

“Comunicación de la RSE en las webs de las empresas del Ibex 35”

Éste es el primero de una serie de estudios que *Compromiso RSE* va a realizar con el objetivo de aportar la máxima información sobre diferentes aspectos de la RSE, que en numerosas ocasiones son desconocidos no sólo por el gran público, sino también por muchas de las personas que conviven diariamente en el entorno de la RSE.



En los últimos años se ha puesto mucho énfasis en la realización de memorias de RSE, y se ha generado tal carrera que España es el líder mundial en memorias de RSE según el estándar GRI.

Pero esa voluntad de comunicar la RSE, ¿tiene continuidad luego en todos los otros ámbitos de la empresa?

Por ello, hemos querido realizar el I Estudio sobre “La comunicación de la RSE en las webs de las empresas del Ibex 35”.

El estudio ha sido realizado con la información que había en las webs entre el 25 de Noviembre y el 9 de Diciembre de 2009.

Hemos analizado seis parámetros diferentes.

- **Nivel del primer impacto sobre RSE:** hemos valorado cuándo y de qué manera encontramos en la web de las empresas la primera información sobre RSE. En algunas aparece en su home de forma muy destacada y con profusión de elementos adicionales relativos a la RSE, en otras de forma totalmente discreta.
- **Sites específicos de RSE:** todavía son pocas las empresas del Ibex que han desarrollado sites específicos para comunicar su política de RSE o aspectos concretos de ella.
- **Nivel de detalle de la información relativa a RSE:** en este apartado hemos valorado el haber elaborado información para la web

con el máximo detalle y estructura posible, permitiendo al internauta profundizar de una forma fácil o no, en la política RSE de la empresa. Aquellas empresas que optan por poner sólo unas líneas genéricas muy vagas con un link a la memoria tienen puntuaciones bajas en este apartado, puesto que la clave no es un link, la clave es dotar del mejor contenido propio posible a la web.

- **Actualización periódica exclusiva de noticias sobre RSE:** en este apartado se ha valorado la facilidad para encontrar las noticias relacionadas con las políticas RSE de las empresas.
- **Periodicidad de actualización:** hemos valorado la frecuencia con que las empresas emiten información relacionada con la RSE.
- **Información audiovisual relativa a RSE:** en este apartado se ha valorado a las empresas que están empezando a utilizar contenidos audiovisuales, los que más crecen en Internet en los últimos años, para difundir sus políticas de RSE.

A continuación les mostramos los resultados del estudio y las conclusiones del mismo.

Asimismo hemos querido reconocer a las mejores webs en cuatro ámbitos distintos, pues consideramos que su empeño por comunicar de la mejor manera posible la RSE a través de sus webs debe ser galardonado ■

“Comunicación de la RSE en las webs de las empresas del IBEX 35”

Empresa	Nivel del primer impacto sobre RSE	Sites específicos de RSE
	En la <i>home</i> de una forma muy destacada	Tiene un blog sobre RSC y sostenibilidad, que ofrece abundante información de interés general
	En la <i>home</i> de una forma correcta	No
	En la <i>home</i> de una forma muy destacada	Sí, la campaña Reacciona incluía site específico
	Muy bajo, sólo se encuentra información en un segundo nivel y de una forma muy discreta sobre gobierno corporativo	No
	En la <i>home</i> de una forma correcta	No
	En la <i>home</i> de una forma muy destacada	No. Tienen una web específica de su fundación
	No en la <i>home</i> de clientes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa de una forma destacada	No
	No en la <i>home</i> de clientes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa de una forma discreta	No
	No en la <i>home</i> de clientes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa de una forma destacada	No, aunque han creado Emprendedores TV para fomentar el espíritu emprendedor y la escuela Banespyme como iniciativa de la Fundación Cultural Banesto
	No en la <i>home</i> de clientes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa de una forma muy destacada	No. Tienen una web específica de su fundación, pero está muy centrada en el tema de innovación

