



Cultura, Políticas y Prácticas de **RESPONSABILIDAD** de las empresas del IBEX 35 [Estudio 2006]



Observatorio de la Responsabilidad
Social de las Empresas

Equipo responsable del Estudio:

- Tomás G. Perdiguero (Investigador principal)
- Andrés García-Reche
- Víctor Fuentes Prosper

Coordinación de los trabajos de preparación de la información:

Antonio Jiménez Ortiz

Asistentes de investigación:

Paloma Bravo, Violeta Castaño y Natalia Biencinto

© Grup d'Investigació sobre la Responsabilitat Social de les Empreses
Universitat de València.

© Observatorio RSE

Diseño: Manuel Montes Vozmediano

Maquetación: Manuel Montes Vozmediano y Ricardo Vizcaíno-Laorga

Estudio 2006

Cultura, Políticas y Prácticas de Responsabilidad de las empresas del IBEX 35

CONTENIDOS

1 Los informes sociales publicados en España en 2006006

2 Sobre la metodología del Estudio008

 2.1 Las primeras experiencias de informe social.....008

 2.2 Las conclusiones de la investigación académica.....011

 2.3 El proyecto Global Reporting Initiative, GRI.....013

 2.4 Los fundamentos metodológicos de la propuesta.....017

 2.4.1 El análisis de las políticas y prácticas responsables019

 2.4.2 El sistema de indicadores y la metodología de evaluación021

Parte I. TRANSPARENCIA Y ENFOQUE DE GESTIÓN

3 Información, transparencia y rendición de cuentas.....026

 3.1 Las dificultades de evaluación de los informes031

 3.2 Verificación y confiabilidad de la información.....034

4 El desarrollo sostenible como eje de la estrategia empresarial036

5 La agenda y el sistema de gestión de la RSE041

6 Parte I: Conclusiones y evaluación045

Parte II. POLÍTICAS Y RESULTADOS DE GESTIÓN

7 Políticas responsables, prácticas y resultados de gestión048

 7.1 Contribución de la empresa al desarrollo social049

 7.2 Investigación e innovaciones que aborden los problemas de la sociedad060

 7.3 Formación y empleabilidad de los trabajadores066

 7.4 Calidad, salud y seguridad, condiciones de trabajo y participación072

 7.5 Igualdad y participación económica080

 7.6 Responsabilidades medioambientales086

 7.7 Responsabilidades internacionales.....090

8 Parte II: Conclusiones y evaluación095

9 Tabla general de evaluación y conclusiones096

1. LOS INFORMES SOCIALES PUBLICADOS EN ESPAÑA EN 2006

Se puede estimar que al menos 110 empresas que desarrollan sus actividades económicas en España han incorporado de manera voluntaria a sus sistemas de informe datos e informaciones de carácter social⁽¹⁾, y que en más de 75 casos los informes son presentados en formato independiente o como memoria integrada en la que se incluye la totalidad de la información económica, social y ambiental, de forma que los resultados de gestión resulten comprensibles.

CUADRO 1. LAS EMPRESAS DEL IBEX 35 Y LA INFORMACIÓN SOCIAL (2006)		
Informes con formato independiente	Memorias integradas	Información en la memoria económica
Abertis	ACS	Altadis
Acciona	Ferrovial	Antena 3 TV
Banco Popular	FCC	Cintra
Banco Sabadell	Gamesa	ENAGAS
Banesto	Iberia	Fadesa
Bankinter	Iberdrola	Metrovacesa
BBVA		NH Hoteles
Corporación Mapfre		Prisa
Endesa		Sacyr Vallehermoso
Gas Natural		Sogecable
Inditex		
Indra		
REE		
Repsol YPF		
Santander		
Telecinco		
Telefónica		
Unión Fenosa		

Con la excepción de Acerinox, las mayores empresas españolas, incluidas en el selectivo IBEX 35, han publicado en 2006 algún tipo de información sobre sus políticas, prácticas y resultados en el ámbito de la gestión de sus responsabilidades sociales, cuando sólo hace cinco años este tipo de informes era prácticamente inexistente en España desde una perspectiva cuantitativa. El incremento del número de empresas que durante los años 2005 y 2006 han incorporado, a sus informes anuales, información de carácter social o han elaborado informes con un formato independiente ha sido verdaderamente notable.

