados obtenidos, etc.

Ejemplos claros de esta situación son los casos de la gestión de los DDHH, de aspectos medioambientales o de DDHH en la cadena de valor, no evidenciándose en ninguno de ellos la existencia de un sistema de gestión o procedimientos que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos. En este último caso no se evidencia información de cómo se selecciona a los proveedores, si se les realiza auditorías de evaluación, o cuáles son los procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos, sociales, laborales y medioambientales.

Para avanzar en la calidad de la información sería importante que INDRA aportara más detalles en la información y resultados sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión de RSC y no una simple mención de la existencia de procedimientos.

INDRA manifiesta a lo largo de todo el informe de RSC su compromiso con la sostenibilidad en su vertiente económica, social y medioambiental. En 2008 ha trazado un mapa de la oferta de servicios y soluciones con valor en sostenibilidad, entendida en su triple sentido, echándose en falta que informe sobre cómo gestiona la sostenibilidad en los procesos de inversión y de abastecimientos.

Se identifican algunas áreas de fricción en cuanto a la coherencia con los enfoques de la sostenibilidad que menciona INDRA, especialmente en la identificación de los impactos, al obviar alguno de ellos generalmente relacionados con impactos sociales y sobre los DDHH, como es el caso del aumento cada vez mayor de su área de negocio de outsourcing, fundamentalmente en Latinoamérica derivado por una demanda en aumento de este tipo de servicios y la gestión de los posibles impactos sociales relacionados con la calidad del empleo (salarios, derechos de sindicación, beneficios sociales, etc.). También el caso de los impactos indirectos sobre las comunidades en el área de Defensa y Seguridad.

Existe un informe de verificación realizado por la firma de auditoría KPMG que recoge el alcance, método de verificación y el grado de garantía en base de la información disponible. Dicho informe sólo verifica que los sistemas de recogida de información son fiables, la presentación es adecuada y que no existen desviaciones u omisiones significativas. Está basado en la información que indica INDRA, sin entrar a evaluar si los indicadores son adecuados con respecto a los intereses de los grupos de interés, los sectores, países donde actúa y riesgos asociados, así como la normativa nacional e internacional que debe considerar y respetar.

El informe menciona que la auto declaración de INDRA de realizar el informe bajo G3 en su nivel A+ ha sido certificada por GRI.

Sin embargo, se pone en cuestión el principio de accesibilidad de la información, cuando incluye el informe de verificación externa en versión inglesa, lo que dificulta el acceso y comprensión a los grupos de interés.

La información que aporta permite la comparabilidad entre ejercicios anteriores, pudiéndose analizar la evolución en relación a la información sobre RSC. También se informa de compromisos adquiridos y del grado de cumplimiento de los mismos, así como la fijación de nuevos objetivos en línea con un sistema de mejora continua en los procesos.

El informe de INDRA es accesible a través de la web de la empresa, y aunque la información cuenta con un claro enfoque positivo, sobre todo en lo referido a los impactos, continúa un año más sin incluir en su página web, documentación complementaria sobre la gestión de la RSC, como el Plan Director de Responsabilidad Corporativa, el Código Ético Profesional, la política medioambiental o los principios marco de relación con proveedores.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

Al igual que en 2007, INDRA elabora un Informe de Gobierno Corporativo con información resumida que permite tener una visión global del sistema del Gobierno Corporativo. Este año incluye todo el conjunto de normas por las que se rige y que considera conveniente para informar al accionista y al mercado en general.

La sociedad igualmente, y tal y como está exigido por la *Ley del Mercado de Valores*, ha hecho público el informe anual de gobierno corporativo en el formato preceptivo establecido a tal fin por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), que incluye un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe) y que se puede consultar en el Informe de Gestión 2008.

Toda la información sobre Gobierno Corporativo está perfectamente disponible en la web de INDRA.

La valoración del eje de Gobierno Corporativo ha experimentado una leve mejoría con respeto al año anterior, pero la calidad de la información aportada sigue siendo *incompleta.*

No existe evidencia de que aspectos tales como el establecimiento y supervisión de un procedimiento que permita a los empleados comunicar, de manera confidencial a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, las irregularidades, especialmente financieras y contables, que puedan advertir en el funcionamiento de la sociedad, o la puesta en marcha de canales de comunicación para que clientes y proveedores puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos.

En relación con la gestión de riesgos, INDRA tiene definido un mapa de riesgos en función de su probabilidad de ocurrencia y de la intensidad de su impacto económico.

Principalmente son riesgos económicos, financieros, operativos y regulatorios. Dentro de los riesgos de cumplimiento regulatorio identifica los derivados por el incumplimiento del Código de Ética Profesional al que están sujetos todos los profesionales, así como los riesgos laborales y medioambientales.

Hay que destacar que para los riesgos sobre el cumplimiento regulatorio sólo informa de procedimientos a través de los planes de prevención de riesgos laborales establecidos, y certificaciones ISO 140001 para los riesgos medioambientales. No explica procedimientos para el control de los riesgos derivados del incumplimiento de su Código de Ética Profesional.

INDRA informa que a lo largo de 2009 se va proceder a la actualización del mapa de riesgos para que contemple, no sólo riesgos asegurables, sino también toda la operativa de la compañía.

Sobre las medidas de blindaje informa de 13 altos directivos, pero no informa de los beneficiarios de manera individualizada ni cantidades concretas. Estas cláusulas se acogen a lo establecido por el Estatuto de los Trabajadores (45 días por año trabajado con un máximo de 3,5 anualidades y una cuantía mínima de tres anualidades en el caso del Presidente y Consejero Delegado). Adicionalmente Consejeros ejecutivos y Directores Generales de Operaciones tienen compromisos de no competencia durante 2 años a partir de la finalización relación laboral y como compensación tienen entre 0,5 / 0,75 veces su salario por año de no competencia.

Se informa a la Junta General de Accionistas sobre las cláusulas de blindaje, pero es el Consejo de Administración quién las autoriza.

Con respecto a la Junta General se sigue evidenciando la falta de información sobre qué asuntos y decisiones se deben elevar a la decisión de la Junta General. Aunque informa de manera general en el Reglamento del Consejo de Administración, no quedan claros cuáles son estos asuntos.

Sobre la composición del Consejo de Administración no se ha producido variación en 2008 en cuanto a representatividad de cada tipología de consejeros, cumpliendo en este sentido con las recomendaciones del Código Conthe. La única variación ha sido la elección de una nueva mujer. Siguiendo con su Política de Diversidad de Género, desde el año 2005 se han ido incorporando paulatinamente mujeres en el Consejo de Administración, siendo actualmente 3 mujeres que representan el 20% del total de consejeros.

Un aspecto novedoso es la creación en 2008 de un Consejo Asesor, conformado por siete personas, se trata de un órgano consultivo y su misión es la de prestar asesoramiento y apoyo al Consejo de Administración y a la Alta Dirección sobre análisis y definición de las estrategias generales de la compañía y en concreto sobre los mercados internacionales y en materia de responsabilidad corporativa.

Informa adecuadamente del número de horas anuales dedicadas por cada Comisión así como del índice de asistencia presencial a las sesiones del Consejo y sus Comisiones. Relacionado con este punto INDRA destaca que no cumple con la recomendación 26 del Código Conthe “que las Sociedades exijan que los consejeros dediquen a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñarla con eficacia…”, porque la disponibilidad y capacidad de dedicación no sólo es valorada por el número de consejos a los que pertenece, sino también por otras circunstancias.

Pone de ejemplo que *"...puede un consejero formar parte de un número muy reducido de otros consejos y no tener adecuada disponibilidad; y lo contrario: puede otro consejero formar parte de un número mayor de consejos y sí tenerla*"[469]. Por lo que, según INDRA, no tendría sentido establecer un número máximo de consejos a los que se puede pertenecer por tener que fijar un número tan elevado que no cumpliría con la finalidad de la recomendación 26.

Un aspecto positivo es la información adecuada sobre la evaluación del consejo, en la que se informa que tanto el presidente como las comisiones han sido evaluados con ayuda de consultores externos. Sin embargo, hay aspectos sobre los que informa que cumple, pero no hay evidencia de procedimientos o medidas tomadas como es el caso de: Programas de actualización del Consejo o sobre políticas concretas para asegurar el deber de lealtad.

Un avance importante con respecto a las retribuciones del Consejo es que por primera vez se publica un Informe sobre la Política Retributiva (disponible en la web) de los Consejeros y Alta Dirección por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo para el periodo 2008-2010 y que fue elevada a la Junta General de Accionistas.

El informe incluye la política retributiva y la retribución individualizada, desglosada por los diferentes componentes y comparada con el año 2007, pero sólo por su razón de pertenencia al consejo. No incluye la retribución individualizada por el desempeño de funciones de alta dirección de 2 Consejeros Ejecutivos (Presidente y Consejero Delegado). En este sentido informa que "*la individualización de la remuneración no aporta información relevante para evaluar la retribución del equipo directivo, habida cuenta del amplio desglose e información facilitados por cada concepto retributivo y podría conllevar consecuencias desfavorables para los intereses de la Sociedad dada la naturaleza de su actividad y los mercados en los que opera"*.[470]

Para la Alta Dirección, se informa que en 2008 se ha realizado una revisión del esquema retributivo contando con asesoramiento de expertos independientes y en el que se han analizando las prácticas de mercado, tanto en compañías del Ibex 35 comparables a la sociedad, como de otros mercados internacionales asimilables. La información sobre retribución se aporta de manera conjunta solamente desglosada por conceptos (fija, variable y en especie). La retribución variable es en función del grado de cumplimiento de objetivos anuales establecidos y de la valoración de la gestión realizada por cada alto directivo. No hay evidencia que se marquen objetivos relacionados con objetivos sociales o medioambientales.

En el contexto actual en el que cada vez se exige un mayor grado de transparencia a las empresas sería deseable que INDRA, además con compromisos en esta materia, informase de una manera totalmente transparente sobre dicho aspecto.

Existen las siguientes comisiones: Comisión Delegada, Comisión de Auditoría y Cumplimiento y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. Se explica claramente la composición, funciones y reglas de organización y funcionamiento de cada una de ellas.

Destacar que a partir de 2008 las funciones de análisis y revisión del grado de

[469] Informe de gestión 2008, pág. 130
[470] Informe de gestión 2008, pág. 134

adaptación de las reglas de la Sociedad en materia de Gobierno Corporativo a las mejores prácticas en esta materia han pasado a ser competencia de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, desempeñado anteriormente por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

TELEFONICA S.A.
(TELEFONICA)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

TELEFONICA S.A. es una sociedad holding cabecera de diversas participaciones en sociedades latinoamericanas, españolas y del resto de Europa que desarrollan su actividad en los sectores de telecomunicaciones, media y entretenimiento. Ofrece a sus clientes productos y servicios de Telefonía fija, telefonía móvil, banda ancha, guías y directorios, Internet, televisión, *call centers*, servicios de apoyo a la gestión empresarial, I+D, plataforma multicanal, producción y difusión de contenidos.

Alcance geográfico

Las principales sociedades que componen el Grupo TELEFONICA se sitúan en España, Marruecos, Holanda, Brasil, Argentina, Venezuela, Chile, Colombia, Perú, México, Uruguay, Puerto Rico, Panamá (servicios de telefonía móvil), Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Ecuador, Francia, Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Irlanda, Isla de Man (proveedor de servicios de telecomunicaciones), República Checa, Eslovaquia, Luxemburgo (seguros y reaseguros), Italia, Portugal y China.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2008, TELEFONICA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
- FTSE4Good

Normativa Internacional

Informa contemplar la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, y cumplir con la Ley Sarbanes-Oxley.

Estándares voluntarios

Telefónica informa de su adhesión voluntaria a los siguientes estándares e iniciativas relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC: Pacto Mundial de Naciones Unidas, Código de Conducta pactado con la Union Network International (UNI); durante el ejercicio 2008, TELEFONICA suscribió las iniciativas “Derechos Humanos: Una llamada a la Acción” y el “CEO Statement”, promovidas por el 60º aniversario de la Declaración de los Derechos Humanos.