Nivel de detalle de la información de RSE	Actualización periódica exclusiva de noticias sobre RSE	Periodicidad de actualización	Información Audiovisual sobre RSE
Medio-alto	Sí	Medio-baja	Un vídeo sobre cambio climático
Medio-alto	No específicas de RSE. Se actualizan en la sala de prensa integradas en todas las noticias de Abertis	Baja	No
Alto	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de Acciona, pero el % de noticias relacionadas con RSE o sostenibilidad es muy alto	Alta	No integrada dentro del área de RSE, en prensa tienen nueve vídeos, algunos de RSE. También hay algunos en el canal Acciona de Youtube.
Nulo, sólo el informe	No	Nula	No
Medio-bajo	No. En su sala de prensa en todo el 2009 y en todo el 2008 no hay ninguna noticia relativa a RSE	Nula	No
Medio-alto, aunque a nivel mundial	Sí, a nivel mundial	Baja	Un vídeo dentro de su apartado de <i>Corporate Responsibility</i>
Medio-alto	No	Nula	No
Muy bajo	No. Casi inexistentes las noticias relacionadas con RSE en su sala de prensa en el apartado notas de prensa institucionales. Más presencia en otras notas, pero desde el 1 de julio no hay ninguna	Medio-baja	No
Medio	No específicas de RSE, se actualizan junto con el resto de noticias de Banesto, pero el % de noticias relacionadas con RSE o sostenibilidad es bajo	Baja	No como RSE, pero tiene el canal Emprendedores TV
Bajo con la excepción de un informe sobre Acción Social	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de Bankinter, pero el % de noticias relacionadas con RSE es alto	Alta	No

empresa	Nivel del primer impacto sobre RSE	Sites específicos de RSE
	Es el único banco del IBEX-35 que ofrece el primer impacto visual sobre RSE en la web de clientes, y evidentemente también lo hace en su web corporativa	Cada una de las fundaciones tiene su site. Entre ellas destaca el site de la Fundación Microfinanzas. Asimismo, ha creado las webs "valoresdefuturo.com" y "niñosadelante.com"
	Muy bajo. Dentro del apartado de Publicaciones está la única mención a la RSE permitiendo acceder al informe	No
	En la <i>home</i> de una forma discreta	No
	En la <i>home</i> de una forma bastante destacada	No
	No en la <i>home</i> de clientes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa, aunque con el término Compromiso. En la web de clientes tienen información sobre eficiencia energética.	No. Crearon "paraloshijosdetushijos", pero ahora no está disponible. Tienen una web de su fundación, pero muy orientada a patrocinio y mecenazgo
	En la <i>home</i> de una forma destacada	No, pero tiene cuatro apartados dentro de medioambiente: cambio climático, movilidad sostenible, RSC y construcción sostenible, donde recoge las principales noticias de interés general en dichos ámbitos.
	En la <i>home</i> de una forma muy destacada	No. Tienen un site de la fundación Esther Koplowitz
	En la <i>home</i> de una forma muy destacada	No
	No en la <i>home</i> de clientes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa de una forma destacada. Aunque en la web de clientes tienen vídeos y animaciones sobre seguridad y eficiencia energética	Tienen una web "gestonatural" con consejos sobre eficiencia energética, así como la web de su fundación
	En la <i>home</i> de una forma destacada, si bien utilizan el término Compromiso Social, no el término Responsabilidad Social	No. Tienen una web de su fundación
	En la <i>home</i> dirigida a clientes de una forma destacada, si bien utilizan el término Reputación y Sostenibilidad, no el término Responsabilidad Social	Sí, tienen un site que es "contraelcambioclimatico.com"
	En la <i>home</i> de una forma destacada	Sí, tienen un site que es "contraelcambioclimatico.com"

“Comunicación de la RSE en las webs de las empresas del IBEX 35”