Además de estas treinta y cuatro empresas del IBEX35, otras seis empresas cotizadas en el mercado de valores español han publicado un informe social correspondiente al ejercicio 2005 “en conformidad” con la Guía de Directrices 2002⁽²⁾ de Global Reporting Initiative, GRI. Asimismo, en las listas de GRI correspondientes a



septiembre de 2006 se recogen también los informes sociales de otras veinticinco empresas españolas que no cotizan en nuestro mercado de valores⁽³⁾. Asimismo, en 2005 al menos otras diecinueve empresas cotizadas incluyeron información social en su informe anual, y en algunos casos publicaron un informe social con formato independiente⁽⁴⁾. En 2006, al menos otras veintiséis empresas han publicado también información social y ambiental, entre ellas cinco empresas cotizadas en el mercado de valores español y diez empresas filiales de multinacionales que operan en España⁽⁵⁾.

Sin duda, el rápido crecimiento del número de informes sociales es un indicador revelador del nivel de

desarrollo de la RSE en España, pues muestra la existencia de una sensibilidad cada vez mayor en la comunidad empresarial sobre la necesidad de transparencia y de mejorar la información que se proporciona a la opinión pública sobre las políticas, prácticas y resultados en el ámbito de la gestión de sus responsabilidades sociales. Un desarrollo que es incluso mucho más rápido que el que se está produciendo en otros países de la OCDE, como lo demuestra que en el registro de Global Reporting Initiative correspondiente al mes de junio de 2006, en la lista de 163 empresas de 33 países que elaboran sus informes sociales “en conformidad” con las guías de GRI figuran 31 empresas españolas⁽⁶⁾, frente a 10 de EE.UU, 8 de Reino Unido, 8 de Canadá, 7 de Italia o 6 de Alemania.

(1) El término social debe entenderse en el sentido amplio que le asigna la Organización Internacional del Trabajo, OIT, al considerar que no se refiere sólo a las dimensiones que afectan al trabajo y las relaciones laborales, sino que incluye también el conjunto de los fenómenos relacionados con las necesidades sociales. De acuerdo con esta visión de lo social, cuando en el informe nos referimos a las “cuestiones sociales” o utilizamos el término “Responsabilidad Social de las Empresas, RSE”, nos referimos a las relaciones de las empresas con la sociedad en el sentido más amplio y en todos los ámbitos, tanto los que afectan a las políticas laborales y a las relaciones de la empresa con sus trabajadores, como los problemas de naturaleza medioambiental o a los que afectan a las relaciones de las empresas con los grupos sociales y con las comunidades donde desarrollan sus actividades de negocio.

(2) Abengoa, Aguas de Barcelona, Cepsa, Portland Valderrivas, OHL y TPI.

(3) Entre ellas destacan filiales de multinacionales como Vodafone, Basf, Ericson y Diageo, o empresas como Euskaltel, DKV Seguros, Cementos Alfa, Cementos Retolaza, Contratas y Obras, Corporación Uniland, EMAESA, ENUSA, Grupo CESPA, Grupo Larcovi, Lemona Industrial, Grupo Mango, MP Corporación Industrial, Telefónica I+D y Telefónica Móviles, junto con empresas de mediano tamaño como Bodegas Pirineos, Fundicio Dulcit Benito S.L, Harineras Villamayor o Javierre, y sociedades cooperativas como Kairos S.Coop o el Grupo Eroski.

(4) Adolfo Domínguez, Befesa Medio Ambiente, Campofrío, Ebro Puleva, Ercrós, EADS, Grupo Catalana de Occidente, Ence, Inbesos, Indo Internacional, Prosegur, Telepizza, Transportes Azkar, Tubacex, Tubos Reunidos, Uniland Cementera, Uralita y Zardoya Otis. Conf. Perdiguero, G. Tomás y Pérez Amat, Ricardo (2005). Cultura, políticas y prácticas de responsabilidad de las empresas cotizadas. Informe de investigación. Universidad Rey Juan Carlos.

