

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

Análisis del Ejercicio 2011

- Informe Completo -

Subvencionado por:



SECRETARÍA GENERAL  
DE EMPLEO  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE LA ECONOMÍA SOCIAL,  
DEL TRABAJO AUTÓNOMO  
Y DEL FONDOS SOCIAL  
EUROPEO

NOVENA Edición

El presente estudio ha sido elaborado por el Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa ([www.observatoriorsc.org](http://www.observatoriorsc.org)) bajo la dirección técnica de Sustentia ([www.sustentia.com](http://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, 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 Coordinación:

- Juanjo Cordero
- Mar Carneiro
- Vidal Martín
- Víctor Saiz

Equipo de Análisis:

Jordi Jofré	Pepe Proz	Manuel Fernández
Juan Diego Paredes	Orencio Vázquez	Laura León
Elena Ancos	Victor Saiz	Eduardo Sánchez
Carlos Almiro	Ana Illescas	José Gómez
Beatriz Fernánadez	Diana Gómez	Arantxa Fernández Razquin
Rocío Macias	Sara Horno	Alfonso Cobos
Johanna Hariri	Nuria casaldáliga	Carolina Fernández
Jaime Diaz	Celia Guitián	Carolina Piña
Alberto García Cerviño	Itziar Marin	
Jose Díaz de Argote	Charo Solanes Cañada	

Se quiere mostrar gratitud al Ministerio de Empleo y Seguridad Social 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: Ebro Foods, Inditex, Ferrovial, Enagás, Gas Natural, REE, Repsol YPF, Abertis, Bankinter y BBVA.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO DEL ESTUDIO Y METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS.....	19
2.1. Objetivo .....	19
2.2. Metodología.....	20
2.2.1 Alcance del estudio .....	20
2.2.2 Fases del estudio .....	20
2.2.3 Herramientas del análisis .....	28
3. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	40
3.1. Resultados generales .....	40
3.2. Resultados por eje de Análisis.....	47
3.2.1. Conclusiones del eje de Contenidos .....	47
3.2.2. Conclusiones del eje de Sistemas de Gestión .....	114
3.2.3. Conclusiones del eje de Gobierno Corporativo .....	134
3.3. Resultados por empresa.....	155
3.3.1. Empresas del sector Bienes de Consumo: .....	155
3.3.2. Empresas del sector Materiales Básicos, Industria y Construcción: .....	214
3.3.3. Empresas del sector Petróleo y Energía: .....	371
3.3.4. Empresas del sector Servicios Financieros e Inmobiliarias: .....	493
3.3.5. Empresas del sector Servicios Tecnología y Comunicaciones: .....	646
3.3.6. Empresas del sector Servicios de Consumo: .....	705
ANEXO I .....	747
ANEXO II.....	765

# 1. INTRODUCCIÓN Y EDITORIAL<sup>1</sup>

## INTRODUCCIÓN

Con este documento el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa ([www.observatoriorsc.org](http://www.observatoriorsc.org)) presenta por noveno año consecutivo el estudio “*La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35*”. Una vez más, y con mayor empeño en el actual contexto mundial, el OBRSC realiza y demuestra un esfuerzo por apoyar e impulsar avances en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) mediante una visión crítica y propositiva desde la sociedad. El contexto en el que se presenta este informe sigue estando irremediamente caracterizado por una cada vez más profunda crisis cuyo alcance incluye ya todos los ámbitos de la economía, la política, las finanzas, la sociedad, la ética, el gobierno, lo público y lo privado, mientras se mantienen grandes vacíos en todos los ámbitos de gobernabilidad, cuya cobertura es urgente para conseguir soluciones eficaces para los problemas que desde la gestión de las empresas, están afectando a la sociedad, y también a las propias empresas.

En la edición anterior de este informe, la correspondiente a las Memorias de RSC del ejercicio 2010, hablábamos de la evidencia de la instalación de una crisis sistémica caracterizada por ineficacias, injusticias e irracionalidades propias del sistema y que atacan a su sostenibilidad, eficacia y legitimidad. Un año más tarde, esta legitimidad no sólo no se ha recuperado sino que su situación es más grave todavía. Si durante 2011 se hicieron evidentes expresiones de la ciudadanía global como el Movimiento 15-M, *Occupy Wall Street*, el 15-O, las revueltas de ciudadanos griegos, la Primavera Árabe, las movilizaciones de trabajadores y estudiantes en España y Portugal en torno a distintos problemas sufridos por la sociedad como consecuencia del impacto de decisiones políticas y empresariales, este año en España han ganado protagonismo otros movimientos sociales de denuncia y propuesta ciudadana.