Nivel de detalle de la información de RSE	Actualización periódica exclusiva de noticias sobre RSE	Periodicidad de actualización	Información Audiovisual sobre RSE
Alto	Sí	Alta	Sí, tiene un canal de responsabilidad corporativa en la TV IP del BBVA
Nulo, sólo el informe	No. En su sala de prensa en todo el 2009 no hay ninguna noticia relativa a RSE	Nula	No
Muy bajo	No específicas de RSE, se actualizan junto con el resto de noticias de Critería, pero el % de noticias relacionadas con RSE o sostenibilidad es bajo. Prácticamente sólo destacan las incorporaciones a índices o al Pacto Mundial	Baja	No
Alto	No. Casi inexistentes las noticias relacionadas con RSE, aunque en el apartado “La energía en los medios” hay algunas noticias relacionadas con renovables	Baja	No
Alto	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de Endesa, pero el % de noticias relacionadas con RSE o sostenibilidad es muy alto	Alta	No
Alto	En su sala de prensa en todo el 2009 no hay ninguna noticia relativa a la RSE de Ferrovial, pero en otros apartados de su web hay una actualización muy elevada de noticias de interés general relacionadas con la RSE	Nula en las relativas a la RSE de Ferrovial, muy alta las genéricas sobre RSE	Un vídeo sobre la reducción de la huella de CO ₂ de Ferrovial
Alto	Sí	Alta	Un vídeo de la fundación Esther Koplowitz
Alto	No específicas de RSE, se actualizan junto con el resto de noticias de Gamesa, pero el % de noticias relacionadas con RSE se refiere casi exclusivamente al ámbito del medioambiente	Baja	Un vídeo sobre energicultura. Quieren pasar del energiconsumo a la energicultura
Medio-alto. No hay mucha elaborada específicamente, pero un sistema de links muy bueno permite ampliarla con facilidad	Aunque integradas en las noticias generales, un sistema de segmentación muy bueno permite ver todas las relacionadas con RSE de una forma muy fácil	Alta	En la web de clientes tienen vídeos y animaciones audiovisuales sobre consejos de seguridad eficiencia energética...
Muy bajo	No. En su sala de prensa en todo el 2009 no hay ninguna noticia relativa a RSE	Nula	No
Alto	Sí las relacionadas con el cambio climático en la web “contraelcambioclimatico.com”. Respecto a las noticias relacionadas con los otros ámbitos de la RSE, están integradas dentro de las noticias generales	Medio-alta	Tres vídeos de acceso general en la web “contraelcambioclimatico.com” y otros vídeos, pero, sólo para profesionales de la prensa
Alto	Sí las relacionadas con el cambio climático en la web “contraelcambioclimatico.com”. Respecto a las noticias relacionadas con los otros ámbitos de la RSE, están integradas dentro de las noticias generales	Medio-baja	Tres vídeos de acceso general en la web “contraelcambioclimatico.com” y en su archivo multimedia algunos vídeos relacionados con la RSE

empresa	Nivel del primer impacto sobre RSE	Sites específicos de RSE
	No en la <i>home</i> de clientes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa de una forma destacada	No
	En la <i>home</i> corporativa de una forma muy destacada, aunque aprovecha poco el potencial de visitas a las webs de sus marcas como Zara, Massimo Dutti... Sólo en la web de Zara, y de una forma muy discreta, hablan de su compromiso con los animales y el medioambiente	No
	En la <i>home</i> de una forma muy destacada	No
	En la <i>home</i> de clientes de una forma muy destacada. Es resaltable que estés en la sección que estés (seguros de auto o cualquier otra) hay un enlace permanente a la información sobre Responsabilidad Social	No, aunque la web de la su fundación es muy completa
	En la <i>home</i> de una forma discreta	No
	En la <i>home</i> de una forma correcta	No
	En la <i>home</i> de una forma correcta	No, pero tiene links a sus fundaciones
	En la <i>home</i> de una forma correcta	No
	No en la <i>home</i> de clientes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa de una forma correcta	No, pero ha impulsado Universia, que es la mayor red iberoamericana de colaboración universitaria. También cuenta con la web de su Fundación
	Muy bajo, sólo se encuentra información en un segundo nivel y de una forma discreta	No
	No en la <i>home</i> de televidentes, sí en la <i>home</i> de su web corporativa de una forma correcta	No
	En la <i>home</i> de clientes ya hay acceso a información sobre Responsabilidad Social. En la <i>home</i> de su web corporativa aparece de una forma destacada	Sí, aunque integrada en la web de Telefónica por diseño y volumen de información. Es como una web independiente con toda la política RSE. Además, está la web de la fundación con numerosos proyectos de RSE

“Comunicación de la RSE en las webs de las empresas del IBEX 35”