En el ámbito medioambiental, en 2008 ha desarrollado iniciativas con ETNO (European Telecommunication Network Operators), GeSi (Global e-Sustainability Initiative) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Documentos incluidos en el análisis

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

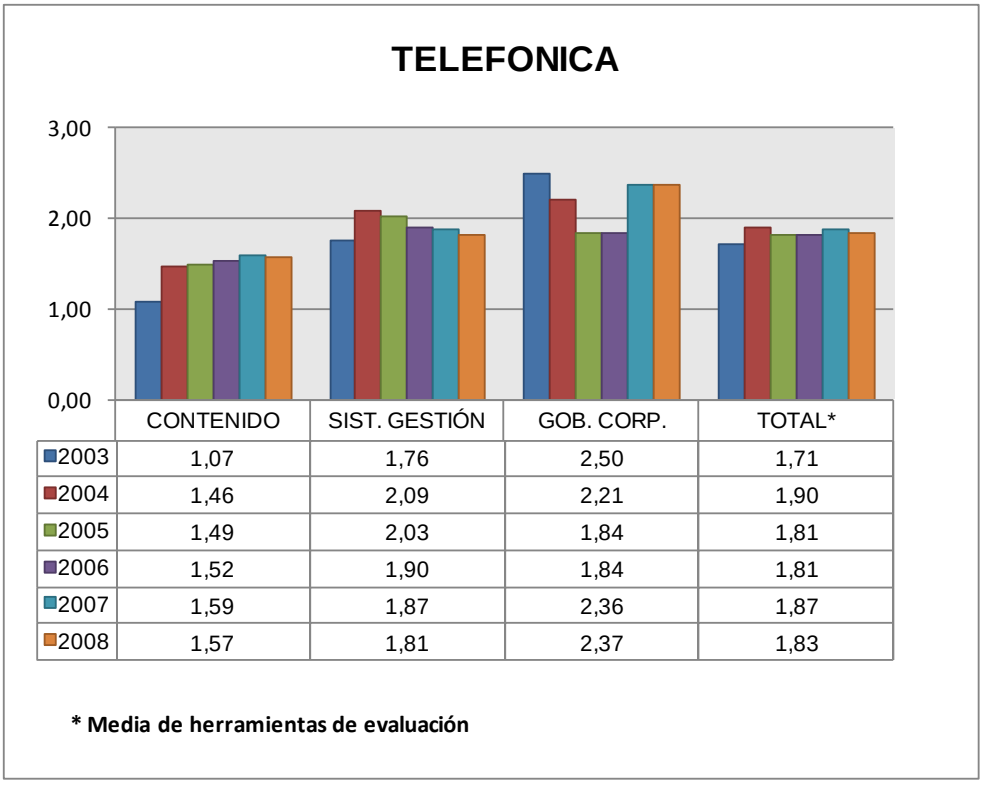
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008	Descargado de la web
Suplemento Medio Ambiente y Cambio Climático. Especial Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008.	Descargado de la web
Informe Anual 2008	Descargado de la web
Informe Financiero 2008	Descargado de la web
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008	Descargado de la web
Reglamento del Consejo de Administración "TELEFONICA S.A."	Descargado de la web
Reglamento de la Junta General de Accionistas TELEFONICA S.A.	Descargado de la web
Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores	Descargado de la web
Atlas RC	*on line* en la web
Web corporativa	

II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2008
GRI	**1,82**
Indice&Perfil GRI	1,75
GRI Indicadores	1,77
Principios GRI	1,94
GOBIERNO CORPORATIVO	**2,37**
ONU	**1,37**
AA1000	**1,70**
AA1000 Indicadores	1,60
AA1000 Principios	1,81
NEF	**1,88**
TOTAL	1,83

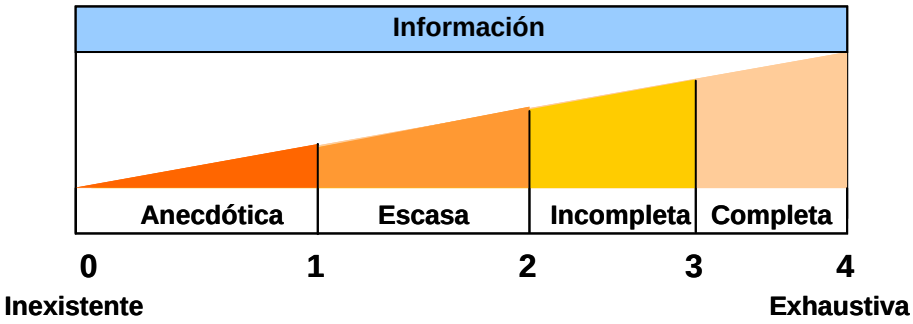
Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
2003	1,07	1,76	2,50	1,71
2004	1,46	2,09	2,21	1,90
2005	1,49	2,03	1,84	1,81
2006	1,52	1,90	1,84	1,81
2007	1,59	1,87	2,36	1,87
2008	1,57	1,81	2,37	1,83

*** Media de herramientas de evaluación**

Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,83**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en

la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,57**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,81**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,37**.

En el proceso de diálogo con los grupos de interés no puede afirmarse que se hayan encontrado grandes avances, tanto en lo que respecta a la definición de asuntos relevantes a ser abordados por la Compañía como a su integración en la gestión operativa. Si bien se da cuenta de la integración, en algunos países, de grupos de interés pertenecientes a zonas geográficas de escasa participación (zonas rurales), esto no responde a las principales carencias que se vienen destacando año tras año.

En lo que respecta a la gestión ambiental, si bien hay un reconocimiento de la relevancia que el medio ambiente tiene para alcanzar un progreso económico y social, enmarcado en su compromiso con el "desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de las operaciones en el entorno"[471], estas declaraciones y compromisos asumidos de alcanzar determinados objetivos ambientales no se ven respaldados por los datos operativos del ejercicio, y su evolución respecto al período anterior. Así como tampoco se encuentran procedimientos de gestión específicos de los que se dé cuenta con el suficiente grado de detalle que permita evaluar su coherencia y grado de integración de los compromisos asumidos, como tampoco se advierte un calendario para su implantación en todas las regiones donde tiene presencia el Grupo.

b. CONTENIDOS RSC

TELEFONICA comunica que su Informe de Responsabilidad Corporativa ha sido elaborado según los principios generales de la Guía de Global Reporting Initiative, G3, utilizando el suplemento sectorial de telecomunicaciones. También informa que el Informe RC 2008 ha sido verificado por auditor externo, en cuanto a su adecuación de contenidos a los principios establecidos en la Guía G3 y los recogidos en la Norma AA1000AS (v.2003).

En lo que respecta al perfil de la Compañía, se informa sobre que el negocio se organiza en torno a tres regiones geográficas: España, Latinoamérica y Europa, en función de las cuales se definen tres Direcciones Generales regionales que reportan directamente al Consejero Delegado. Éste, junto con el director general de Finanzas y Desarrollo Corporativo, y las dos secretarías generales (la Jurídica y del Consejo y la Técnica de la Presidencia), reportan al presidente y CEO de TELEFONICA.

También se informa que la Compañía también cuenta con el Centro Corporativo, responsable de la estrategia global y de las políticas corporativas, la gestión de las

[471] Medio Ambiente y Cambio Climático. Especial Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008. (pag.1)

actividades comunes y la coordinación de la actividad de las unidades de negocio, así como con otras sociedades que prestan servicios de atención al cliente, servicios de apoyo a la gestión o actividades de I+D.

Respecto a los contenidos y formato de la información sobre responsabilidad corporativa aportada por TELEFONICA han de reiterarse, nuevamente, varios de los comentarios planteados en ediciones anteriores. Uno de ellos se refiere a la inexistencia de un organigrama completo de la Compañía. La estructura del Grupo sigue haciendo referencia al Consejo de Administración y a las Direcciones Generales, donde continúan sin describirse funciones, departamentos y su interrelación. Esta falta de información imposibilita al lector hacerse una imagen clara e inequívoca de la magnitud de la entidad, la que tiene presencia en 25 países y cuenta con una plantilla de 257.035 empleados directos.

Nuevamente los principales indicadores de desempeño se presentan en el Atlas RC. El mismo reviste un acceso disponible *on-line*, al cual se agrega este año la posibilidad de descargar los contenidos en versión PDF, mejorando su accesibilidad. No obstante, respecto a los propios indicadores continúa observándose una falta de uniformidad, donde no se ofrece la misma información para todos los países, y se observa que, en la mayoría de los casos, se revelan datos desagregados cuando son favorables a la Compañía. También refleja una falta de cobertura tanto por países como por áreas, donde no están individualizados todos los países en los que el Grupo tiene presencia, así como la inconsistencia de algunos datos aportados tanto dentro del propio Informe de RC y Atlas RC, como respecto a los aportados en informes anteriores.

Continúa observándose que TELEFONICA no informa sobre subsidios recibidos, desgravaciones y bonificaciones fiscales, si bien se aprecia que se activan créditos fiscales por deducciones y bonificaciones por 175 millones de euros en 2008, de acuerdo al Informe Financiero 2008. Por otra parte, su presencia en paraísos fiscales continúa activa, estando presente en Panamá, Luxemburgo e Isla de Man. Respecto a ello declara que, "con carácter general no utiliza estructuras de inversión de las que formen parte sociedades radicadas en territorios calificados como paraísos fiscales"[472] y que su existencia "nada tiene que ver con la voluntad del Grupo de reducir la carga tributaria, sino con estructuras heredadas de adquisiciones a terceros"[472]. No obstante y pese a esa afirmación, por la información suministrada no queda claro si las empresas allí asentadas responden al desarrollo de actividades propias o representan eventualmente alguna manera de eludir o evadir responsabilidades fiscales y jurídicas. La falta de información al respecto de las operaciones realizadas en estos territorios, así como la baja calidad de la información de los impuestos pagados por país, como a continuación se apunta, cobra especial relevancia en un contexto de crisis económica global como la actual, en la que existe una creciente preocupación en amplios sectores de la sociedad con respecto a este tipo de prácticas. Conviene recordar que el uso de los paraísos fiscales para evitar (eludir o evadir) pagar impuestos en los países donde se opera puede que no se ilegal en la actualidad, pero es una profunda irresponsabilidad social, un agujero negro para transparencia, el buen gobierno y la lucha contra la corrupción, e un impedimento para el desarrollo sostenible de muchos países y sus sociedades. Por ello sería necesario que se informase con la máxima transparencia sobre las actividades que desarrollan estas filiales y se explicase si existe una política de retirada de estos territorios. En definitiva, sería aconsejable que una declaración así estuviese acompañada con datos que respalden su contribución

[472] Política del Grupo Telefónica en lo que se refiere a radicar compañías en paraísos fiscales. Página web

social a través de los impuestos pagados en todos los países donde tiene presencia, y al tener todavía empresas en los considerados paraísos fiscales, esto se convierte en necesidad.

Este aspecto también está relacionado con la participación del Grupo en su aportación a la generación de una economía sostenible, como motor económico. Siendo que "TELEFONICA Latinoamérica se constituyó como motor de crecimiento del Grupo"[473], su contribución a las sociedades en donde actúa mediante el pago de impuestos, pagos a proveedores, retribuciones al personal e inversión en I+D debería reflejarlo. No obstante, de acuerdo a la información del Atlas RC podemos apreciar que los gastos salariales de Sudamérica aumentaron sólo un 0,2%; la plantilla con planes de pensiones ha disminuido casi un 53%, el volumen de compras adjudicado se incrementó en casi un 18%, y el porcentaje de proveedores locales se ha visto reducido.

También llama la atención las desinversiones del Grupo, que ascienden a 276 millones de euros en 2008 y de las cuales no se hace mención alguna en la documentación de RC, si bien en el Informe Anual se declaran cobros por desinversión inmobiliaria por 248 millones de euros. No se informa en qué regiones se han producido éstas y sus motivaciones y consecuencias para las sociedades, si se dejaron de prestar o no, determinados servicios.

Respecto al plan puesto en marcha en España como respuesta a la situación de la economía, el "Plan anticrisis para PYMES y parados", deberá analizarse su impacto y repercusión en el próximo ejercicio ya que ha sido implementado fuera del periodo de reporte analizado.

El marco regulatorio que delimita la actividad de TELEFONICA abarca normativas de comunicaciones electrónicas, estando sujeto a las diferentes regulaciones sectoriales tanto a nivel nacional, de los diversos estados en los que opera, bien a nivel supranacional como es el caso del marco europeo de telecomunicaciones. En 2008 la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones resolvió 4 procedimientos sancionadores contra TELEFONICA de España imponiendo multas que ascendieron a 36 millones de euros; por otra parte, en Brasil, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones finalizó diversos expedientes contra Telesp por un importe próximo a 50 millones de euros.

En cuanto a la normativa sobre competencia, se informa que la Compañía ha continuado impartiendo formación específica tanto a nivel ejecutivo como en los mandos intermedios, sin dar mayores detalles al respecto (acerca de horas de formación, cantidad de personas formadas y regiones a las que pertenecen), si bien se dice que ello responde a los Programas de Cumplimiento del Derecho de la Competencia, prácticamente implantados en la todas las operadoras europeas y en fase de implantación en Latinoamérica, aunque no se aportan datos concretos del nivel de implantación en esta región y el horizonte temporal en el cual se implantaran por completo.

Si bien TELEFONICA afirma haber incrementado la labor preventiva en la detección de riesgos de infracción de la normativa de competencia, se informa que se vio afectada por procedimientos sancionadores en materia de derecho de la competencia y regulatorio, en concreto, la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) dictó una

[473] Informe Anual 2008. (pag.60)

Propuesta de Resolución en la que proponía que se declarase la existencia de una violación del artículo 1 de la Ley de Defensa de la Competencia. El procedimiento se encuentra en fase de resolución ante el Consejo de la CNC, que habrá de pronunciarse a lo largo del año 2009. Respecto a incumplimientos en Europa y Latinoamérica declara no haber sido objeto de procedimientos o que no se impusieron multas significativas en sus operaciones, sin definir que considera significativo la Compañía, y ello no implica que no hayan sido objeto de multas y procedimientos.