Tal es el caso de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH), plataforma que lucha por el ejercicio del derecho a una vivienda digna y que ha centrado su actividad en el drama que los desahucios están causando en España, con un foco de atención en la responsabilidad del sector financiero y el deber del Estado en afrontar problema y la solución.

También otros movimientos como las distintas mareas ciudadanas siguen manifestando su protesta y propuestas, y mostrando sentimientos de desengaño, escepticismo, frustración y decepción ante la evolución de los acontecimientos, poniendo en cuestión la eficacia del sistema actual, el mercado y el gobierno, en resolver las causas de las distintas crisis. La marea roja de los parados, la verde del sector de la educación pública, la negra en representación de funcionarios y desahuciados, la blanca constituida por personal de la sanidad pública, la naranja de los servicios sociales y la amarilla de la justicia, se ocupan todas las semanas de poner en evidencia los grandes problemas a los que se enfrenta la sociedad, y los derechos que se están viendo profundamente afectados como consecuencia de la crisis mundial y las decisiones que se están tomando a todos los niveles, sin que ninguna de ellas se evidencie como solución.

La sensación de desconfianza, la poca expectativa de mejora, los incumplimientos constantes sobre medidas, la ineficacia de éstas para atajar las causas de las crisis y la impunidad de sus responsables continúan ampliando la brecha entre el discurso institucional y la percepción social en este último año.

Impulsadas por el contexto, las evidencias de un sistema que falla, los reclamos sociales, las voluntades políticas y en ocasiones también la voluntad de las empresas, las iniciativas de RSC que desde hace más de 10 años vienen construyéndose entre lo voluntario y lo obligatorio, encuentran huecos en este último ámbito y, tanto en España como en la UE y en instituciones interestatales se busca generar referentes de comportamiento y gestión que

---

<sup>1</sup> Carlos Cordero Sanz - Director del estudio. Madrid 2013

puedan llegar a generar cambios definitivos y prevengan la repetición y perpetuación de comportamientos de las empresas que están causando graves daños sociales en todo el mundo. No obstante, no podemos dejar de destacar que estas iniciativas son muy incipientes y todavía por construir, con un futuro incierto sobre su eficacia, tanto por su contenido y sistemas de gestión y control como por la poca coherencia de las políticas públicas que las acompañan, en todos los niveles de la política española, europea y mundial.

Así, por ejemplo, todavía no se ha encontrado ninguna evidencia de que la Ley de Reforma de 8 de julio de 2012 genere estímulos reales para la necesaria creación de empleo en España y una solución efectiva al incremento incesante del paro. Más bien lo contrario. Según informaciones publicadas en prensa en febrero de 2013, “el año pasado (2012) se registraron 5.237 ERE de despido (un 21% más), frente a 15.216 de reducción (un 45% más) y 12.622 de reducción de jornada (96% más). Los ERE en los que se alegaron causas económicas casi se duplicaron en 2012, al pasar de 12.568 en 2011 a 24.257 el año pasado<sup>2</sup>”. En las mismas fechas, otro medio de comunicación publicaba los siguientes resultados de esta Ley, un año después de su aprobación (febrero de 2011): “la tasa de paro ha aumentado un 13,2%, el número de ocupados se ha reducido en 850.000 personas<sup>3</sup>”.

La transparencia y la coherencia, dos aspectos transversales que constituyen desde el origen el foco central de análisis de esta publicación, continúan siendo claves y cada vez son exigidos con más fuerza por la sociedad. La transparencia como valor se reivindica no sólo desde informes como éste sino también desde otros actores de nuestras sociedades. Si bien en el discurso, público y privado, se aboga desde hace años por una mayor transparencia, esta siempre se ha dejado al albur de la propia voluntad de los actores. Sólo últimamente se ha constatado que la opacidad, o ausencia de transparencia, ha sido caldo de cultivo de comportamientos ilegítimos, irresponsables e ilegales de algunos agentes empresariales e institucionales. Así, volvemos a recalcar que todo esto debe llevar a la sociedad, y en especial a administraciones públicas y supervisores, a recapacitar sobre la necesidad de reforzar, repensar o reformular los sistemas para resolver el déficit de confianza de la ciudadanía, que puede poner en riesgo el marco actual de relación. Una mayor eficacia de los sistemas de transparencia redundará en una información accesible, oportuna y útil para la toma de decisiones de los actores económicos o sociales, en el ejercicio de sus derechos y aprovechamiento de sus oportunidades.