Nivel de detalle de la información de RSE	Actualización periódica exclusiva de noticias sobre RSE	Periodicidad de actualización	Información Audiovisual sobre RSE
Muy alto	Sí	Medio-alta	No
Alto	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de Inditex, pero el % de noticias relacionadas con RSE o sostenibilidad es muy alto	Alta	No
Medio	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de Indra, pero el % de noticias relacionadas con RSE o sostenibilidad es bajo	Baja	Un vídeo donde habla una consultora en Responsabilidad Social
Medio-alto, combinando la información que hay en Mapfre con la de la Fundación Mapfre	No específicas de RSE, se actualizan junto con el resto de noticias de Mapfre y la Fundación	Media	No
Alto	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de OHL, pero el % de noticias relacionadas con RSE o sostenibilidad es alto	Alta	No
Alto	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de REE	Media	Tienen algún vídeo. Muy pocos relacionados con alguna noticia de RSE
Muy alto	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de Repsol, aunque mediante un buscador se pueden hacer búsquedas temáticas de noticias	Media-alta	Tienen 18 vídeos, algunos de ellos relacionados con RSE
Muy bajo	No. En su sala de prensa en todo el 2009 no hay ninguna noticia relativa a RSE	Nula	No
Medio	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias del Santander; pero sólo hay noticias de la relación del Santander con diferentes universidades. No hay ninguna relacionada con algún otro ámbito de la RSE	Sólo relacionadas con universidades	No
Nulo	Nula	Nula	No
Bajo	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de Telecinco	Baja	No
Muy alto	No específicas de RSE. Se actualizan junto con el resto de noticias de Telefónica	Media	En su sala de prensa, en el apartado multimedia, tienen algunos vídeos relacionados con RSE

Conclusiones

• Nivel del primer impacto visual sobre RSE:

Con la excepción de tres empresas, Acerinox, BME y Técnicas Reunidas, en el resto de las empresas del IBEX 35 encontramos el primer impacto visual sobre RSE en la *home*.

Sí se observan diferencias –especialmente entre las empresas que tienen web de clientes y web corporativa–, en la *home* escogida para el primer impacto. Por ejemplo, BBVA es el único banco del IBEX 35 donde encontramos el primer impacto visual en la *home* de clientes. Destacan positivamente también en este sentido Telefónica, Mapfre, Iberdrola o Repsol.

Son mayoría, sin embargo, las empresas que todavía no aprovechan su web de clientes para facilitar el acceso a su información sobre RSE: Banco Popular, Banco Sabadell, Banesto, Bankinter, Endesa, Gas Natural, Iberia, Santander y Telecinco.

Inditex queda en una posición intermedia, pues si bien es cierto que en la página web de Zara en un segundo nivel aparece “Nuestro compromiso” la información a la que se tiene acceso es muy escasa, sin posibilidad de ampliación y únicamente referida al medioambiente y los animales.

En definitiva, la mayoría de empresas del IBEX 35 ha incorporado el acceso a la información sobre RSE en la *home* de su web corporativa, algunas de ellas podrían mejorar visualmente dicho acceso, y hay demasiadas empresas, que en sus webs de clientes –grandes generadoras de tráfico– desaprovechan la oportunidad de facilitar el acceso a información relativa a RSE.

• **Sites específicos de RSE:** son una auténtica minoría las empresas que han desarrollado sites específicos para informar sobre aspectos de la RSE, es un apartado donde queda mucho camino por recorrer, pues dichos sites contribuyen tanto a facilitar la difusión de las políticas RSE de la empresa como a la difusión de la RSE en general, según cuál sea su enfoque. Destacan en este apartado Abengoa, Acciona, BBVA, Iberdrola y Telefónica.

• Nivel de detalle de la información de RSE.

Muy alto	3
Alto	12
Medio-alto	6
Total	21
Medio-bajo	1
Bajo	2
Muy bajo	4
Nulo	3
Total	10
Medio	3
TOTAL	34

La mayoría de las empresas del IBEX 35 realiza un esfuerzo por elaborar y estructurar información relativa a sus políticas de RSE en su web, fruto de ello es que 21 de las 34

empresas ofrecen un nivel de detalle de la información medio-alto, alto o muy alto, siendo conscientes a su vez de que muy alto no significa que no se pueda ofrecer mucho más y con mayor detalle, pero muestran una voluntad clara de informar también a través de su web, no sólo de su memoria. Destacan con un nivel de detalle muy alto Iberia, Repsol y Telefónica.

Sin embargo hay todavía diez empresas, en las categorías media-bajo, bajo, muy bajo o nulo, entendiendo por nulo aquellas empresas que no ofrecen más que unas pocas líneas muy generalistas o un link a su informe, pues no se ha elaborado información de forma específica para la web. En la categoría de nulo, encontramos Acerinox, BME y Técnicas Reunidas.