En lo que respecta a la dimensión social desde la perspectiva del personal, TELEFONICA aporta datos cuantitativos respecto de la plantilla, informando sobre número de empleados totales y por región (España, Latinoamérica, Europa y Resto del mundo), altas, bajas, ceses y rotación, así como el porcentaje de la plantilla por sexo, pero no se aporta información respecto a la distribución de la plantilla por tramos de edad y sexo, o bien de categorías profesionales del total de la plantilla (se informa sólo de España) por sexo. Se informa que el 97% de la plantilla equivalente tiene un contrato fijo o indefinido, sin definir qué interpretación da TELEFÓNICA al concepto "plantilla equivalente". Por otra parte, se desconoce el salario base por categoría profesional , por sexo y por país. En este sentido no se incorpora detalle sobre el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local convenientemente desagregado, ni mucho menos un análisis sobre el primero y la cesta básica del país, cuestión que dificulta mucho entender su impacto, no sólo sobre el derecho a un salario justo y adecuado, sino incluso sobre otros derechos sobre los que se impacte indirectamente, como pueden ser los relacionados con trabajo infantil.

El Grupo cuenta con una plantilla de 257.035 trabajadores; la plantilla en España se ha reducido un 1,4% mientras que para el conjunto del Grupo se observa un incremento en la misma del 3,4% respecto al año anterior; un 67% de la plantilla está en la región de Latinoamérica, región que experimentó un incremento en la fuerza laboral de un 5,3%. Mientras que en España se declaran disminuciones de personal debido a Expedientes de Regulación de Empleo, en el resto de países la plantilla continúa en ascenso, situación que puede evidenciar no sólo un constante crecimiento en la prestación de servicios en estas regiones, sino también, una persistente deslocalización de los servicios hacia países con menores costos económicos y sociales, donde se habla de una "migración de servicios desde el mercado español al de América Latina". Esta cuestión hace muy relevante una información de mucha mayor calidad sobre sus impactos, económicos, sociales y ambientales, en países donde tanto las regulaciones como las prácticas son menos garantistas en el ejercicio real de los derechos de las personas.

En cuanto a las contribuciones financieras a partidos políticos, no se ha podido encontrar en la información analizada si sigue comprometiendo con la política de no financiar a los mismos, ni a entidades relacionadas como fundaciones o instituciones cuyo su objetivos sea la incidencia política. No obstante, aunque como ya se indicó el año anterior, la información acerca de la aportación de 400.000 euros durante el ejercicio 2007 a dos fundaciones españolas relacionadas con idearios políticos, no resultaba coherente con el cumplimiento de la política señalada, se consideraba un ejercicio de transparencia positivo informar sobre la financiación a instituciones de incidencia política, en ese caso fundaciones españolas.
Este año se debe considerar como un retroceso importante en este ámbito. La información analizada no menciona ningún compromiso en este ámbito de la RSC, ni se da información precisa indicando país por país, si se ha contribuido con alguna institución de incidencia, el nombre de las instituciones y la cantidad asignada a cada

una, sobre todo por actuar en un sector muy regulado y donde el sector público es un actor fundamental de mercado.

Por otra parte, nada se informa sobre las prácticas corporativas a nivel del Parlamento Europeo, donde se han levantado voces críticas acerca de la relación entre los lobistas corporativos y la burocracia en Bruselas, donde varias compañías, entre ellas Telefónica, estarían representadas por la International Association of Business and Parliament. Desde Bruselas se reclama un registro urgente de los lobistas, donde se aduce que muchos de ellos trabajan para intereses empresariales privados.[474]

Los gastos por adecuación de plantilla que aparecen en el Informe Anual son, para el ejercicio 2008, casi un 93% inferiores a los acometidos en 2007, donde el Plan de regulación de empleo que finalizó en diciembre de 2007 contempló la adhesión de 13.870 empleados. De acuerdo con el Informe Anual, en TELEFONICA Latinoamérica los gastos de personal disminuyeron un 8%; en TELEFONICA Europa un 14,9% y en TELEFONICA España un 23,7%, debido principalmente a restructuración de plantilla.

Por otra parte, sorprende el elevado volumen de las bajas voluntarias, que han representado en 2008 un 36% de la plantilla total, desconociéndose si se deben a planes incentivados.

Resulta necesario en este punto dejar constancia de que se observa una inconsistencia entre la plantilla declarada en el apartado de Empleados de la memoria de RC donde se aportan Indicadores de empleados 2008, y los datos desagregados que se ofrecen en el mismo informe, en el apartado de Contribución al progreso, no coincidiendo la cifra de empleados correspondientes a la región Europa, advirtiéndose una diferencia de 310 personas entre ambas tablas. Se observa que la información sobre Contribución al progreso sólo contempla la actuación en 22 países, mientras que el Grupo tiene, de acuerdo con el Informe Anual, presencia en 25 países. Estas diferencias en la información aportada ponen en duda la coherencia y transparencia de la entidad, afectando así los pilares fundamentales en la elaboración de la información.

Enmarcado en el objetivo de mejora de la satisfacción de los empleados, se pusieron en marcha diversas iniciativas como la gestión de la rotación internacional o de herramientas que permiten el intercambio de conocimiento, entre otras. Producto de estas mejoras puede considerarse los resultados en el Índice de Clima y Compromiso de los empleados, el cual subió 3 puntos y se situó en el 69%; en mandos intermedios y colaboradores la percepción ha mejorado, no así entre los directivos, cuya percepción ha caído casi 1 punto porcentual. No obstante, se desconocen los temas sobre los cuales los empleados expresaron su valoración, más allá de los 3 temas señalados por TELEFONICA como aquellos mejor valorados.
La futura implantación en 2009, de una herramienta que permita gestionar el compromiso de sus profesionales, donde se dé un paso más allá de medir la satisfacción del personal para pasar a gestionar su compromiso, deberá ser seguida y evaluada en próximos análisis.

Respecto a la evaluación que recibe el personal, TELEFONICA informa que durante el ejercicio un 55% de su plantilla ha sido evaluada, sin detallar qué regiones han evaluado a su personal así como las categorías laborales que han sido objeto de evaluación. Tampoco se informa que planes presenta la empresa para extender el

[474] *EUROPE: Stealth Lobbyists Creep In-.* Disponible en http://www.corpwatch.org/article.php?id=15036

sistema de evaluación a la totalidad de su plantilla, tanto geográficamente como por categoría. También se informa sobre la generalización de la evaluación *feedback 360* para directivos y pre-directivos, pero se desconoce el porcentaje de profesionales evaluados.

TELEFONICA manifiesta su fomento de la flexibilidad laboral, el teletrabajo y las redes de colaboración; sin embargo tan sólo un 6,6% de la plantilla trabaja bajo esquemas de movilidad, y apenas un 4% cuentan con reducción de la jornada laboral desconociéndose los mecanismos de promoción de tales medidas por parte de la empresa, así como de acceso por parte de los trabajadores.

A pesar de manifestar su compromiso con la igualdad de oportunidades, y el compromiso con las políticas que favorezcan la ausencia de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción, la participación de la mujer en la empresa continúa siendo minoritaria, son el 49% de los empleados del Grupo (excepto TELEFONICA Europa, de la cual no se aportan datos), donde la presencia en los cargos directivos es aún menor, donde tan sólo ocupan el 16,9%, mientras que en el Consejo de Administración su presencia es anecdótica (1 mujer en 17 consejeros) y nula en el Comité Ejecutivo.

En lo que respecta a la inclusión de personas con discapacidad, si bien la plantilla cuenta con 1.542 empleados con alguna discapacidad, éstos sólo representan un 0,58% de la plantilla total del Grupo, y el 1,66% en el caso de España. TELEFONICA no expresa cómo tiene previsto cumplir con el % establecido en la LISMI, si bien se expone que se han definido las líneas básicas para posteriormente desarrollar e implantar una Política Corporativa sobre la integración laboral de personas con discapacidad, y que en 2009 se desarrollarán los procedimientos para su implantación; se contemplará el fomento de la contratación directa de empleados, y la compra de bienes y servicios a proveedores sociales.

En lo que respecta a la formación de la plantilla, se menciona formar en los Principios de Actuación, donde los datos sobre porcentaje de la plantilla formada exceden el período de análisis incluyendo información a marzo 2009, formación en línea con la cultura de alto desempeño así como programas de formación hacia al cliente/usuario para sensibilizar y motivar a los empleados, desconociéndose si la plantilla ha recibido formación en otras materias. De los datos aportados en el Atlas RC podemos observar que los gastos en formación se han incrementado a nivel de Grupo, siendo la región Sudamérica la que ha experimentado el mayor aumento (un 47% respecto al año anterior), seguida de Europa (un incremento de casi un 25%), mientras que en España el gasto se ha visto reducido en un 11%. El incremento del gasto no ha sido acompañado de un incremento proporcional en las horas de formación por empleado, principalmente en la región de Sudamérica, donde las mismas han disminuido un 33%, sin contar con ninguna explicación al respecto.

La libertad de sindicación y negociación colectiva se evidencia a través del porcentaje de empleados bajo convenio colectivo, donde se observa una inconsistencia entre los datos aportados por el Atlas RC (para el Grupo indica un total de plantilla sujeta a convenios colectivos de 193.334) y los contenidos en el Informe RC, en el apartado de Comunicación de Progreso del PM (se informa que hay 143.600 empleados bajo convenio colectivo), desconociéndose los motivos de tal diferencia. También se informa en la Comunicación de Progreso, sobre la participación en elecciones sindicales para elegir a los representantes de los trabajadores (un 52% de la plantilla).

Se vuelve a advertir que TELEFONICA continúa sin aportar información sobre el porcentaje de la plantilla afiliada a los sindicatos, tanto a nivel de grupo como para cada país donde tiene presencia. Esta información sobre que permita entender cómo se respetan los derechos laborales en cada país donde opera se considera muy relevante al haber tenido numerosos conflictos laborales en varios de los países desde hace años, a pesar de operar en países donde los derechos sindicales están siendo violados, como es el caso de China y Colombia, entre otros[475].

Acerca de la existencia de un medio para plantear preguntas y cuestiones asociadas al cumplimiento de los Principios de Actuación y políticas asociadas, TELEFONICA comunica la existencia de un canal web a disposición de los empleados, confidencial; no obstante no se infiere de la información aportada, que el mismo sea anónimo, donde se puedan plantear denuncias con las debidas garantías de no represalia.

Con respecto a sus clientes, el Índice de Satisfacción global de Clientes experimentó un incremento del 15% en la valoración, mejorando en Latinoamérica y Europa. Los motivos de la mejora en la percepción se aducen a los planes de calidad puestos en marcha en cada empresa del Grupo, donde uno de los asuntos prioritarios de mejora es la reducción y la gestión de las reclamaciones.

Respecto de ellas, TELEFONICA destaca su interés de disminuir y gestionar correctamente las reclamaciones, informando sobre aquellas recibidas por el Servicio de Defensa del Cliente en España, y las recibidas por el O*mbudsman* en Brasil, 3.157 y 165.103 respectivamente. De acuerdo a la información recogida en el Atlas RC, las reclamaciones totales en España se incrementaron un 117%, las recibidas en Europa casi un 17%, y en Sudamérica se redujeron un 63%. Se desconoce si esta drástica reducción en la región sudamericana se debe a la creación de la figura de Ombudsman donde se dejen de recibir las reclamaciones directamente en las empresas del Grupo para pasar a ser recibidas por esta figura, sin embargo, para Marruecos no se aporta información sobre las reclamaciones recibidas. Por otra parte, se desconoce la tipología de las reclamaciones planteadas o el tipo de resolución que generaron, indemnizaciones; a la vez que se ignora que figura atiende las reclamaciones en los demás países del Grupo.

Otra de las mejoras sobre las que se informa en el servicio puestas en práctica por la Compañía han sido la de “Servicio no prestado, servicio no cobrado”; demora en la instalación= mes gratis; si me equivoco, lo reconozco y te devolvemos lo cobrado. Si bien estas iniciativas pueden tener una repercusión directa en la valoración de la empresa, no se han encontrado datos sobre el porcentaje de servicios no cobrados, importes devueltos, o meses gratis consecuencia de aplicación de los compromisos asumidos.

No obstante, continúan surgiendo denuncias respecto del comportamiento de la empresa frente a sus clientes, en cuanto al cobro de tarifas excesivas y servicios que nunca fueron solicitados por los clientes[476]. Tampoco hay evidencias de su renuncia explícita a la utilización de prácticas contractuales abusivas como son el uso de contratos uniformes que favorecen a una de las partes, la no inclusión o limitación de

475 ITUC, CSI, IGB (2009): Informe sobre violaciones a derechos sindicales en el mundo, http://survey09.ituc-csi.org/

476 FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a Telefónica de España ante las autoridades competentes en materia de Consumo y Telecomunicaciones por cobrar la identificación de llamadas entrantes a millones de usuarios que nunca solicitaron el alta ni fueron informados del carácter accesorio de este supuesto servicio. Disponible en https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=3371

derechos fundamentales del cliente en los contratos, o la imposición de condiciones excesivamente estrictas y desproporcionadas para la concesión de financiación, cuestiones requeridas por Directrices de Naciones Unidas sobre la protección del Consumidor.