En este sentido, el Gobierno de España aprobó en su Consejo de Ministros de 27 de julio de 2012 el texto del actual Proyecto de ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, actualmente en estudio en la Comisión Constitucional del Congreso y cuya aprobación no tiene prevista una fecha. Si bien muchos de los debates se están centrando en la actualidad en instituciones que inicialmente no estaban incluidas en el Proyecto, se han hecho ya evidentes las implicaciones para las sociedades mercantiles con participación superior al 50%, fundaciones del sector público y asociaciones, así como entidades públicas empresariales con funciones de regulación o control sobre un determinado sector o actividad<sup>4</sup>. Si bien estas medidas resultan de gran relevancia, dados también los fallos evidentes ocurridos en las instituciones reguladoras y de control de los distintos sectores de la economía a nivel mundial, hay que poner en evidencia que, al menos hasta la fecha esta Ley presenta evidentes carencias de estructura que dificultan su puesta en marcha y hacen que su respuesta al derecho de acceso a la información sea limitado.

En enero de 2012, tras el cambio de Gobierno ocurrido en España en noviembre de 2011, se reestructuró también la institucionalidad de la RSE en el Gobierno y se nombró a Miguel Ángel García Martín, nuevo Director General de Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las empresas, dentro de la Secretaría de Estado de Empleo del

<sup>2</sup> “Los ERE aumentaron un 56,3% en 2012 y los trabajadores afectados, un 31,5%”, <http://www.abc.es/economia/20130221/abci-laboral-aumento-201302211820.html>

<sup>3</sup> “La reforma laboral naufraga”, [http://economia.elpais.com/economia/2013/02/08/actualidad/1360352966\\_418761.html](http://economia.elpais.com/economia/2013/02/08/actualidad/1360352966_418761.html)

<sup>4</sup> Ver texto del Proyecto de Ley en <http://www.leydetransparencia.gob.es>

Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Con ello se hizo público también el deseo del Gobierno de reactivar el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE). En mayo de 2011, el Pleno del Consejo había aprobado cinco documentos: "El papel de la RSE ante la crisis económica: su contribución al nuevo modelo productivo, la competitividad y el desarrollo sostenible", "Transparencia, comunicación y *standards* de los informes y memorias de sostenibilidad", "Consumo e Inversión Socialmente Responsable", "RSE y la Educación" y "Gestión de la Diversidad, Cohesión Social y Cooperación al Desarrollo". Desde esa fecha no ha habido ningún avance en ninguno de los grupos de trabajo que elaboraron estos documentos, ni en nuevos aportes ni en el desarrollo del contenido de los propios documentos. Así, no ha habido continuidad en el acuerdo alcanzado sobre la configuración de tres nuevos grupos de trabajo para avanzar en la Ley de Economía Sostenible aprobada en 2011, entre los que destacamos, por su relación con este estudio, el enfocado en la definición de una propuesta para la Transparencia de las empresas en aspectos de RSC. El documento "Transparencia, comunicación y estándares de los informes y memorias de sostenibilidad" apuntaba a una serie de recomendaciones sobre aspectos de la RSC sobre los que se debería desarrollar el ejercicio de rendición de cuentas. Sin embargo, esta propuesta inicial se percibe poco efectiva dado su carácter voluntario y genérico, sin un marco mínimo requerido. En cualquier caso, no ha habido actividad alguna al respecto de su desarrollo posterior.

Por tanto, este es necesario destacar la situación de inactividad total en el CERSE, quedando así inoperativo el único órgano desarrollado desde lo público para el trabajo en RSC.