(5) Abeinsa, Alcampo, Arcelor, Aceralia, Barclays, BP, Carrefour, Caser, Cemex, Coca Cola España, Constructora San José, Cortefiel, Ferro, Grupo Leche Pascual, Ibermutuamur, Hasbro, MRW, Nestlé, Sanitas, Siemens, Sol Meliá, Sos Cuétara, Starbucks, Telefónica Móviles, Torras Papel y Urbis.

(6) También aparecen registradas otras organizaciones que no son específicamente empresas privadas, como cajas de ahorro, hospitales y empresas públicas y hasta organizaciones profesionales sin ánimo de lucro, aunque debe señalarse que es un fenómeno extremadamente singular que es difícil de evaluar al no poder realizar comparaciones con otros países.

su aplicación para la consideración, evaluación y medida de las dimensiones sociales y medioambientales del desarrollo sostenible⁽²⁷⁾. Así, en muchos casos, para la evaluación de los indicadores elegidos se utilizan variables basadas en datos e informaciones de carácter numérico, como sucede con la contribución de las empresas incluidas en el estudio a la cohesión y el desarrollo social mediante la creación de empleo, o las inversiones en formación que contribuyen a la mejora del capital intelectual de la organización y a la empleabilidad de los trabajadores. En otros casos, para la evaluación de los indicadores se utilizan marcos o umbrales de referencia, como pueden ser los objetivos de política pública, los resultados de los países más avanzados en una dimensión determinada del desarrollo sostenible o las mejores prácticas empresariales, como proponen Drewnoski y Scott (1966). Asimismo, en el proceso de evaluación se utilizan también indicadores índices o sintéticos para explicar factores y componentes de la responsabilidad que están interrelacionados, como sucede con la evaluación de la calidad del trabajo o los ámbitos referidos a la igualdad y equidad en las relaciones de la empresa con sus stakeholders. Cada indicador es ponderado en función de un nivel máximo de referencia, como son las prácticas internacionales más avanzadas en ese ámbito o los objetivos de sostenibilidad de la política pública, de forma que puede medirse la distancia o el resultado alcanzado por cada empresa en relación a un nivel mínimo de carácter objetivo, como es el estricto cumplimiento de las leyes existentes sobre la materia analizada y la ausencia de políticas o prácticas innovadoras de carácter voluntario.



Para la clasificación de las empresas se aplica una escala numérica de cero a cien puntos, en la que se han convenido cuatro niveles desarrollo de las políticas de responsabilidad, de acuerdo con la puntuación obtenida por cada empresa en los indicadores de las áreas de análisis consideradas. Se considera que existe un primer nivel crítico, para el intervalo de 0-20 puntos, que corresponde a un desarrollo mínimo de los criterios analizados. En el segundo nivel, para el intervalo de 21-40 puntos, se clasifica a las empresas con un desarrollo considerado insuficiente, de acuerdo con los criterios metodológicos de evaluación comparativa adoptados. El tercer nivel, en el intervalo 41-60 puntos, corresponde a desarrollos que ya resultan satisfactorios, mientras que el nivel inmediato, intervalo de 61-80 puntos, corresponde a un grado de desarrollo notable. El último nivel, de 81-100 puntos correspondería al máximo desarrollo de las políticas y prácticas de responsabilidad en los ámbitos de evaluación elegidos.

PARTE I. TRANSPARENCIA Y ENFOQUE DE GESTIÓN

(27) La utilización de indicadores sociales para complementar las medidas económicas y monetarias sobre el bienestar y el desarrollo ha sido frecuente por parte de organizaciones internacionales multilaterales como el Banco Mundial, la OCDE o Naciones Unidas, como es el caso del Índice de Desarrollo Humano, IDH, del Programa de Desarrollo de Naciones Unidas, en el que se combinan indicadores económicos y monetarios con otros relacionados con la salud, la educación o la esperanza de vida.

por las empresas del IBEX 35 en 2006 puede ser clasificada en los tres apartados de evaluación y seis niveles de desarrollo que se contemplan en la Tabla 1.