En España, TELEFONICA se encuentra obligada a prestar Servicio Universal hasta 2010, detallando en el Atlas RC su contribución monetaria por región al servicio universal. Si bien se da cuenta en el apartado "Contribución al Progreso", del total de accesos por país, y por otra parte, se informa sobre el número de clientes (fijo, control, prepago), no se aporta esta información relativa al porcentaje de la población que, en cada país, tiene acceso a los servicios universales.

La protección de datos de carácter personal se ve contemplada en las Normas Mínimas sobre Protección de Datos de Carácter Personal para todo el Grupo recientemente aprobadas. A partir de esta Normativa, la Compañía podrá establecer las bases para garantizar la protección de datos, si bien no se informa cuándo se desarrollarán e implementarán éstas, y se compromete a establecer los mecanismos contractuales adecuados para que las normas de protección de datos sean cumplidas por los subcontratistas y proveedores. TELEFONICA informa que se reportarán los avances en la Memoria 2009.

El compromiso con el uso responsable de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) está reflejado en la normativa interna para acceso a contenidos clasificados para mayores de 18 años, la lucha contra el material ilícito, o las herramientas de control parental y de educadores. En la lucha contra la pornografía infantil en la red, TELEFONICA está comprometida a bloquear este tipo de contenidos en sus redes, poniendo como fecha 2009 para hacer efectivo el bloqueo. Se informa sobre la realización de auditorías en algunos países de Latinoamérica y de la intención de extender las mismas al resto de los mercados, pero se desconoce los resultados de éstas o cuáles son los lineamientos de los planes de mejora establecidos a partir de las mismas.

La inversión en la comunidad se focaliza en papel que juegan las TIC para mejorar la educación y fomentar la igualdad de oportunidades, canalizando la acción social y cultural a través de la Fundación Telefónica, los patrocinios sociales y culturales, la asociación ATAM dirigida a mejorar la vida de las personas con discapacidad y las actividades sociales de TELEFONICA Europa.

Iniciativas como la colaboración con organizaciones para mejorar la calidad de vida de las personas autistas y sus familias, el apoyo a iniciativas individuales o de grupos para promover cambios positivos en el entorno, proveer plataformas para mejorar la calidad de la enseñanza, el programa de "Vacaciones Solidarias",entre otras, son destacables. No obstante, lo que ha de traducir el compromiso de la empresa con la sostenibilidad es la contribución que realiza a la sociedad a través de sus líneas de negocio. Así, las actividades de I+D+i para la innovación tecnológica y el desarrollo de productos son la principal fuente de aporte a la sociedad desde una perspectiva de RC.

El desarrollo de nuevos productos y servicios de telefonía fija y móvil, y de nuevas formas de comunicación y sus infraestructuras, han supuesto un gasto del 1,2% de los ingresos consolidados; la actividad de I+D ha sido destinada en un 44% a los negocios en España, y en un 28% a los negocios en América Latina, cuando curiosamente la región de Latinoamérica reporta al Grupo el 38,3% de los ingresos consolidados y

España el 36%. Esta disparidad entre lo que se invierte en innovación tecnológica entre las diversas regiones contribuye a acentuar la brecha existente entre las regiones tanto en lo que se refiere al acceso a productos y servicios propiamente dicho, cómo a la oferta de aquellos que tienen comportamientos más respetuosos con el medio ambiente. Siendo que el "contribuir a crear una sociedad inclusiva a través de las TIC es parte de la estrategia de RC de la Compañía"[477], es en las regiones donde dicha inclusión está menos favorecida donde deberían concentrarse los esfuerzos.

En lo que refiere a la gestión de la cadena de suministros, como parte de la aplicación de su Normativa de Extensión de los Principios de Actuación en la Cadena de Suministro, y para evaluar el riesgo derivado del incumplimiento de sus Principios de Actuación en la cadena de suministro, se realizaron más de 1.100 evaluaciones de proveedores. Estas evaluaciones se realizaron a proveedores de 14 países, pero no se informa de qué países se trata. Para acceder a esta información debemos remitirnos al Atlas RC donde, como ya se ha mencionado en el informe anterior, dificulta la comparación y genera desconfianza ante el valor de los datos *on line* que pueden ser modificados en cualquier momento. Por otra parte, si bien estas evaluaciones cubren casi el 50% de los proveedores de riesgo del Grupo, alcanzan a un tímido 3,6% del total de proveedores declarados en el apartado "Contribución al Progreso". Se desconoce, a partir de la información analizada, si se cuenta con un plan para extender las evaluaciones a la totalidad de los proveedores en un horizonte temporal definido.

Se proporcionan datos cuantitativos sobre cantidad de proveedores adjudicatarios por países, y se informa sobre la promoción de proveedores locales en cada país. No obstante, se desconoce la procedencia de los proveedores no locales, mientras que se informa sobre la intensificación en 2008, de las compras a nuevos mercados asiáticos, donde el volumen de negociación ha sido superior a €4.800 millones.

La procedencia de los proveedores resulta especialmente de interés para poder implementar los procedimientos oportunos para garantizar el respeto de los Derechos Humanos y los derechos de los trabajadores, siendo el mercado asiático una zona geográfica controvertida en cuanto a la observancia de normativa internacional referida a este tema. Ello podría poner en peligro el compromiso de TELEFONICA de extender a través de su cadena de suministro, sus Principios de Actuación.

Se informan las principales conclusiones de las evaluaciones y auditorías, donde se afirma que el 100% de los proveedores auditados no presentaron riesgos de prácticas de trabajo infantil. No obstante, estas conclusiones chocan con algunas denuncias públicas en determinados medios, donde se ha denunciado la utilización de niños para el reparto de Guías en Buenos Aires[478]. Éstos estarían actuando para proveedores de Telefónica Argentina, principal operadora de telefonía y datos de este país. No se han encontrado referencias en la información de RC de TELEFONICA acerca de dicho incidente, ni las posibles sanciones que haya podido tomar la Compañía como medida para evitar que estas situaciones vuelvan a repetirse, en cualquier país donde tenga presencia.

En cuanto al traslado a la cadena de suministro, de comportamiento beneficiosos para el medio ambiente, se destaca la utilización de una plataforma única de comercio electrónico para todas las operaciones con sus proveedores en la cadena de compras

[477] Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008. (pag.34)
[478] http://rseonline.com.ar/2009/01/telefonica-trabajo-infantil-paginas-amarillas/

y suministros; en la formalización de la operación, la plataforma electrónica opera en casi todos los países excepto Eslovaquia, Puerto Rico, Marruecos, Irlanda. Respecto de estos dos últimos, se pretende extender la plataforma en 2009. Si bien se informa sobre el volumen que supuso tanto la negociación electrónica como las operaciones de formalización electrónica, se desconoce el verdadero impacto de las mismas en el volumen total gestionado por el Grupo debido a que los gastos a proveedores se presentan junto con los pagos al personal.
A su vez, se informa sobre la consideración de la variable energética en los procesos de compra; esto lo implementan a través del desarrollo de fichas específicas de información energética de algunas líneas de producto, pero se desconoce cómo se tiene previsto extender al resto de los productos que ofrece o consume.

Desde la perspectiva medioambiental, TELEFONICA es consciente de que su mayor aportación es la innovación, no sólo para minimizar sus impactos ambientales, sino también para hacer posible que sus clientes reduzcan los propios a través de productos y servicios que contribuyen a reducir el uso energético y el consumo de recursos naturales. No obstante no aporta ninguna información que permita entender cómo gestiona sus residuos tecnológicos, ni cómo hace que sus servicios se planteen sobre equipos e infraestructuras más sostenibles, buscando alargar la vida de los equipos electrónicos, así como buscando incorporar componentes más sostenibles y de menor impacto social y ambiental. Llama la atención que no se haga ninguna referencia al COLTAN, material necesario en los equipos de telecomunicaciones, y cómo se asegura de que los proveedores o aliados tecnológicos, no están produciendo impactos muy relevantes en materia de derechos humanos en los países de extracción.

A nivel interno, la compañía se ha planteado el objetivo de reducir el consumo eléctrico de la red, y consiguientemente, reducir sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero, adquiriendo el compromiso de reducir en 2015 el 30% del consumo eléctrico de la red y un 10% el de sus oficinas. Para medir, controlar y gestionar los impactos, se informa que se diseño un Sistema de Gestión ambiental para todo el Grupo, conforme al estándar ISO 14001, y se definió un sistema de indicadores de comportamiento ambiental (Índice de Comportamiento Ambiental) basado en la ISO 14031, el cual constituye el nuevo Cuadro de Mando Ambiental del Grupo, y que permitirá conocer la situación ambiental de cada empresa y gestionarla oportunamente. Ha de tenerse en cuenta para el análisis del ejercicio 2009, la información que se haya recabado y las medidas de gestión adoptadas a partir de éste.

TELEFONICA informa que durante 2009 se elaborarán planes para la implementación de la normativa del SGA global en cada empresa del Grupo; para el ejercicio analizado, el 45% de las empresas cuentan con certificación ambiental ISO 14001, pero no se informa sobre el plan progresivo de certificación de las diferentes empresas restantes.

No obstante, más allá de las buenas intenciones en asumir anualmente nuevos compromisos ambientales y manifestarlos públicamente, se observa que determinados consumos lejos de disminuir, han aumentado drásticamente. Este es el caso del consumo de papel que se vio incrementado en más de un 98% de un ejercicio a otro, el consumo eléctrico (operaciones) en más de un 20%, o las emisiones de CO_2 totales en más de un 8%, no evidenciándose en la información explicaciones al respecto.

A su vez, la promoción de compras sostenibles, como ya se mencionó, donde se introducen criterios ambientales en determinadas líneas de producto, así como el fomento de la sensibilización tanto de empleados como de clientes hacia conductas sostenibles, son otros mecanismos de internalizar el compromiso ambiental.

Respecto del fomento de conductas sostenibles entre la plantilla, TELEFONICA informa que impulsa modos de trabajo a través de la movilidad; sin embargo, se aprecia que prácticas como el teletrabajo son llevadas a cabo por menos de un 3% de la plantilla, y otras formas de movilidad por poco más de un 4%. Estas cifras evidencian que tales prácticas no están aún ampliamente extendidas entre las empresas del Grupo (en los datos aportados se informa que no se toma en cuenta Atento, ignorándose el grado de aplicación que tienen las medidas en esta línea. Por otro lado, no coincidirían las cifras de personal acogido a formas de movilidad- 5420- y el porcentaje de la plantilla que se declara adherido- 6%- puesto que los cálculos respectivos arrojarían la cifra de: 5420/ 125.022= 4,34%). Paralelamente, cabe preguntarse si las prácticas de movilidad son aplicables en todos los países donde el Grupo tiene presencia, o se reducen sólo a algunos.

Se menciona que se impartieron en el ejercicio, 34.607 horas de formación en todo el Grupo, desconociéndose cómo se ha distribuido dicha formación, tanto a nivel geográfico como de categorías profesionales participantes.

TELEFONICA manifiesta entre sus prioridades, prevenir el daño ambiental y verificar su cumplimiento legal. No obstante, la Compañía fue objeto de 295 expedientes reguladores y penalizada con el pago de €177.000, sin informar acerca de los motivos de dichos expedientes y sanciones.

Cabe mencionar que choca, en cierta medida, el discurso de concienciación medioambiental de TELEFONICA, del reconocimiento "de las repercusiones, tanto positivas como negativas, que su negocio global tiene sobre el medio ambiente"[479] manifestada en el Suplemento Especial: Medio Ambiente y Cambio Climático, con las declaraciones contenidas en el Informe Financiero, mediante las cuales no parece evidenciarse el reconocimiento de tales impactos de la propia actividad como una responsabilidad significativa que debe gestionar la Compañía: " TELEFONICA, S.A., como cabecera del Grupo TELEFONICA...Como consecuencia de la naturaleza de su propia actividad la Sociedad no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativas en relación al patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma."[480]

Por otra parte, pone en duda cómo verdaderamente asumen un compromiso con el medio ambiente, dado el calado de la actividad que desempeña, sin tener que realizar, tanto para la mejora en la gestión interna como para el desarrollo de nuevos productos y servicios "sensibles" con el medio ambiente, gastos o inversiones significativas[481].

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

[479] Medio Ambiente y Cambio Climático. Especial Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008.(pag.6)
[480] Informe Financiero 2008. Cuentas Anuales e Informe de Gestión. (pág. 217)
[481] Informe Anual, Nota (21)Otra Información c)Aspectos medioambientales, p.79: "A lo largo de los ejercicios 2008 y 2007 ha incurrido en gastos y ha realizado inversiones por importes no significativos"

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa es el séptimo que presenta TELEFONICA, y se presenta en tres versiones: un Resumen Ejecutivo en papel, un suplemento específico de Medio Ambiente y Cambio Climático, y una versión extensa del Informe en formato *on-line*. A su vez, se editan informes locales de RC en 17 países, y el Informe Corporativo del Grupo TELEFONICA se encuentra disponible en español e inglés.

La Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa, comisión del Consejo de Administración, es la encargada de dar impulso a responsabilidad corporativa de TELEFONICA. Entre sus cometidos está el impulsar el desarrollo del proyecto de Reputación Corporativa, asegurar la implantación de los valores éticos de la Compañía, asegurar el comportamiento ético y responsable, o impulsar la verificación del Informe de RC. La Oficina de Principios de Actuación es la encargada de velar por la implantación y la observancia en toda la organización, de su código ético, que establece las directrices para la relación con sus grupos de interés, y la unidad de Auditoría Interna es la encargada de evaluar el cumplimiento de las políticas corporativas por parte de las unidades de negocio, mientras que la Dirección de Reputación, Medio Ambiente e Identidad Corporativa es la responsable del contenido y preparación del Informe de RC.

A partir de la información analizada, nuevamente no puede entenderse cómo se extiende el compromiso asumido de incorporar el compromiso con la sociedad al *core business* de la Compañía y, en consecuencia, de vincular definitivamente el comportamiento responsable con la gestión y la cuenta de resultados, como afirma el máximo ejecutivo de la Compañía, puesto que no se evidencia la asignación de responsabilidades concretas dentro del proceso.

TELEFONICA aplica su propia metodología de diálogo con las partes interesadas en 8 países: España, Alemania, Irlanda, Ecuador, Argentina, Brasil, Colombia y Perú. Si bien menciona la aplicación de distintos mecanismos de participación como los paneles de diálogo *multistakeholder*, las plataformas de diálogo *on-line*, el uso de la Intranet Corporativa para fomentar el diálogo con los empleados, o bien los mecanismos uni-direccionales como las encuestas de satisfacción de cliente, de satisfacción de proveedores, de clima y compromiso laboral, o de reputación corporativa, se desconoce en cuáles son las cuestiones que resultan materiales para sus grupos de interés, en qué medida responde la gestión del negocio a dichos asuntos y que planificación se establece para integrar los asuntos de manera progresiva.
Dado que el Grupo tiene presencia en 25 países, y el diálogo con las partes interesadas se lleva a cabo sólo en 8 países, se echa en falta un compromiso de avance en la integración de la participación de los diversos *stakeholders* en aquellas regiones en donde aún no se ha sistematizado e integrado su participación.

Se reitera la observación de análisis anteriores en la cual se advierte la inexistencia de avances en lo que refiere a la identificación e inclusión de los grupos de interés, los cuales continúan siendo considerados bajo categorías genéricas. Dada la magnitud de TELEFONICA y considerando los esfuerzos que realiza para desarrollar un Sistema de Responsabilidad Social, tal categorización resulta insuficiente e inoperante.

Del mismo modo, la información contenida en el Informe debería cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejasen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización, es decir, aquellos que pueden influir las decisiones de los grupos de interés. Sin embargo, como se ha manifestado en análisis

anteriores, no se evidencia una relación entre el contenido del Informe y lo que puede resultar material para los grupos de interés. Por tanto, de la información analizada no se puede afirmar que los compromisos de TELEFONICA con sus grupos de interés sean definidos en consonancia con los asuntos que revistan mayor relevancia para éstos, así como tampoco puede evidenciarse que las expectativas y opiniones de éstos sean integradas en el Modelo de Gestión y Estrategia de la Compañía.

La gestión de la RSC frente a su cadena de suministro debería evidenciarse mediante la inclusión de criterios sociales y ambientales en los contratos, con sistemas que garantizan el adecuado cumplimiento de las condiciones pactadas, la revelación pública de la lista de proveedores de la empresa, o bien mediante sistemas que garanticen el pago en plazo de las facturas, entre otras medidas.

Respecto al pago de facturas fuera de plazo, se observa que en España el porcentaje se ha visto incrementado pasando a ser el 5,81%, mientras que en Latinoamérica ha disminuido, si bien resultan ser el 13,99%, siendo las causales aducidas tanto por cuestiones de fallos en la gestión interna como por causas atribuibles a los propios proveedores. No se han encontrado datos en el Atlas RC respecto al porcentaje de volumen pagado fuera de plazo que representan, para cada región.

Como se mencionó en el apartado anterior, TELEFONICA incorpora el proceso de evaluación de proveedores de productos considerados de riesgo, los que deben completar un cuestionario de autoevaluación *on line* que abarca cuestiones de RC, aspectos laborales y éticos, de seguridad y salud, y medio ambiente. Los proveedores clasificados de "riesgo" se identifican con determinados productos o servicios (baterías y terminales, equipos de telecomunicaciones, serv. de instalación y mantenimiento de redes, productos de merchandising, o activ. de telemarketing), siendo éstos unos 2.453, no informando sobre los mismos, y se desconoce si la ubicación geográfica tiene alguna incidencia en esta clasificación.

Se evaluaron a los principales proveedores en 24 países, y se practicaron 55 auditorías *in situ* en fábricas e instalaciones, sin embargo el lector no puede hacerse una idea del impacto real de dicha evaluación en términos del volumen de contratación que representan, puesto que no se aporta esta información.

Por otra parte, se aprecia que el porcentaje de proveedores evaluados respecto del total de proveedores del Grupo resulta ser mínimo, casi simbólico (3,6%), y se desconoce si se tiene previsto extender a toda la cadena de suministro el establecimiento de mecanismos de verificación que permitan evaluar sus procedimientos y políticas. Teniendo en cuenta que uno de los pilares de la política ambiental es "Transmitir a la cadena de suministro y proveedores de servicios...los requisitos ambientales relativos a su actividad con TELEFONICA y asegurar el cumplimiento de los mismos"[482], resulta imperioso para el cumplimiento de la misma que se pueda garantizar su aplicación a un porcentaje de proveedores a partir del cual se pueda garantizar, con un grado de certidumbre razonable, que los proveedores cumplen los requisitos ambientales establecidos por la Compañía.
Si analizamos región por región en el Atlas RC observamos que, de los proveedores evaluados, un 75,5% corresponden a Sudamérica, un 20,8% a España, un 3,2% a Europa y un 0,3% a Marruecos. En el caso de las auditorias, el 48 se realizaron a proveedores de Sudamérica, 2 a proveedores españoles y 5 a proveedores de Europa.

[482] Medio Ambiente y Cambio Climático. Especial Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008. Política Ambiental del Grupo.

Las acciones previstas a partir de la normativa de compras a proveedores contempla "la suspensión del expediente del proveedor sólo en el caso de que éste no cumplimente los cuestionarios, omita reiteradamente el envío de las evidencias eventualmente solicitadas, o no acredite en su caso la adopción de los correspondientes planes de mejora"[483], nada se menciona acerca de los resultados de las auditorías en cuanto al mantenimiento de la relación con el proveedor; no se evidencia que estas actuaciones tengan repercusión alguna en la decisión de continuidad o no con los proveedores. Por otra parte, se observa que se da por cumplido el objetivo de "Implantación del Programa de Evaluación de la Cadena de Suministro bajo criterios de RC", cuando el porcentaje de proveedores evaluados ha sido mínimo respecto al total de adjudicatarios.
La búsqueda de una mejora en la actuación de la cadena de suministro se puede observar a través de la difusión y asesoramiento que brinda TELEFONICA para la implantación de buenas prácticas en responsabilidad corporativa, en las cuales informa haber formado a 68 pymes proveedoras.

En lo que respecta a la gestión ambiental, TELEFONICA creó en 2008 la Oficina del Cambio Climático, cuyos objetivos son asegurar la reducción del consumo energético y las emisiones de Gases de Efecto Invernadero y potenciar el desarrollo de servicios que permitan a los clientes y otros sectores ser más eficientes. Ésta cuenta con 5 ejes de actuación que están liderados por el máximo responsable de cada línea, y a su vez, cuenta con una oficina de proyectos que coordina y facilita el seguimiento de los distintos proyectos. Si bien se menciona que la Oficina ha sido impulsada desde la Secretaría General Técnica de la Presidencia, se desconoce cuál es su línea de reporte así como los mecanismos de control a los que está sometida; menciona haber puesto en marcha más de 70 iniciativas, las que deberán ser analizadas en el próximo ejercicio.

En el ámbito interno, la gestión y el control de los aspectos ambientales está recogido en un Sistema de Gestión Ambiental para todo el Grupo (SGA), diseñado en 2008. La gestión ambiental se refuerza con un Manual de Buenas Prácticas de Eficiencia Energética en redes, y se manifiesta el compromiso de realización de nuevas auditorias globales para evaluar el cumplimiento del SGA, pero se desconoce cómo se implementarán éstas, su frecuencia, qué órgano será el encargado de practicarlas, o en que países se llevarán a cabo.
El cumplimiento del objetivo de desarrollo del modelo de compras bajas en carbono, donde se prima la eficiencia energética de equipos y productos, se considera alcanzado. No obstante, se desconoce el contenido de éste así como el grado de extensión que tiene, tanto a nivel de volumen de productos como a nivel de las regiones donde opera.

Por otra parte, la Compañía declara controlar "los impactos ambientales ligados al proceso de despliegue de la red, implementando buenas prácticas de gestión, que abarcan el diseño y la planificación de la red, la construcción, el mantenimiento y el desmantelamiento"[484]. La empresa declara realizar estudios de impacto ambiental siempre que lo requiera la Administración, pero se desconoce cuáles son sus parámetros de actuación en aquellos países con legislaciones menos exigentes donde estos estudios no son requeridos por ley. Precisamente en aquellos países en los que opera donde los entornos naturales se encuentran más vulnerables debido a una desprotección legislativa, pueden convertirse en escenarios de profundos daños

[483] Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008. (pag.24)
[484] Medio Ambiente y Cambio Climático. Especial Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008. (pag.9)

ecológicos, comprometiendo los principios y normativas públicamente adoptados por TELEFONICA.

En lo que respecta al alcance de la información, este continúa siendo incompleto, presentando información económica, medioambiental y social de 17 países de los 25 en los cuales opera, donde se advierte que en la exposición de datos, no siempre se refiere a todos ellos. Se excluyen del perímetro de reporte operadoras donde se tiene una participación de hasta un 50%, o bien aquellas dónde el porcentaje de participación es menor pero la región donde opera resulta extremadamente sensible en cuanto al respeto de determinados derechos fundamentales , como en el caso de China o Brasil[485]. Sería valorable que la organización informase sobre cómo garantiza el cumplimiento de los principios a los cuales se ha comprometido el Grupo, en aquellos países que pueden presentar mayores riesgos en su aplicación. Es recomendable que se entienda que el principio de materialidad de la información en RSC se fundamenta en los impactos y riesgos sobre derechos de las personas por sus actividades y decisiones, y no en consideraciones económicas y de propiedad.

También se excluyen del perímetro de reporte unidades como Telefónica de Contenidos, Atento, Telefónica I+D o T-Gestiona, salvo que se mencionen explícitamente o se haga referencia al Grupo. Esta exclusión que se mantiene de Informes anteriores continúa siendo reseñable, debido a los impactos que algunas de las empresas puedan tener sobre la sociedad o el medio ambiente o resultar de particular interés para alguno de sus *stakeholders*. La ausencia de Atento es muy reseñable y negativa, pues desde el inicio de los informes de RSC por parte de Telefónica se le ha indicado los altos riesgos implícitos sobre derechos laborales que tiene la actividad que desarrolla, que unido a la baja calidad de la información así como a denuncias constantes de prácticas que afectaban a derechos básicos de las personas, hacen de ella una empresa de muy alto riesgo en materia de RSC.

Tampoco se contempla una exposición equilibrada de los efectos de la actuación del Grupo, donde continúa exaltándose los efectos positivos de su actividad, obviando la descripción y cuantificación de los impactos negativos de su actividad, o mediante qué sistemas garantiza el Grupo el cumplimiento de los estándares, iniciativas, y principios que guían la actuación, en todos y cada uno de los países en donde tiene participación.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

TELEFONICA elabora su Informe Anual de Gobierno Corporativo según el modelo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos en su informe de Gobierno Corporativo 2008, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, en el Reglamento del Consejo de Administración (modificado en febrero de 2008), y en sus Estatutos Sociales.

[485] *Condena moral a corporaciones europeas*: el Tribunal Permanente de los Pueblos emitió una sanción moral contra las prácticas de 24 corporaciones europeas, entre ellas Telefónica, y los Estados que permiten la vulneración de derechos.
Disponible en: http://www.business-humanrights.org/Categories/Individualcompanies

El Consejo de Administración se estructura a través de una Comisión Delegada y las siguientes comisiones: Comisión de Nombramientos y Retribuciones y Buen Gobierno, Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa, Comisión de Regulación, Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial, Comisión de Asuntos Internacionales, Comisión de Estrategia, y Comisión de Innovación.