• Actualización periódica de noticias exclusivas sobre RSE:

Sólo en cinco de las 35 empresas del IBEX 35 es posible encontrar un apartado exclusivo donde se recojan todas las noticias de RSE relativas a dicha empresa: Abengoa, Arcelor-Mittal (aunque a nivel mundial), BBVA, FCC e Iberia, lo que facilita enormemente ver todas las acciones que han realizado durante un periodo de tiempo. Por otra parte, en Gas Natural es muy fácil encontrarlas mediante un buscador muy bien segmentado, y en Iberdrola e Iberdrola Renovables tienen una sección exclusiva, pero sólo de las noticias relacionadas con medioambiente.

En el otro extremo hay siete empresas que en todo el 2009 no han publicado ni una sola noticia relativa a RSE, ni siquiera integradas dentro de la sala de prensa general de la compañía.

Son una mayoría (22) las que integran sus noticias de RSE en la sala de prensa junto con las otras noticias de la empresa. Lo que varía sustancialmente en estas 22 empresas, como veremos en el siguiente apartado, es la frecuencia de actualización.



“Comunicación de la RSE en las webs de las empresas del IBEX 35”

• Periodicidad de actualización:

Alta	8
Media-alta	3
Total	11
Media-baja:	3
Baja	8
Nula	8
Total	19
Media	4
TOTAL	34

Al contrario que en el apartado “Nivel de detalle de la información relativa a la RSE”, donde la mayoría de las empresas han hecho un esfuerzo por intentar elaborar y estructurar información relativa a la RSE en la web, en este apartado referido a las noticias sobre RSE son mayoría las que tienen una frecuencia de actualización baja, media-baja o nula (19 sobre 34), mientras que sólo once se sitúan en un nivel media-alta o alta. Mención aparte merece el Santander, que tiene bastantes noticias en su sala

de prensa, pero únicamente relacionadas con universidades, no se incluye ningún otro ámbito de la RSE.

Queda mucho camino por recorrer para que las empresas informen con mayor frecuencia de sus actividades de RSE.

Entre las que tienen una periodicidad de actualización alta encontramos a Acciona, Bankinter, BBVA, Endesa, FCC, Gas Natural, Inditex y OHL. Con una periodicidad de actualización nula encontramos a Acerinox, ACS, Banco Popular, BME, Ferrovial, Grifols, Sacyr Vallehermoso y Técnicas Reunidas.

• Información audiovisual sobre RSE:

Hay poquísima información audiovisual relacionada con la RSE en las webs de las empresas del IBEX 35, algo que sin duda deberán incrementar pues el consumo de información audiovisual, especialmente por parte de las nuevas generaciones, crece a un ritmo altísimo.

Sólo destacaremos al BBVA, que en su TV IP ha creado un canal de Responsabilidad Social, y a Banesto que, aunque no engloba los distintos ámbitos de la RSE, tiene Emprendedores TV para fomentar el espíritu emprendedor.

Cada año, con la realización del estudio, premiaremos a las empresas cuyas webs han destacado en algunas de las categorías que analizamos. Felicitamos a las tres empresas premiadas este año, aunque además de ellas hay varias más con un buen nivel de información relativa a la RSE. El grueso de las empresas del IBEX 35 se sitúa en una franja intermedia con una clara capacidad de mejora. Hay tres empresas, Acerinox, BME y Técnicas Reunidas, con una información muy pobre sobre RSE. Y otras cinco, ACS, Banc Sabadell, Critería, Grifols y Sacyr Vallehermoso, que podrían mejorar muchísimo su información en la web relativa a RSE ■

Empresas premiadas

en el I Estudio “Comunicación de la RSE en las webs de las empresas del IBEX 35”



Mejor web en la categoría “Nivel del primer impacto sobre RSE”

Por integrar en su *home* por múltiples vías y de una forma visualmente muy atractiva su preocupación por la sostenibilidad y su Responsabilidad Corporativa.



Mejor web en la categoría “Nivel de detalle de la información relativa a RSE”

Por presentar toda la información relativa a sus políticas RSE con un nivel de diseño, estructura, usabilidad, y detalle de la información de una forma extraordinariamente completa.



Mejor web en la categoría “Actualización periódica de noticias sobre RSE”

Por su apartado exclusivo donde se recogen todas las noticias relativas a RSE, que a su vez son actualizadas con una periodicidad muy alta.



Mejor web en la categoría “Información audiovisual relativa a RSE”

Por la voluntad de apuesta por los contenidos audiovisuales con la creación de un canal de Responsabilidad Social en su TV IP.