“Las empresas responsables son organizaciones con una gestión transparente de la información, que ponen a disposición de los stakeholders y de la opinión pública la información más completa, detallada y veraz sobre sus actividades, políticas, proyectos y planes de futuro”

Dieciséis empresas del IBEX 35 han presentado públicamente en 2006 un informe social correspondiente al ejercicio 2005 de acuerdo con las directrices de la Guía 2002 de Global Reporting Initiative, GRI. Otras seis empresas han elaborado una memoria o informe anual integrado, pero informando sobre las cuestiones sociales y ambientales de acuerdo con las directrices de la Guía 2002 de GRI. Asimismo Banesto y Bankinter han elaborado también informes sociales con un formato independiente, aunque dichos informes no se han elaborado de acuerdo con las directrices de GRI, y en otros diez casos las empresas han incluido en el informe anual un capítulo sobre la responsabilidad social, aunque en general, con la excepción de Cintra y en menor medida de Sacyr Vallehermoso y Metrovacesa, se trata de informaciones de carácter extremadamente general, en algunos casos con una pormenorizada descripción de los programas o contribuciones de carácter filantrópico y de beneficencia, más que un ejercicio de explicación y de rendición de cuentas sobre los impactos económico, social y ambiental de sus actividades y decisiones.

Finalmente, Acerinox no publica información sobre la gestión de las cuestiones sociales.

Una tendencia significativa es la utilización por parte de seis de las empresas incluidas en el estudio del formato de memoria integrada. Se trata de una tendencia que ya había sido apreciada durante los últimos años en distintas investigaciones internacionales, como la realizada en 2005 por KPMG⁽³¹⁾, en la que se constata que de las 250 empresas seleccionadas del Global Fortune 500, 129 han publicado un informe voluntario independiente y 32 han incluido las informaciones sociales y ambientales en el informe o memoria económica anual correspondiente al ejercicio 2004. Igualmente de las 1600 empresas analizadas de dieciséis países 525 han publicado un informe independiente y 133 han integrado las informaciones en la memoria económica. Un dato llamativo es que el 70 por ciento de los informes del primer grupo y el 50 del segundo tienen el formato de los informes de sostenibilidad, mientras que sólo tres años antes la mayoría de las empresas elaboraban fundamentalmente informes ambientales (73% en el primer grupo y 65% en el segundo). Una evolución que también es fácilmente perceptible en el análisis de los informes de las empresas españolas. Sin duda, la integración de la información social en el informe anual presenta un buen número de ventajas, ya que junto a la información legalmente exigible, como la que afecta a las cuentas anuales, el informe de gestión y el informe de buen gobierno, pueden integrarse otras informaciones de carácter voluntario como las que afectan a las marcas y a la gestión de otros activos intangi-

TABLA 1. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

NIVELES	PRIMERO	SEGUNDO			TERCERO		
	No se publica información o ésta tiene una escasa significación	Información parcial e incompleta sobre la gestión de las cuestiones sociales			Existe un sistema formalizado de información y rendición de cuentas sobre la gestión de las cuestiones sociales		
	1	2	3	4	5	6	
		Nivel básico	Nivel más desarrollado	Sin Standard de informe social	Standard GRI (Guía 2002)	Utilización AA 1000 (parcial)	Estándar AA 1000
Abertis							
Acciona							
Acerinox							
ACS							
Altadis							
Antena 3 TV							
Banco Popular							
Banco Sabadell							
Banesto							
Bankinter							
BBVA							
Cintra							
Mapfre							
Enagás							
Endesa							
Fadesa							
FCC							
Ferrovial							
Gamesa							
Gas Natural							
Iberdrola							
Iberia							
Inditex							
Indra							
Metrovacesa							
NH Hoteles							