En lo que refiere a la composición del Consejo de Administración, el mismo está conformado por 17 consejeros, excediéndose en su composición, de la recomendación establecida en el Código Unificado de Buen Gobierno que la limita a un máximo de 15. De los 17 consejeros, 3 son ejecutivos (18%) y 14 son consejeros externos (82%); de éstos, 4 son calificados como dominicales (29%), 8 como independientes (57%) y 2 como otro externo (14%). Por su parte, la estructura de participación de la Comisión Delegada está compuesta por 9 consejeros, 2 de los cuales son ejecutivos (22%) y 7 son consejeros externos (78%), siendo 2 dominicales (29%), 4 consejeros independientes (57%) y un consejero externo-otros (14%).

Si bien se observa la recomendación de Buen Gobierno acerca de la existencia de una amplia mayoría de consejeros externos en el Consejo, no se establecen limitaciones para el período de permanencia de los consejeros independientes, si bien a la fecha de este análisis ninguno de los consejeros independientes ha permanecido en el cargo por un período superior a 12 años.

La participación de la mujer en los órganos de gobierno es anecdótica; una sola consejera forma parte del Consejo de Administración, nombrada durante el ejercicio 2008. Los mecanismos de garantías establecidos por TELEFONICA para asegurar que los procesos de selección y nombramiento no adolezcan de sesgos que obstaculicen la selección de consejeras, se basan en que “la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros independientes”[486], no encontrándose medidas que garanticen un acceso igualitario a los puestos directivos y de control de la gestión. Por tanto, no se evidencia ningún compromiso activo por parte de TELEFONICA en procurar integrar a la mujer en la gestión estratégica del negocio.

En cuanto a la política retributiva, el Consejo de Administración aprobará anualmente a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, un informe sobre la política de retribuciones, informe que será puesto a disposición de los accionistas. No se establece por tanto, a votación de la Junta General, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, un informe sobre la política de retribuciones de los Consejeros.

La retribución del Consejo se encuentra limitada por el tope fijado por la Junta General de Accionistas en 2003 fijando en 6 millones de euros el importe máximo bruto anual de la retribución a percibir por el Consejo de Administración. Se ofrece un detalle global e individualizado, desglosado por conceptos (atenciones estatutarias, fijo y variable) de las retribuciones percibidas en 2008 por cada uno de los miembros del Consejero de Administración.

[486] Reglamento del Consejo. Articulo 10.Nombramiento, reelección y ratificación de Consejeros.

Por otro lado se informa que la retribución variable estará sujeta al cumplimiento de determinados objetivos, pero no se da detalle de los mismos, desconociéndose por tanto si se vincula o no a objetivos sociales y ambientales. Tampoco se menciona que la misma deba guardar relación con el desempeño de la compañía, o si esta está relacionada con los valores de los títulos en los mercados especulativos.

Se informa de la existencia de cláusulas de blindaje de las que son beneficiarias 9 personas de la alta dirección, las que son autorizadas por el Consejo de Administración y de las que se informa a la Junta General, pero no se indica quiénes son los beneficiarios. . Llama la atención que no se informe en detalle sobre los blindajes, y que estos no sean aprobados por la Junta General de Accionistas, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales indemnizaciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad. Sería recomendable para evitar riesgos que afecten a los derechos de los propietarios, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno, que se informar sobre los mismos y estos fueran aprobados por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad.

La gestión de los conflictos de interés entre los consejeros está regulada en el Reglamento del Consejo en art. 32. Así, los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto de interés, directo o indirecto, que pudieran tener con la Sociedad. No obstante, no se evidencian mecanismos que permitan asegurar que, ante una situación de conflicto de interés, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en las deliberaciones, decisiones y operaciones a que el conflicto se refiera.

A su vez, se encuentran recogidos en el Reglamento del Consejo de Administración, la obligación de los Consejeros de fidelidad, lealtad, secreto y debida diligencia entre otros deberes y obligaciones establecidos por TELEFONICA. La Comisión de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno debe supervisar el cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo aprobados por el Consejo de Administración.

Compete a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, organizar y coordinar, junto al Presidente del Consejo de administración, la evaluación periódica del Consejo, e informar sobre la evaluación periódica del desempeño del Presidente del Consejo de Administración, entre otras competencias, no obstante no se define la periodicidad concreta de dichas evaluaciones, y sus resultados para el ejercicio 2008.

Acerca de las medidas para evitar los riesgos de acumulación de poderes en una única persona, dado que el primer ejecutivo de la Compañía es también el presidente del Consejo, se informa que más allá de las delimitaciones a sus funciones, todo acuerdo o decisión de especial relevancia para la Compañía se somete con carácter previo a la aprobación del Consejo de Administración o de la Comisión del Consejo correspondiente, según el caso. El Consejo de Administración tiene competencia exclusiva sobre determinadas materias como: las políticas y estrategias generales; la evaluación del Consejo, de sus Comisiones y de su Presidente; el nombramiento de Altos Directivos; la retribución de los Consejeros y Altos Directivos; y las Inversiones estratégicas. A su vez, se ha nombrado a un Consejero Delegado (Chief Operating Officer) de TELEFONICA, S.A., con reporte directo al Presidente y con responsabilidad sobre todas las Unidades de Negocio del Grupo TELEFONICA.

En lo que respecta al funcionamiento de la Junta General, si bien se facilita la participación y votación a través de la delegación de votos o el voto a distancia, persiste la limitación al número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o sociedades pertenecientes al mismo grupo, siendo del 10% de las acciones de las que sea titular. También se establece un número mínimo de acciones para asistir a la Junta (300 acciones), pudiendo los accionistas que no sean titulares de ese número mínimo de acciones, delegar la representación de las mismas en un accionista con derecho de asistencia, así como agruparse con otros accionistas que se encuentren en la misma situación, hasta reunir las acciones necesarias, debiendo conferir su representación a uno de ellos.
No se ha encontrado, en la documentación analizada, mención alguna a la posibilidad de aplicar el fraccionamiento del voto, a efectos de permitir que los intermediarios financieros que actúen por cuenta de clientes distintos, puedan ejercer el derecho de representación de forma fraccionada conforme a las instrucciones de dichos clientes.

La Compañía cuenta con un nuevo Modelo de Gestión de Riesgos (basado en basa en los sistemas propuestos por los Informes COSO I y COSO II (Committee of Sponsoring Organizations de la Comisión Treadway). El Grupo dispone de un mapa de riesgos que permite identificar los que precisan de un control y seguimiento específico, priorizados en función de su importancia. Asimismo, el Modelo dispone de una matriz que recoge los procesos operativos en los que se gestionan cada uno de los riesgos considerados, al objeto de que se evalúen los controles establecidos y poder disponer de una seguridad razonable de que no se materializarán. Así se han definido cuatro categorías de riesgos: Riesgos de Negocio, Riesgos Financieros, Riesgos de Crédito y Riesgos Operacionales, y una categoría de Riesgos Globales.

Entre los principios básicos de la gestión del riesgo no se ha encontrado ninguna mención al control de los riesgos sociales y ambientales que pueda afrontar la Compañía a consecuencia del ejercicio de su actividad de telecomunicaciones, más allá de los que puedan resultar por daños a la reputación, "a la responsabilidad social y a la identidad corporativa, y a la deficiente gestión de la innovación y la transformación, entre otros."[487]. TELEFONICA no reconoce expresamente los daños que puedan ser ocasionados tanto en la instalación de redes, desmantelamientos, o cuantos tengan que ver con el despliegue o retirada de las instalaciones necesarias para la prestación de los servicios que ofrece la Compañía. TELEFONICA no informa sobre ningún otro tipo de riesgo materializado en el ejercicio 2008, tanto económico financiero, social o ambiental, asunto que ha sido puesto en evidencia por la CNMV[488].

El canal de denuncias para empleados creado por la Comisión de Auditoría y Control se constituye en el mecanismo confidencial mediante el cual pueden plantear sus denuncias relativas al control interno de los estados financieros, la contabilidad o la auditoría de las cuentas. Sin embargo no se especifica su funcionamiento y órganos intervinientes, si bien se expresa que es competencia de la Comisión de establecer y supervisar su funcionamiento. Este canal no se ha visto expresamente extendido a proveedores y clientes, si bien se afirma que "proveedores y demás interesados

[487] Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008. (pag.41)
[488] CNMV, Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008. Las sociedades dan información detallada de los modelos en los que basan sus sistemas de control de riesgos e identifican los riesgos teóricos a los que se enfrentan, pero la mayoría de las compañías del IBEX no explican los riesgos concretos relacionados con el ejercicio de su actividad, ni los que se han materializado en el ejercicio. Las compañías del IBEX tienen identificado su mapa de riesgos, pero no dan información sobre el mismo en el IAGC, ni explican los riesgos con mayor probabilidad de materializarse o los que tienen mayor impacto.

pueden acceder también a canales confidenciales a través de los portales habilitados para la relación con los diferentes grupos de interés". No se ha encontrado información que esclarezca cómo funcionan dichos canales.

ANEXO I

BIBLIOGRAFÍA

En el presente Anexo se encuentran recogidas algunas direcciones de interés sobre las herramientas empleadas en el análisis, donde poder ampliar la información, así como actualizaciones y noticias relacionadas con la responsabilidad social corporativa.

I. GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

http://www.globalreporting.org

Global Reporting Initiative (GRI) es un proceso *multistakeholder* y una institución independiente cuya misión es desarrollar y difundir directrices para informar sobre sostenibilidad de aplicación global. Estas directrices son de uso voluntario para informar sobre los ámbitos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. Habiendo comenzado en el año 1997, se hizo independiente en el 2002, es un centro oficial de colaboración con el Programa Medioambiental de Naciones Unidas (UNEP) y trabaja en cooperación con el Pacto Mundial (Global Compact) del Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan.

II. CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO

CÓDIGO ALDAMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

http://www.cnmv.es/publicaciones/informefinal.pdf

En 1998 se publica el Informe de la Comisión Especial para el Estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades, que cristaliza en un Código de Buen Gobierno (denominado “Código Olivenza”).

En el 2002 el Gobierno creó la Comisión Especial para el fomento de la Transparencia y la Seguridad de los Mercados, presidida por Enrique Aldama. A principios de 2003 presentó un informe que incluía recomendaciones de mejora sobre gobierno corporativo, a este informe es conocido como “Código Aldama”. Las conclusiones de esta comisión inspiraron posteriormente la denominada Ley de Transparencia, (Ley 26/2003, de 17 de julio) que ha supuesto la reforma del marco de las sociedades anónimas y del mercado de valores. Las empresas españolas han tenido que adaptarse a las exigencias previstas en la nueva ley en menos de un año. Este texto impone obligaciones de transparencia y un nuevo régimen de deberes de lealtad y fidelidad de los consejeros y directivos.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) es el organismo encargado de supervisar que se cumplan las exigencias sobre gobierno corporativo en las sociedades cotizadas, que deben publicar un informe anual de buen gobierno en el

que expliquen el grado de cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno, la estructura de su consejo, la retribución de los consejeros, las operaciones de autocartera y los sistemas de control de riesgo. Las compañías que cotizan deberán elaborar reglamentos internos de la junta de accionistas y del consejo de administración, con las normas de funcionamiento de estos dos órganos.

La transparencia también afecta a los pactos entre accionistas, referidos a aspectos como el derecho de voto o su limitación y el nombramiento de los consejeros. Estos acuerdos deberán comunicarse como un hecho relevante a la CNMV e inscribirlos en el Registro Mercantil.

CÓDIGO UNIFICADO DE BUEN GOBIERNO "CÓDIGO CONTHE"

http://www.cnmv.es/

Por acuerdo de 29 de julio de 2005, el Gobierno creó un Grupo Especial de Trabajo para asesorar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en la armonización y actualización de las recomendaciones de los Informes Olivencia y Aldama sobre buen gobierno de las sociedades cotizadas, así como para formular las recomendaciones complementarias que juzgara precisas.

El Grupo Especial se constituyó el 16 de septiembre de 2005, con la composición que, a propuesta del Presidente de la CNMV, aprobó el Secretario de Estado de Economía. A los cinco expertos iniciales procedentes del sector privado se añadieron, con carácter permanente, los otros dos profesionales españoles, D. José María Garrido y D. Enrique Piñel, que asesoran a la Comisión Europea en materia de gobierno corporativo y reforma del Derecho de sociedades.

Tras varios meses de trabajo en 2005 y una breve fase de consulta con expertos del mercado a principios de 2006, el Grupo difundió el 18 de enero de 2006 y sometió a consulta pública un Proyecto de Código Unificado y de Recomendaciones complementarias, acompañado de algunas preguntas. El procedimiento de consulta se basó, por un lado, en actos de presentación del Proyecto en cada una de las cuatro Bolsas españolas -en los que se recogieron múltiples sugerencias orales-; y, por otro, en la recepción, hasta el 28 de Febrero, de observaciones escritas, que, previo el consentimiento de los interesados, se publicaron en la web de la CNMV.

El Grupo ponderó con cuidado las observaciones y críticas recibidas y, en consecuencia, introdujo numerosas modificaciones en el texto final del Código Unificado de Buen Gobierno, conocido popularmente como "Código Conthe" así como en las Recomendaciones complementarias.

III. NORMAS DE NACIONES UNIDAS:

http://www1.umn.edu/humanrts/links/Snorms2003.html

Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos, U.N. Doc. E/CN.4/Sub.2/2003/12/Rev.2 (2003). Aprobadas en su 22º período de sesiones, el 13 de agosto de 2003.