En cambio, resulta destacable el respaldo unánime en el Congreso de los Diputados a la Proposición no de Ley de CiU, consensuada con PP y PSOE en la que se emplazó, al Gobierno a elaborar un Plan de Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), en noviembre de 2012. Según anunciaba recientemente Miguel Ángel García Martín, este Plan Nacional de RSE estará listo antes del verano de 2013. Cabe destacar que la elaboración de estos planes a nivel nacional fue una recomendación incluida por la Comisión Europea en su comunicación de octubre de 2011 para el Parlamento Europeo, el Consejo, el Comité Económico y Social Europeo y el Comité de las Regiones, denominada "Una renovada estrategia de la Unión Europea 2011-2014 para la Responsabilidad Social Corporativa"<sup>5</sup>. Este documento, sus recomendaciones y la nueva definición de RSC como "la responsabilidad de las empresas sobre sus impactos en la sociedad", resultó determinante para centrar un debate hasta el momento conceptual y estéril sobre la RSC, su alcance e implicaciones para las empresas, los estados y la sociedad. Como ya se comentó al mencionar este hito en la pasada edición de este informe, esta definición hace referencia a la necesidad de cumplimiento de la legislación y acuerdos colectivos como prerrequisitos, y la relaciona con las preocupaciones sociales, ambientales, éticas de DDHH y de los derechos del consumidor, en sus operaciones, su estrategia de negocio y su relación estrecha con las partes interesadas. Además establece uno de los objetivos como el de identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos que pueda producir sus actividades de negocio. Además, esta nueva definición destierra del concepto el término de voluntariedad, que evita la tentación de seguir debatiendo en vano y concreta el enfoque sobre impactos reales sobre derechos y el enfoque hacia las partes interesadas.

En este momento en el que el descrédito y la desconfianza describen la posición de una gran parte de la ciudadanía hacia el estado y las empresas, la satisfacción de las expectativas generadas y los reclamos hechos públicos en numerosos foros por la sociedad resulta crítica para empezar a cambiar esta tendencia negativa de descrédito, cada vez más profunda. Tanto el contenido como el alcance y los mecanismos de implementación, seguimiento y control pertinentes y eficaces de las iniciativas mencionadas hasta el momento, y en las que el Gobierno está trabajando (Proyecto de Ley de Transparencia y Plan Nacional de RSE), son en la actualidad un foco de atención de la sociedad y de futuro escrutinio.

Lejana queda ya la aprobación de la Ley de Economía Sostenible que, si bien no pretendía definir un marco sobre los principios de Responsabilidad Social, sí aborda algunos aspectos de

---

<sup>5</sup> Comisión Europea, *A renewed EU strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility*, 25 de octubre de 2011, [http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc\\_id=7010](http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc_id=7010)

este concepto. Como consecuencia de su aprobación, ha habido este año un resultado muy relevante, ya que se ha incorporado al ordenamiento normativo dos de las recomendaciones del Código Conthe (40<sup>6</sup> y 41<sup>7</sup>), también conocido como “Código unificado de buen gobierno de las sociedades cotizadas”<sup>8</sup>. Estas recomendaciones pasan ahora a ser de obligado cumplimiento y han empezado ya a dar sus frutos, arrojando mayor transparencia sobre las remuneraciones de los consejeros de las empresas del Ibex 35, así como mayor participación a los accionistas en las decisiones sobre las políticas de retribuciones. Al respecto de este y otros aspectos del gobierno de las empresas son cada vez más numerosas las voces que desde distintos grupos de interés, de la sociedad, la administración pública, las empresas, etc. plantean la necesidad de abrir debates al respecto de posibles medidas que ordenen y hagan objetivas las prácticas que están poniendo en práctica las empresas.

En el ámbito de los sistemas de reconocimiento voluntario de la RSC (GRI, RS10, AA1000, SGE21, SA8000), no se han producido avances, salvo la aprobación de la nueva versión del modelo de reporte de GRI en su versión G4. Como siempre que se genera un nuevo estándar, habrá que esperar para ver qué avances y mejoras aporta esta versión y cuál es su impacto real en las mejoras en la gestión de los impactos de RSC de las empresas. Mientras tanto, se sigue cuestionando la eficacia de estos estándares voluntarios, por la naturaleza y definición de los mismos, sin que haya un marco común que los regule y asegure su fiabilidad, apertura y transparencia.

En esta línea de la transparencia y la rendición de cuentas, durante el último ejercicio y hasta la fecha de publicación de este informe se produjeron hitos relevantes como la consulta *multistakeholder* y reciente aprobación de la “Propuesta de Directiva Europea sobre Información no Financiera”<sup>9</sup>. Este nuevo documento busca incrementar la transparencia y el cumplimiento de las empresas de la Unión Europea en aspectos sociales y ambientales y contribuir al crecimiento económico en el largo plazo y a la generación de empleo. Las compañías afectadas deberán informar sobre sus políticas, riesgos y resultados de la gestión en aspectos ambientales, sociales y los relacionados con los trabajadores, así como el respeto a los derechos humanos, los aspectos relacionados con lucha contra la corrupción y el soborno y la vigilancia de la diversidad en los Consejos de Administración.