TABLA 2. LA SOSTENIBILIDAD COMO VARIABLE ESTRATÉGICA DE GESTIÓN

El Consejo de Administración, la RSE y el desarrollo sostenible

NIVELES	1	2	3
INFORME DE BUEN GOBIERNO	No constan referencias a riesgos de RSE y desarrollo sostenible, o carecen de significación	Un análisis básico de de los riesgos [productos, salud y seguridad y otros]	Un análisis desarrollado de los riesgos y su gestión [productos, salud y seguridad, medio ambiente, reputación y otros]
EMPRESA			
Abertis	Riesgos de reputación y unidades de gestión (responsabilidad social y reputación) Plan estratégico de RSE 2003.		
Acciona	Descripción de riesgos de calidad y medio ambiente.		
Acerinox	Riegos de los productos, salud y seguridad, y medio ambiente (Desarrollo de sistemas ISO).		
ACS ⁽³⁸⁾	Se describen los riesgos de calidad, laborales y de medio ambiente.		
Altadis	Se ha creado una Comisión ética y de buen gobierno en el CA, pero los avances son todavía incipientes.		
Antena 3 TV	Riesgos de “salud y seguridad en el trabajo” y riesgos de “integridad” - referencias a la imagen y la reputación.		
Banco Popular	Comisión de Nombramientos, retribuciones, gobierno corporativo y conflictos de interés.		
Banco Sabadell	Un Comité de ética nombrado por el CA que formula propuestas que afectan al código de conducta		
Banesto	Riesgos medioambientales y referencias generales a la reputación.		
Bankinter			
BBVA			
Cintra	Riesgos laborales, de medio ambiente (ISO 14001 y EMAS) y de calidad del servicio (ISO 9001). En 2005 se ha aprobado un Manifiesto de Valores -referencias generales a la reputación.		
C. Mapfre	Se consideran los riesgos estratégicos y de buen gobierno		
Enagás			
Endesa			
Fadesa	Riesgos laborales y de medio ambiente.		
FCC	Riesgos organizativos (salud y seguridad), productivos (calidad -ISO 9000- y de formación) y medioam-bientales.		
Ferrovial	Riesgos medioambientales (ISO 14001), riesgos laborales y referencia a los riesgos reputacionales. Declaración de principios sobre el DS y código de ética -La Comisión de Auditoria y Control supervisa la gestión de los riesgos de seguridad y medio ambiente-		

NIVELES	4	5	6
INFORME DE BUEN GOBIERNO	Se ha formalizado la participación del CA en el desarrollo de la estrategia de RSE	Se analizan los riegos más importantes de RSE y desarrollo sostenible y el CA interviene en las decisiones de gestión	El desarrollo sostenible y la RSE constituyen el eje de la estrategia de la empresa
EMPRESA			
Gamesa	Comisión de Auditoria y Cumplimiento (informa al CA sobre la memoria social) Declaración de principios sobre la RSE(2005).		
Gas Natural			
Iberdrola	Riesgos laborales, (OHSAS 18000) de medio ambiente (ISO 14001) y de calidad de productos (ISO 9000).		
Iberia	Riesgos de medio ambiente y sistema de gestión ISO 14.001.		
Inditex	Comisión de Auditoria y Control. (informa al CA sobre la memoria social). Directriz interna de prácticas responsables (2005).		
Indra	Riesgos de recursos humanos y laborales. Sistemas de gestión del medio ambiente (ISO 14001 y EMAS) Plan director de RSE (2003).		
Metrovacesa			
NH Hoteles	Riesgos en el “campo laboral y riegos de seguridad”.		
Prisa			
REE	Riesgos laborales, (OHSAS 18000) de medio ambiente (ISO 14001 y EMAS) y de calidad de productos (ISO 9001). Referencias generales a riesgos de reputación. Código ético (2005).		
Repspl YPF	Riesgos de seguridad y medio ambiente y riesgos de reputación. -La Comisión de Auditoria y Control supervisa la gestión de los riesgos de seguridad y medio ambiente-.		
Sacyr Vallehermoso	Referencia general a los riesgos de responsabilidad. [en materia de gestión, calidad, medio ambiente,...].		
Santander			