IV. ACCOUNTABILITY AA1000

http://www.accountability.org.uk/default.asp

Instituto para la Rendición de Cuentas sobre temas Sociales y Éticos (*The Institute of Social and Ethical AccountAbility*)

AccountAbility es un instituto profesional, internacional y sin ánimo de lucro, dedicado a la promoción de la rendición de cuentas en los ámbitos sociales, éticos y generales de la organización, condición previa para lograr un desarrollo sostenible.

Es una organización democrática y con miembros de todas la partes interesadas, con una estructura de gobierno inclusiva e innovadora que asegura que pueda funcionar de manera efectiva y responder a las necesidades y expectativas de sus miembros.

The Institute of Social and Ethical AccountAbility
Unit A, 137 Shepherdess Walk, London, N1 7RQ, United Kingdom
Tel: +44 (0) 20 7549 0400 / Fax: +44 (0) 207 253 7440

Email: secretariat@accountability.org.uk

V. NEF (NEW ECONOMICS FOUNDATION)

http://www.neweconomics.org/gen/

New Economics Foundation (NEF) es un grupo de pensamiento y acción que trabaja sobre buenas prácticas económicas. Trata de mejorar el nivel de vida de las personas a través de la promoción de soluciones innovadoras que propongan retos al pensamiento mayoritario sobre temas económicos, medioambientales y sociales. Fue fundado en 1998 por los líderes de La Cumbre de la Otra Economía (*The Other Economic Summit*, TOES) que presionó para incluir temas de deuda internacional en las cumbres del G-7 y G-8.

Trabaja con todos los ámbitos de la sociedad del Reino Unido y a nivel internacional – sociedad civil, gobiernos, individuos, empresas y mundo académico – con el objetivo de crear más consenso y estrategias para el cambio.

email info@neweconomics.org

ANEXO II

RELACIÓN DE EMPRESAS INCLUIDAS EN EL ALCANCE DEL ESTUDIO, Y SUS CORRESPONDIENTES PÁGINAS WEB CORPORATIVAS

EMPRESA	PÁGINA WEB CORPORATIVA
ABENGOA	http://www.abengoa.com
ABERTIS	http://www.abertis.com
ACCIONA	http://www.acciona.es/
ACERINOX	http://www.acerinox.es/
ACS	http://www.grupoacs.com/
BANESTO	http://www.banesto.es/
BANKINTER	https://www.ebankinter.com
BBVA	https://www.bbva.es/
BCO POPULAR	http://www.bancopopular.es/
BCO SABADELL	https://www.bancsabadell.com
BME. BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES	https://www.bolsasymercados.es/
CINTRA	http://www.cintra.es/
CRITERIA	http://www.criteria.com
ENAGAS	http://www.enagas.es/
ENDESA	http://www.endesa.es/
FCC	http://www.fcc.es/
FERROVIAL	http://www.ferrovial.es/
GAMESA	http://www.gamesa.es/
GAS NATURAL	http://portal.gasnatural.com
GRIFOLS	http://www.grifols.com/
IBERDROLA	http://www.iberdrola.es/
IBERDROLA RENOVABLES	http://www.iberdrolarenovables.es/
IBERIA	http://grupo.iberia.es
INDITEX	http://www.inditex.com/
INDRA	http://www.indra.es/
MAPFRE	http://www.mapfre.com
OHL	http://www.ohl.es/
REC	http://www.ree.es/
REPSOL YPF	http://www.repsolypf.com/
SACYR VALLEHERMOSO	http://www.sacyr.com
SCH	http://www.gruposantander.es/
TECNICAS REUNIDAS	http://www.tecnicasreunidas.es
TELECINCO	http://www.telecinco.es/
TELEFONICA	http://www.telefonica.es/
UNION FENOSA	http://www.unionfenosa.es

ANEXO III

INFORMACIÓN DE FUENTES EXTERNAS

A continuación se presenta un listado con las referencias de las diferentes fuentes externas utilizadas, agrupadas bajo los nombres de las empresas en cuyos informes individuales del Estudio, se ha citado dicha información externa.

Abengoa:

- Confederación Sindical Internacional.
  - "Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009" (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - "Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo – Asia y Oceanía" (http://thereport.amnesty.org/es/regions/asia-pacific)

- Transparencia Internacional (www.transparency.org/)
  - Informe Global de la Corrupción 2009 – Corrupción y Sector Privado (http://www.transparencia.org.es/INFORME%20GLOBAL%202009/Informe%20Global%20sobre%20la%20Corrupción%202009%20(completo).pdf)

- GreenEcomomix
  - La FAO embiste contra los Biocombustibles (http://greeneconomix.wordpress.com/2008/06/04/la-fao-embiste-contra-los-biocombustibles/)

- Cincodías
  - Industria financiará con 100 millones una central termosolar de Abengoa en Marruecos.(http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Industria-financiara-millones-central-termosolar-Abengoa-Marruecos/20090317cdscdiemp_15/cdsemp/)

- Finanzas
  - Abengoa reduce en más de 2.200 empleados su división de bioenergía. (http://www.finanzas.com/noticias/empresas/2009-08-27/194453_abengoa-reduce-2200-empleados-division.html)

Abertis:

- Confederación Sindical Internacional.
  - "Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009" (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- El país.

- La autopista concedida a Abertis desata la polémica en Pensilvania. (http://www.elpais.com/articulo/economia/autopista/concedida/Abertis/desata/polemica/Pensilvania/elpepueco/20080824elpepieco_4/Tes)

- Cinco días.
  - Abertis gana la mayor autopista privatizada de EE UU. (http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Abertis-gana-mayor-autopista-privatizada-EE-UU/20080520cdscdiemp_1/cdsemp/)

- Cotizalia (www.cotizalia.com)
  - Abertis se enfrenta al riesgo de un nuevo 'caso Autostrade' en Pensilvania (http://www.cotizalia.com/cache/2008/07/08/85_abertis_enfrenta_riesgo_nuevo_autostrade_pensilvania.html)

- Comisión nacional de la competencia (http://www.cncompetencia.es/)
  - Expediente 646/08 Axion/Abertis (http://www.cncompetencia.es/Default.aspx?TabId=116) .

Banco Sabadell:

- Confederación Sindical Internacional.
  - "Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009" (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- Comfia (sección sindical de CCOO en Banco Sabadell)
  - El derecho a la formación (http://www.comfia.net/bs/html/10689.html)

- Transnationale.org (base de datos).
  - Une sous-commission d'enquête du Sénat états-unien a conclu que Banco Atlantico est liée au blanchiment de l'argent de l'ex-dictateur chilien Augusto Pinochet (http://fr.transnationale.org/)

- Amnistía Internacional (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

- UNEP y Global Compact (http://www.unpri.org/)
  - Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas

- Banco mundial (www.bancomundial.org)
  - CFI: Los Principios de Ecuador

Banco Popular:

- CNMV, Comisión Nacional del mercado de valores
  - Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.46) (http://www.cnmv.es/publicaciones/IAGC2005IBEX.PDF)

Banesto:

- Comfia
  - *Clientes estudian demandar a la banca por los swaps*- El nuevo escándalo de productos financieros swaps. http://www.comfia.net/asepeyo/html/13833.html

- CNMV, Comisión Nacional del mercado de valores
  - Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.46) (http://www.cnmv.es/publicaciones/IAGC2005IBEX.PDF)

Bankinter:

- Comfia
  - Clientes estudian demandar a la banca por los swaps- El nuevo escándalo de productos financieros swap. (http://www.comfia.net/asepeyo/html/13833.html)

- Salamanca24horas
  - Ausbanc denuncia a Bankinter por perjudicar con sus 'clips' a cincuenta familias salmantina. (http://www.salamanca24horas.com/noticias/ausbanc-denuncia-a-bankinter-por-perjudicar-con-sus-clips-a-cincuenta-familias-salmantinas-6862.html)

- United Nations Environmental Project –Financial Institutions (www.unep.org/)
  - Enmarcado dentro del programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente

- Banco mundial (www.bancomundial.org)
  - CFI: Los Principios de Ecuador: iniciativa que agrupa a 61 entidades financieras y se centra en destacar la necesidad de incluir criterios de sostenibilidad en esta área de la actividad

- CNMV, Comisión Nacional del mercado de valores
  - Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.9 u p.46) (http://www.cnmv.es/publicaciones/IAGC2005IBEX.PDF)

BBVA:

- Cincodías
  - El Banco de España y la CNMV multan a BBVA (http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Banco-Espana-CNMV-multan-BBVA/20080802cdscdiemp_13/cdsemp/)

- Banco mundial (www.bancomundial.org)
  - CFI: Los Principios de Ecuador: (www.equator –principles.com)

- Greenpeace
  - Los nuevos conquistadores. Multinacionales españolas en América Latina. Impactos económicos, sociales y medioambientales. (http://www.greenpeace.org/espana/photosvideos/photos/090930-04)

- Federación SETEM (www.setem.org)
  - BBVA Vínculos financieros con empresas y proyectos controvertidos en el mundo (http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf)

- Comfia
  - Intervención de CCOO en la Junta General de Accionistas (http://www.comfia.net/archivos/bbva/20080314_intervencion_ccoo_junta.pdf)
  - Mas traslados a Madrid y externalizaciones a OP Plus (http://www.comfia.net/bbva/html/10098.html#)

- El país
  - BBVA cierra en España 170 oficinas y recoloca a 500 empleados (http://www.elpais.com/articulo/economia/BBVA/cierra/Espana/170/oficinas/recoloca/500/empleados/elpepieco/20090611elpepieco_7/Tes)

- El Observatorio sindical (http://www.observatoriosindical.org/)
  - Denuncia 6

- UGT (www.ugtbbva.org)
  - http://www.ugtbbva.org/estata11.pdf
  - http://www.ugtbbva.org/estata11.pdf

BME:

- CNMV, Comisión Nacional del mercado de valores
  - Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (p.46 y p.47) (http://www.cnmv.es/publicaciones/IAGC2005IBEX.PDF)

Criteria:

- Confederación Sindical Internacional.
  - "Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009" (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

Enagás:

- Lne.es
  - La regasificadora de El Musel verterá sus aguas al puerto gijonés y no a Aboño

(http://www.lne.es/secciones/noticia.jsp?pRef=2008111400_54_696379__Centro-regasificadora-Musel-vertera-aguas-puerto-gijones)

- Regasificadora no
  - La contestación que da el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio al recurso contra la Regasificadora (http://regasificadora.blogspot.com/)

- UGT La Rioja
  - Fia-ugt denuncia la reducción de los efectivos que trabajan en el plan de emergencia de la empresa 'enagas' (http://www.ugtrioja.org/web/actualidad/cp/cp950.html)

Endesa:

- El país
  - El CSN acusa 'deficiencias' en el plan de Ascó para evitar fugas radiactivas (http://www.elpais.com/articulo/portada/opacidad/reina/Asco/elpepipor/20090916elpepisoc_3/Tes/)

- La nación
  - Greenpeace protesta contra represas en sede de Endesa-España (http://www.lanacion.cl/prontus_noticias_v2/site/artic/20080721/pags/20080721234718.html)

- Confederación Sindical Internacional.
  - "Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009" (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- PLADES: Programa laboral de desarrollo:
  - (http://sisviso.plades.org.pe/sisviso/empresas.jsp)

- Noticias jurídicas
  - Ley 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos (http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l13-1982.html)

FCC:

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

Ferrovial:

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo _ América (http://thereport.amnesty.org/es/regions/americas)

- Ecologistas en acción
  - Sanción a CEPSA y STV por la mala gestión en Ulea (http://www.ecologistasenaccion.org/spip.php?article13698)

- Europapress
  - CEPSA sanciona a 7 trabajadores de parques y jardines en huelga en Vigo por incumplir los servicios mínimos (http://www.europapress.es/noticia.aspx?cod=20070724170238&ch=286)

- Confederación Sindical Internacional. (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)
  - "Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009"

Gamesa:

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)
  - Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2008. (http://survey08.ituc-csi.org/)

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

- Noticias Aliadas
  - Parques eólicos se levantan en tierras indígenas (http://www.business-humanrights.org/Links/Repository/522939/jump)

Gas Natural:

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- Transparency international (www.transparency.org/)
  - Global corruption barrometer 2009 (http://media.transparency.org/fbooks/reports/gcb_2009/)

- La voz de Galicia
  - El Tribunal Supremo ratifica la multa de 360.000 euros a Gas Natural por vulnerar la protección de datos personales (http://www.lavozdegalicia.es/dinero/2009/02/03/0003123367433818127 1469.htm)

- Periodismo público
  - Se incrementan quejas por fallas en la revisión obligatoria de Gas Natural (http://www.periodismopublico.com/Se-incrementan-quejas-por-fallas)

- Al consumidor
  - Limitación de responsabilidad (http://www.alconsumidor.org/testimonios.phtml?id=619)

- Cincodías
  - Multa de 308.171 euros a Gas Natural por abuso de posición de dominio en la Comunidad Valenciana (http://www.cincodias.com/articulo/empresas/Multa-308171-euros-Gas-Natural-abuso-posicion-dominio-Comunidad-Valenciana/20090924cdscdsemp_18/cdsemp/)