De manera mayoritaria, las organizaciones de la sociedad civil, consumidores y otros grupos organizados se han mostrado partidarios de una regulación que facilite una mayor transparencia en la información social, medioambiental y económica de la empresa. Es destacable la propuesta de la European Coalition for Corporate Justice (ECCJ) en el documento *Principles & Pathways: legal opportunities to improve Europe’s Corporate Accountability Framework*<sup>10</sup>. Entre las propuestas más reseñables se encontraban aspectos como la extensión de la responsabilidad de los impactos a la casa matriz, su deber de diligencia, la mitigación de los obstáculos de acceso a la justicia que afrontan las víctimas y la definición de un esquema regulado que mejore la transparencia sobre los aspectos sociales, de DDHH y ambientales. La ECCJ ha participado activamente en las consultas realizadas por la Comisión Europea en relación a la mencionada propuesta de directiva y con ello el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, como miembro de esta plataforma.

Esta propuesta de directiva recientemente aprobada (abril 2013) también es una consecuencia de los compromisos adquiridos por la Comisión Europea en su documento de 2011, “Una renovada estrategia de la Unión Europea 2011-2014 para la Responsabilidad Social Corporativa”.

<sup>6</sup> Que el consejo someta a la junta un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros.

<sup>7</sup> Que en la memoria se detalle las retribuciones individuales del consejo de administración.

<sup>8</sup> [http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/CodigoGov/Codigo\\_unificado\\_Esp\\_04.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/CodigoGov/Codigo_unificado_Esp_04.pdf)

<sup>9</sup> Comisión Europea, Dirección de Mercado Interno,

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/accounting/non-financial\\_reporting/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/non-financial_reporting/index_en.htm)

<sup>10</sup> “Principles & Pathways: legal opportunities to improve Europe’s Corporate Accountability Framework”, European Coalition for Corporate Justice, noviembre de 2010, <http://www.corporatejustice.org/new-legal-report-principles-and.html>

Como resultado de los compromisos adquiridos en 2011 por la Comisión Europea se han publicado ya dos guías que incorporan la nueva definición de RSC. Así, en el ejercicio 2012 vieron la luz la “Guía sobre derechos humanos para pequeñas y medianas empresas”<sup>11</sup> y la versión borrador de tres guías sectoriales: agencias de empleo, ITC y petróleo y gas.

Dentro del ámbito de la RSC, también hay que destacar desde esta ámbito institucional la publicación en febrero de 2013 de las resoluciones del Parlamento Europeo “Responsabilidad Social Corporativa: hacia la rendición de cuentas, la transparencia y el comportamiento empresarial responsable y el crecimiento sostenible”<sup>12</sup> y “Responsabilidad Social Corporativa: promoción de los intereses de la sociedad y hoja de ruta hacia una recuperación sostenible e inclusiva”<sup>13</sup>.

Otro aspecto de observación de este informe, referente a los aspectos relacionados con la Igualdad y la Diversidad, ha tenido avances importantes en el marco de la Comisión Europea, donde en noviembre de 2012 se aprobó la “Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo destinada a mejorar el equilibrio de género entre los administradores no ejecutivos de las empresas cotizadas y por la que se establecen medidas afines”<sup>14</sup>. Esta propuesta busca conseguir un “objetivo mínimo de una presencia del 40 % del género menos representado entre los administradores no ejecutivos de las empresas cotizadas y exigiendo a las empresas que cuentan con una menor proporción del género menos representado entre los administradores no ejecutivos que introduzcan en los procedimientos de selección para estos puestos unos criterios preestablecidos, claros, formulados de forma neutra y carentes de ambigüedades, con objeto de alcanzar el citado objetivo”. Será necesario seguir y observar el recorrido y los avances en la aprobación e implantación de esta propuesta de directiva, por parte de los países miembro y por la propia Comisión.