TABLA 3. EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RSE

Un sistema de gestión transversal que afecta a las políticas y programas que se desarrollan en todas las áreas de la organización		
NIVELES	1	2
	Gestión de dimensiones aisladas de la RSE ⁽⁴¹⁾	Un sistema de gestión más desarrollado, pero con funciones indirectas
EMPRESA		
Abertis	· Plan estratégico. · Unidad de RSC [Dirección de Relaciones institucionales y calidad]. · Comisión de RSC	
Acciona	Departamento de RSC [Dirección general de relaciones institucionales, marketing corporativo y RSC].	
Acerinox		
ACS		
Altadis		
Antena 3 TV		
Banco Popular	Unidad de RSC [Relaciones institucionales].	
Banco Sabadell		
Banesto		
Bankinter	Declaración de principios sobre la cultura [con referencias a la RSE].	
BBVA	Departamento de Responsabilidad Social y reputación corporativas [Área de Comunicación e Imagen de la Presidencia].	
Cintra	Manifiesto de valores.	
C. Mapfre	· Plan integral de responsabilidad social. · Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social.	
Enagás		
Endesa	· Plan estratégico de Medio Ambiente y DS [7 compromisos con el desarrollo sostenible]. · Comisión de Medio Ambiente y DS.	
Fadesa		

(41) La mayoría de las empresas del IBEX35 disponen de áreas de gestión que tienen funciones de desarrollo de políticas que afectan a distintas dimensiones de la RSE, como sucede con los departamentos de relaciones con los inversores, oficinas de atención al accionista, direcciones de calidad y de atención al cliente, unidades de gestión del medio ambiente, o de salud y seguridad en el trabajo, formación continua y otras unidades incluidas en la dirección de recursos humanos. Sin embargo, no consta que las empresas clasificadas en este primer nivel hayan realizado un esfuerzo de coordinación de estas funciones para adaptar su modelo de gestión a los requerimientos de la responsabilidad y el desarrollo sostenible.

Un sistema de gestión transversal que afecta a las políticas y programas que se desarrollan en todas las áreas de la organización			
NIVELES	3	4	5
	Nivel básico	Nivel más desarrollado	Integración plena de los objetivos de sostenibilidad en la estrategia de la empresa [función directiva con el máximo nivel organizativo]
EMPRESA			
FCC	Dirección de RSC [Plan estratégico en preparación].		
Ferrovial	Declaración de principios de desarrollo sostenible.		
Gamesa	· Declaración de principios. · Dirección de RSC [Secretaría General]. · Comité de RSC.		
Gas Natural	Comité de reputación corporativa [Presidida por la Dirección de Comunicación y Gabinete de Presidencia].		
Iberdrola	Comité de reputación corporativa [Dirección de RR.HH y Servicios] y comités de medio ambiente.		
Iberia			
Inditex	· Directriz interna de prácticas responsables. · Departamento de Responsabilidad Corporativa.		
Indra	Plan director.		
Metrovacesa			
NH Hoteles			
Prisa			
REE	· Cuadro de mando integral. · Comisión directora de RSE.		
Repsol YPF	Unidad de reputación corporativa [Dirección General de Comunicación y Gabinete de Presidencia].		
Sacyr Vallehermoso			
Santander	Dirección de RSC [Dirección de relaciones institucionales, secretaría técnica y RSC].		
Sogecable			
Telecinco			
Telefónica	· Subdirección general de reputación, marca y responsabilidad corporativas [informa a la Comisión de RR.HH y Reputación del CA].		
Unión Fenosa	· Comité de RSC · Unidad de RSC [Dirección de Comunicación].		

PARTE II. POLÍTICAS Y RESULTADOS DE GESTIÓN



INDICADOR 6
DESARROLLO DE PRODUCTOS Y
SERVICIOS QUE RESPONDAN
A LAS NECESIDADES SOCIALES

La mayoría de las empresas incluidas en el estudio otorgan una gran importancia a la calidad, disponen de unidades organizativas con funciones de control de los procesos y mejora de la calidad de los productos

y servicios, y en la mayoría de los casos existen centros de atención y servicio al cliente y procesos de gestión apoyados en las normas ISO 9000 y 9001. En muchos casos las empresas realizan encuestas y disponen de sistemas de evaluación de la satisfacción de sus clientes, aunque en general no se facilita información sobre los resultados, ni sobre las quejas y reclama-

ciones. En la información publicada por las empresas no consta la existencia de sistemas de diálogo formalizado con los clientes como los Consejos de Consumo y otras formas de consulta y participación, aunque existen oficinas de defensor del cliente. En algunos casos las empresas informan también sobre acuerdos y sistemas de diálogo con

las asociaciones de consumidores -Gamesa y Telefónica.