- Europapress
  - Competencia de la Comunidad Valenciana multa con 308.171 euros a Gas Natural por abuso de posición de dominio (http://www.europapress.es/economia/noticia-economia-competencia-comunidad-valenciana-multa-308171-euros-gas-natural-abuso-posicion-dominio-20090924182925.html)

- Las provincias
  - Competencia multa a Gas Natural con 492.000 por frenar la expansión de Endesa en la provincia (http://www.lasprovincias.es/valencia/20090328/alicante/competencia-multa-natural-frenar-20090328.html)

- Abc
  - 492.000 euros de sanción a Gas Natural por abuso de su posición de dominio (http://www.abc.es/20090327/economia-empresas-energia/euros-sancion-natural-abuso-200903271445.html)

- Sanción de 308.000 € a Gas Natural por abuso (http://www.elperiodicomediterraneo.com/noticias/noticia.asp?pkid=494271)

Grifols:

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

Iberdrola:

- El país
  - Cuatro incidentes nucleares en 72 horas (http://www.elpais.com/articulo/sociedad/incidentes/nucleares/72/horas/elpepusoc/20080702elpepisoc_3/Tes)

- Público
  - El CSN convoca a las eléctricas por la seguridad (http://www.publico.es/ciencias/medioambiente/145747/csn/electricas/seguridad)

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

Iberdrola renovable:

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

Iberia:

- Fundación vida sostenible:
  - (El ruido de Barajas) (www.vidasostenible.org/observatorio/f2_final.asp?idinforme=1256)

- La vanguardia
  - "Un conflicto sindical provoca el caos en el aeropuerto argentino de Ezeiza (www.lavanguardia.es/lv24h2007/200080113/53426976544.html)

- 20 Minutos
  - Los pilotos de Iberia acusan a la compañía de ocultar averias para ahorrar costes, (www.20minutos.es/noticia/438941/)

- Libertad digital economía
  - Iberia cancela otros 8 vuelos por su conflicto sindical con los pilotos, (http://www.libertaddigital.com/economia/iberia-y-sus-pilotos-inician-un-cruce-de-demandas-judiciales-y-alimentan-la-crisis-1276347773/)

- Cotizelia
  - Los sindicatos tiemblan: la fusión British-Iberia podría acabar con 7.000 empleos (http://www.cotizalia.com/cache/2008/08/01/79_sindicatos_tiemblan_fusion_britishiberia_podria_acabar.html)

Inditex:

- Federación SETEM (www.setem.org)
  - La Campaña Ropa Limpia no asistirá a la Junta de Accionistas de INDITEX. "No vemos avances reales, solo resolución de casos concretos" (http://www.ropalimpia.org/noticia.php?idc=19&idn=170&idi=es)

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- FITEQA – CC.OO (www.fiteqa.ccoo.es)
  - Acuerdo Empresarial – Sindical – Inditex para garantizar el pleno respeto de los Derechos del Trabajo en las cadenas de producción de INDITEX en PORTUGAL (http://www.fiteqa.ccoo.es/index2.html)
  - Diagnóstico Medioambiental Simplificado Del Sector Textil En España, Rosana López Arroyo, 2005, página 38
  - empresas certificadas (http://www.madeingreen.com/es/ser.html)

Indra:

- Lobbying Disclosure Act Database
  - 3 aportaciones por un valor total de 90.000 $ a través del bufete de abogados Holland & Knight en EEUU, (http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields)

Mapfre:

- UNEP y Global Compact (http://www.unpri.org/)
  - Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)
  - Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

OHL:

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)
  - Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

Red Eléctrica:

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- El país
  - Parada la MAT en Bescanó a falta de un permiso http://www.elpais.com/articulo/cataluna/Parada/MAT/Bescano/falta/permiso/elpepiespcat/20080617elpcat_3/Tes

- OLADE, Organización Latinoamericana de Energía
  - Walter Canedo Espinosa, Diagnóstico del sector energético en el área rural de Bolivia (http://www.olade.org.ec/recomendadas.html)
- Heraldo (www.heraldo.es)
  - Red Eléctrica insiste en el proyecto de la línea de alta tensión, pese al rechazo social y político (http://www.heraldo.es/noticias/red_electrica_insiste_proyecto_linea_alta_tension_pese_rechazo_social_politico.html)

Repsol:

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- Naciones Unidas (www.unrisd.org)
  - Natural Gas, Indigenous Mobilization and the Bolivian State (http://www.unrisd.org/80256B3C005BCCF9/search/D96F71885FB60F74C1257512002F471E?OpenDocument&language=es)

- FOCO, Foro ciudadano de participación por la justicia y los derechos humanos

  - Declaraciones de Repsol desmentidas por representantes del pueblo Wahorani (http://www.inpade.org.ar/boletin/boletin-oet/novdic08.htm#lat2)
  - Ecuador y Perú: los últimos pueblos originarios son asediados por petroleras (http://www.inpade.org.ar/boletin/boletin-oet/oetmayojun08.htm#lat3)

- Intermón Oxfam
  - Intermón Oxfam denuncia en la junta de accionistas por los pueblos indígenas (http://www.intermonoxfam.org/es/page.asp?id=3209)

- Europa Press
  - Intermón Oxfam critica la presencia de Repsol YPF en el nuevo índice ético FTSE4Good Ibex por "su actitud" con los indígenas (http://www.europapress.es/00195/20080409173733/rsc-io-critica-presencia-repsol-ypf-nuevo-indice-etico-ftse4good-ibex-actitud-indigenas.html)

- Público
  - Denuncia de complicidad de compañías petroleras en Guinea Ecuatorial: El 'petroestado' de los Obiang (http://www.publico.es/internacional/238297/petroestado/obiang)

- OCG y Agota nord-Sud
  - Véase Carrión & Gavaldá, p. 17, p.46 y p.57 Repsol YPF, Un discurso socialmente irresponsable (www.odg.cat/documents/publicacions/irsc_repsolypf_cast.pdf)

- Greenpeace
  - Los nuevos conquistadores. Multinacionales españolas en América Latina. (http://www.greenpeace.org/raw/content/espana/reports/090930-03.pdf), p. 54 y ss.

- Global Witness
  - Repsol acusado de pagos corruptos en Libia: StatoilHydro's Libyan "corruption" scandal shows need for oil industry disclosure laws (http://www.business-humanrights.org/Links/Repository/136275/jump)

- IPS, Agencia de noticia Inter Press Service,
  - AMÉRICA LATINA: Condena moral a corporaciones europeas (http://www.ipsnoticias.net/nota.asp?idnews=88443)

- ACSUR-CEDIB
  - Un comunicado de varias ONG españolas en Bolivia titulado “Repsol no somos todos” (*¿Responsabilidad corporativa o derechos sociales*? p. 61-62 y 65, junio 2008) (http://www.gloobal.net/iepala/gloobal/fichas/ficha.php?entidad=Textos&id=5221)

- El País

- Competencia multa a las grandes petroleras por fijar precios (http://www.elpais.com/articulo/economia/Competencia/multa/grandes/petroleras/fijar/precios/elpepieco/20090731elpepieco_8/Tes)

- REACH
  - Acerca del Reglamento, consultar (http://guidance.echa.europa.eu/about_reach_es.htm)

- Europa Press
  - La fiscalía de Tarragona denuncia el vertido de Repsol al río Francolí en el que murió más de una tonelada de peces (http://www.europapress.es/epsocial/rsc/noticia-fiscalia-tarragona-denuncia-vertido-repsol-rio-francoli-murio-mas-tonelada-peces-20080902171633.html)

- Diagonal web:
  - Repsol miente sobre un derrame en un valioso parque tropical (http://diagonalperiodico.net/Repsol-miente-sobre-un-derrame-en.html?id_mot=89)

Sacyr Vallehermoso:

- Cincodías (www.cincodias.com)
  - La banca pide a Sacyr que garantice deuda con su rascacielos (http://www.cincodias.com/articulo/empresas/banca-pide-Sacyr-garantice-deuda-rascacielos/20090928cdscdiemp_4/cdsemp/)

- Amnistía Internacional : (www.amnistiainternacional.org),
  - Informe 2009 Amnistía Internacional, El estado de los derechos humanos en el mundo (http://thereport.amnesty.org/es/)

- El economista
  - Las multas por infracciones de trabajo se disparan un 23% en Cataluña en 2007 (http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/361606/02/08/Las-multas-por-infracciones-de-trabajo-se-disparan-un-23-en-Cataluna-en-2007.html)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- Somague
  - Relatorio de Sustentebilidade 2007. (http://www.somague.pt/site2005/pt/sgps/Relatorio_de_Sustentabilidade_2007.pdf)

- Zona Inmobilaria España
  - La crisis del ladrillo obliga a Sacyr a recortar la plantilla de sus oficinas centrales en un 25% (http://www.zonainmobiliaria.es/noticias/1282/la-crisis-del-ladrillo-obliga-a-sacyr-a-recortar-la-plantilla-de-sus-oficinas-centrales-en-un-25/)

Grupo Santander:

- BankSecrets, (www.banksecrets.eu)
  - Informe "Banco Santander: Inversiones Nocivas (http://www.banksecrets.eu/#/es/Bancos/Banco%20Santander)

- Green economix
  - El Banco Real de Brasil es nombrado banco sostenible del año (http://greeneconomix.wordpress.com/2008/06/09/el-banco-real-de-brasil-es-nombrado-banco-sostenible-del-ano/)

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

- Greenpeace
  - Los nuevos conquistadores. Multinacionales españolas en América Latina. (http://www.greenpeace.org/raw/content/espana/reports/090930-03.pdf), p. 79

Técnicas reunidas:

- Confederación Sindical Internacional.
  - Informe Anual sobre la Violación de los Derechos Sindicales 2009 (http://survey09.ituc-csi.org/survey.php?IDContinent=2&Lang=ES)

Telecinco:

- El País
  - La Audiencia frena la publicidad encubierta en las teleseries. Telecinco apela a una directiva de la UE para eludir una multa de 470.000 euros (http://www.elpais.com/articulo/Pantallas/Audiencia/frena/publicidad/encubierta/teleseries/elpepirtv/20090523elpepirtv_2/Tes/)

Telefónica:

- FACUA-Consumidores en Acción
  - FACUA denuncia a Telefónica por cobrar la identificación de llamadas sin que los usuarios hayan solicitado el 'servicio' (https://www.facua.org/es/noticia.php?Id=3371)

- RSE online
  - Telefónica emplea niños en el reparto de sus guías (http://rseonline.com.ar/2009/01/telefonica-trabajo-infantil-paginas-amarillas/)

- Bisiness an Humans Rights (www.business-humanrights.org)

  - *Condena moral a corporaciones europeas*: (http://www.business-humanrights.org/Categories/Individualcompanies)

- CNMV, Comisión Nacional del mercado de valores
  - Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2008 (http://www.cnmv.es/publicaciones/IAGC2005IBEX.PDF)

- CorpWatch, Holding corporation accountable,
  - *EUROPE: Stealth Lobbyists Creep In* (http://www.corpwatch.org/article.php?id=15036)

Union Fenosa:

- SINTRAENERGIA,
  - *Boletín de prensa y radio*, 8 de septiembre de 2008, (http://www.sintraisa.org/)

- Observatorio de las Multinacionales en América Latina,
  - *Causas de la electrocución de personas en Colombia y responsabilidades de Unión Fenosa*, 17 de septiembre de 2009 (http://www.omal.info/www/article.php3?id_article=2369)
  - *El Tribunal Permanente de los Pueblos acusa a Unión Fenosa*, 18 de octubre de 2007, (http://www.omal.info/www/article.php3?id_article=1071)
  - *Disturbios en Guatemala por un apagón de Unión Fenosa*, 31 de diciembre de 2008, (http://www.omal.info/www/article.php3?id_article=1901)

- Observatorio de Multinacionales en América Latina (2008):
  - *Unión Fenosa. Bajo el foco*, (www.omal.info/www/IMG/pdf/UF_Bajo_el_Foco_Final.pdf)

- Consejo Regional de Indígenas del Cauca,
  - *Asesinado Robert de Jesús Guachetá, autoridad tradicional de la asociación territorial indígena de la zona occidente, Morales*, 18 de mayo 2009, (www.cric-colombia.org)

- Europapress,
  - *El Tribunal Permanente de los Pueblos 'juzgará' en Nicaragua a Unión Fenosa por la "crisis energética" del país*, 30 de julio de 2007, (http://www.europapress.es/noticiasocial.aspx?cod=20070730164442&ch=313)

- Prensa libre,
  - *Vecinos de Santa Elena protestan contra el mal servicio de energía*, 25 de junio de 2008, (http://www.prensalibre.com/pl/2008/junio/25/247032.html)

- European Coalition for Corporate Justice
  - The Powerful and the Powerless: A Case Study of Unión Fenosa's Electricity Monopoly in Colombia,

(www.corporatejustice.org/IMG/pdf/ECCJ_ColombiaPamphlet_LOWRES_A4.pdf)