En la pasada edición de este informe poníamos el foco de atención sobre el relevante hito que supuso en la presentación al Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas del Informe “Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”<sup>15</sup>, del Representante Especial John Ruggie, sobre DDHH y empresas, orientando sobre cómo desarrollar lo expuesto en el documento “Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos”, presentado en 2008<sup>16</sup>. Ambos documentos han supuesto un cambio de gran relevancia en la visión y el debate en torno a la relación entre las empresas y los DDHH.

La aprobación de este documento supuso el fin del mandato de John Ruggie y la inauguración de un nuevo período de trabajo dirigido a conseguir la implementación efectiva de los Principios Rectores. Sin duda este hito y su posterior desarrollo están suponiendo y supondrán en los próximos años una referencia constante al hablar RSC y en especial a la gestión de los aspectos vinculados con los derechos humanos y los derechos laborales.

<sup>11</sup> Comisión Europea, Dirección de Empresa e Industria,

[http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=6293&tpa=0&tk=&lang=es](http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6293&tpa=0&tk=&lang=es)

<sup>12</sup>Parlamento Europeo, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=//EP//TEXT+REPORT+A7-2013-0017+0+DOC+XML+V0//EN>

<sup>13</sup> Parlamento Europeo, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A7-2013-0023&language=EN>

<sup>14</sup> Comisión Europea, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0614:FIN:es:PDF>

<sup>15</sup> Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos, *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”*, 14º período de sesiones, 9 de abril de 2010, [http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/A.HRC.14.27\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/A.HRC.14.27_sp.pdf)

<sup>16</sup> Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos, *Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos*, 8º período de sesiones, 7 de abril de 2008, A/HRC/8/5, <http://daccess-ods.un.org/access.nsf/Get?Open&DS=A/HRC/8/5&Lang=S>

El Consejo de Derechos Humanos nombró y otorgó un mandato a un grupo de trabajo de cinco miembros<sup>17</sup> encargado de que, entre otras cosas, “*promueva la divulgación y aplicación efectiva y global de los Principios Rectores*”. También “*decide crear un Foro sobre las empresas y los derechos humanos bajo la dirección del Grupo de Trabajo para examinar las tendencias y los problemas de aplicación de los Principios Rectores y promover el diálogo y la cooperación acerca de las cuestiones relacionadas con las empresas y los derechos humanos, incluidos los problemas de determinados sectores, ámbitos de operación o en relación con derechos o grupos específicos, así como para definir las buenas prácticas*”<sup>18</sup>. El primero de estos foros tuvo lugar en diciembre de 2012 en Ginebra y en su segunda edición en 2013 buscará consolidarse como marco de diálogo e intercambio sobre los avances, retos y propuestas que en todo el mundo se están aportando de forma positiva para la puesta en funcionamiento de los Principios Rectores.

En este ámbito, en España está actualmente en proceso de elaboración el Plan de Empresa y DH, coordinado desde la Oficina de Derechos Humanos (ODH), dentro de la Dirección General de Política Exterior y Asuntos Multilaterales, Globales y de Seguridad del Ministerio de Asuntos Exteriores, con aportaciones y participación interministerial, y para el que han sido convocados empresas, expertos y grupos de la sociedad civil.

También desde la ODH se organizaron en diciembre de 2012 tres talleres junto con el OBRSC y Sustentia Innovación Social, que buscaron poner en la agenda de los actores españoles el tema de las empresas y los DDHH, así como la necesidad de abordar desde los distintos frentes los retos y oportunidades que han puesto sobre la mesa la publicación del Marco y los Principios Rectores de ONU: “España ante la obligación de Proteger, Respetar y Remediar. El marco Ruggie y los retos de su puesta en práctica”, “Los Derechos Humanos en el nuevo contexto empresarial” y “La sociedad civil española en el ámbito internacional de Empresa y Derechos Humanos”.

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 2011. 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 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.

Otro año más, la palabra *estancamiento* define las escasas variaciones registradas globalmente respecto a los resultados del año pasado. Dicho resultado confirma que las empresas no han considerado como área estratégica y prioritaria el avance en la definición y despliegue de sistemas de gestión de su RSC. Por ello 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 año más, que deberían ser asumidas como referencia a la hora de definir objetivos de evolución.