Sin embargo, las iniciativas más relacionadas con el desarrollo de productos y servicios con criterios sociales son escasas. Experiencias destacables son la creación de un comité de nuevos productos en Santander o el programa de aceptación social de proyectos de REE.

TABLA DE EVALUACIÓN		
EMPRESA	EVALUACIÓN	POLÍTICAS Y RESULTADOS Productos y necesidades sociales
Abertis	40	ISO 9001 (en algunos centros) Programa de acceso para discapacitados Sistema de evaluación de la satisfacción del cliente
Accciona	s/e	N/C
A.C.S.	s/e	N/C
B.Popular	s/e	N/C
Bankinter	40	Oficina de defensor del cliente Encuestas sobre calidad del servicio
B.Sabadell	40	Plan cuatrienal de calidad. Certificado UNE-EN ISO 9001. Defensor del cliente y del partícipe
B.B.V.A.	50	Programa de servicios financieros para colectivos específicos Índice de satisfacción del cliente
Cintra	40	ISO 9001 Encuestas de satisfacción del cliente
Endesa	20	Defensor del cliente
F.C.C.	20	Proyecto Aqualia (Sistema informático para la mejora de la información aplicada a redes de abastecimiento)
Ferrovial	40	ISO 9001 Servicios urbanos industriales impulsados con energías limpias (4% de la flota en 2008)
Gamesa	40	ISO 9000 (división eólica) Política de reciclaje de productos Sistema de medida de satisfacción del cliente
Gas Natural	30	Medición continua de la satisfacción del cliente y oficina de garantía Acuerdos con asociaciones de consumidores (resolución de conflictos)
Iberdrola	40	ISO 9001 Energías renovables (energía verde) Unidad de reclamaciones
Iberia	40	Programa de reducción de emisiones acústicas y atmosféricas Encuestas de calidad percibida
Inditex	20	Departamento de atención al cliente

TABLA DE EVALUACIÓN [continuación]		
EMPRESA	EVALUACIÓN	POLÍTICAS Y RESULTADOS Productos y necesidades sociales
Indra	40	ISO 9001 Premio Computing 2005 en la categoría de seguridad Encuestas de satisfacción del cliente
R.E.E.	60	ISO 9001 Programa de aceptación social de proyectos. Medición de la satisfacción de los stakeholders basada en el modelo SERVQUAL/SERPERF
Repsol YPF	50	ISO 9001 Sistema Fichas de Datos de Seguridad, Nuevos productos o procesos mejorados por I+D Índice de satisfacción global
Santander	70	Modelo Q-10 de satisfacción clientes y empleados ISO 9000 Comité de nuevos productos (proyectos de energías renovables y productos financieros sociales) Unidad corporativa de clientes y calidad. Modelo de orientación al cliente META 100
Mapfre	70	ISO 9001 Programa de reciclado Centro de experimentación y seguridad vial (y productos relacionados con el riesgo medioambiental en el ámbito industrial) Departamento de reclamaciones Comisión de Defensa del asegurado
Telefónica	70	ISO 9001 Programa estratégico Meta cliente: plan de excelencia operativa. (Telefónica accesible, Inclusión digital, responsabilidad en el servicio al cliente, compras responsables) Metodología de análisis de la satisfacción del cliente Relaciones formalizadas con asociaciones de consumidores
U. Fenosa	60	ISO 9001 Realización de auditorías internas de acuerdo con EOQ Elaboración de Índices de Eficiencia energética. (Proyecto La casa eficiente sobre usos domésticos eficientes de la energía y llanes de uso eficiente de la energía y de comportamientombiental) Centro de servicio al cliente