---

17

<http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/WGHRandtransnationalcorporationsandotherbusiness.aspx>

<sup>18</sup> <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/G11/144/74/PDF/G1114474.pdf?OpenElement>

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 está constituida por las memorias elaboradas por las empresas para el ejercicio 2011. En los casos en que el equipo de análisis lo ha considerado relevante para las conclusiones del estudio, se ha incluido información suplementaria, 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 como ONG, Asociaciones de consumidores y otras, todas ellas organizaciones reconocidas socialmente. El propósito, como en ediciones anteriores, sigue siendo 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 rendición de cuentas sobre 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

### ECONOMIA Y SOCIEDAD

*“La economía como esencia de la vida es una enfermedad mortal, porque un crecimiento infinito no armoniza con un mundo finito”* E. Fromm

### DEMOCRACIA Y ECONOMIA: TRANSPARENCIA, COHERENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS PILARES DE LA CONFIANZA

Un año más de crisis sistémica, y sin grandes cambios en las formulas propuestas por los actores políticos y económicos preponderantes sobre cómo salir de ella, parece querer arrastrar tanto al sistema de gobierno democrático como al de mercado, a lo más profundo de pesimismo, paralización, miedo e inoperancia. Parece que en el silencio de estos actores, ante la pregunta diaria, y cada vez más ensordecedora, de la ciudadanía sobre los retos y dilemas que las personas deben afrontar, no sólo no ha provocado un cuestionamiento sobre la calidad de las formulas elegidas para afrontar la crisis, sino que ha erosionado la confianza de la ciudadanía y los actores económicos en la capacidad de los sistemas actuales, de gobierno y económico, en afrontar exitosamente los problemas graves actuales.

Como ya se ha apuntado en los últimos nueve años la confianza es un requisito imprescindible para el funcionamiento eficaz de los sistemas actuales en la sociedad occidental contemporánea, gobierno democrático y libre mercado. Sin esta premisa los sistemas pierden su capacidad de concitar voluntades amplias de los actores sobre los que se asientan, ciudadanía y actores económicos. Una de las características intrínsecas a la confianza es la generación de la legitimidad social de cada actor de nuestra sociedad, facilitando el reconocimiento del papel de cada uno, así como la relación entre los distintos actores y personas. La confianza limita los costes que hay que invertir en la relación entre los mismos para que esta sea eficiente, y la falta de la misma dificulta e incluso puede hacer inviable el acuerdo entre ellos. En este sentido difícilmente se puede estar satisfecho de un sistema de gobernanza democrática, sea el modelo que sea, si hay un desapego fuerte de la ciudadanía a sus instituciones, las herramientas que canalizan sus aspiraciones y una profunda

desconfianza a las políticas que aplican, debido a los resultados que perciben. Lo mismo se puede decir de los sistemas de relación económica entre actores, o mercados, si no existe confianza entre los actores necesarios para que este funcione. Un sistema en el que los consumidores no confían en las empresas que les venden productos o servicios, o los pequeños ahorradores no confían en las instituciones a los que confían su dinero, está abocado a tener unas barreras económicas de relación en muchos casos infranqueables, que les hacen ser ineficaces desde un punto de vista económico y social. Por ello cualquier medida que se quiera tomar para superar esta situación de bloqueo e impotencia que tienen los sistemas actuales, de gobierno y de mercado, deben ser coherentes con la necesidad de volver a generar una confianza real sobre ellos mismos y su eficacia.

Pero la confianza no es un deseo etéreo, sin pilares sobre los que se debe sustentar, sino que se fundamenta en que la ciudadanía y los actores reconozcan: que los sistemas son coherentes con los principios en los que se basan, que los sistemas son eficaces, en resolver los problemas y retos que afrontan, que los sistemas están enfocados a generar oportunidades y garantizar derechos de las personas, que los sistemas son justos y razonables para los distintos actores, que son sostenibles en sí mismos y tienen una visión de largo plazo. Obviamente esto requiere que los sistemas económicos y de gobierno aborden sus lagunas o brechas que atacan alguno de estos pilares, demostrando que son capaces de revisarse y transformarse para recuperar eficacia en sus objetivos, y por tanto volver a dar resultados que le incrementen su legitimidad social a través de los actores que los conforman. En definitiva la confianza en los actores y la ciudadanía no se alcanza con una llamada a la misma por parte de los actores económicos o los gobiernos, pidiendo una fe ciega a sus decisiones, a ellos mismos, o al propio sistema, sino profundizando en la coherencia en los principios y evidenciando resultados. Insistir en llamamientos vacuos a unos y a otros, mientras los resultados empeoran es incrementar el desapego de las personas.

Otra idea importante de recalcar es que la transparencia y la rendición de cuentas, no sólo son elementos necesarios para la recuperación de la confianza de los actores, sino que son requisitos imprescindibles en el propio funcionamiento de los sistemas, económicos y de gobernanza. Como ya apuntó anteriormente los sistemas, democráticos y de mercado, requieren entender la voluntad de los sus actores sobre los que se sustentan, ciudadanía y actores económicos, para ser eficaces en sus fines. Estos actores, en principio, se les reconoce su capacidad de decidir, y sobre esta se moviliza la lógica de los sistemas, buscando teóricamente la eficacia respecto al deseo colectivo, soportado sobre la agrupación de voluntades individuales. En definitiva se basa en el libre albedrío de las personas, donde cada individuo tiene información y libertad para tomar decisiones, entendiendo las alternativas, los resultados esperados y los posibles impactos que se pueden generar. Por ello la transparencia, basada en el derecho a saber, no es una característica deseable de los sistemas, sino que es un requisito imprescindible de los mismos si se quiere que estos sean eficaces.

El derecho a saber o el derecho de acceso a la información no es una buena práctica, ni algo que cada actor debe reconocer de forma arbitraria, sino que es algo que debe estar en el ADN de los sistemas, democrático y económico, para garantizar la eficacia de los mismos. En los estudios básicos de economía se aprende que los hipotéticos mercados de competencia perfecta requieren información perfecta de los actores que participan en ellos, sino no lo son. Aún asumiendo que estos mercados no existen más que para entender la lógica de los mismos en una fase aprendizaje de modelos económicos, si se puede afirmar que esta relación directa entre información accesible y eficacia de los mercados se da en la economía real. De igual manera se puede decir sobre el sistema de gobernanza democrática, que también se basa teóricamente sobre la suma de voluntades individuales de la ciudadanía. Este sistema requiere información necesaria para la toma de decisiones de las personas sobre su apoyo o no a políticas públicas, cuanto más completa y real sea, así como mayor el grado de calidad, de la información que accede el ciudadano, mejor será la participación del mismo en las decisiones y elecciones sobre las mismas. Por tanto se puede afirmar que cuanto mayor sea el grado de acceso y calidad de la información por parte de la ciudadanía más perfecta será el sistema democrático, desde el punto de vista de su eficacia y principios.

En definitiva un sistema democrático y/o económico de libre mercado el derecho de acceso a la información es un derecho de las personas y de los actores, está ligado a la definición y eficacia del mismo, y no es algo que debe dejarse al albur y arbitrariedad de los actores, y sus relaciones.

Otro de las características de la situación de estupefacción actual por parte de las personas ante la crisis y ante la inoperancia de los actores responsables del sistema, es la falta de coherencia entre los principios, compromisos, las acciones, los resultados y los impactos que estos provocan. Esto se traduce en la asunción generalizada entre los actores de que lo establecido por un actor, o por el sistema como norma o principio, no es real, y no es lo que se puede esperar por el resto de actores. La brecha entre el di-jure y el di-facto genera una lógica de expectativas paralela al propio sistema, económico o de gobierno, que deslegitima socialmente al mismo, presentándolo como inútil e ineficaz para los objetivos que fueron diseñados. Este divorcio se plasma en una falta de cohesión social que aleja a los actores imprescindibles del sistema económico o de gobierno, de las formas ortodoxas de relación, bloqueando su funcionamiento. Es difícil que los sistemas de mercado funcionen si los actores no confían en su eficacia y en que las normas que condicionan su relación son justas y respetan sus derechos. Es difícil que la ciudadanía confíe en un sistema de gobernabilidad si considera que los principios democráticos son superados por otras lógicas que buscan asegurar otros intereses particulares.

Que la sensación y precepción de las personas sea que el sistema permite y favorece que se tomen decisiones en contra de la voluntad, los intereses y derechos de la ciudadanía, argumentando otros principios o intereses que la ciudadanía considera ajenos y no justos, ataca a la propia esencia del sistema, y la confianza del mismo. La desafección de la ciudadanía no es una cuestión partidista, por desgracia, es un problema que ataca y gangrena el propio sistema. El divorcio percibido entre los principios establecidos en el modelo, así como los compromisos de los actores de gobierno y políticos, y la realidad en actuaciones, resultados e impactos, no hace más que profundizar la crisis de confianza entre actores, por tanto aumentar los costes de relación y acuerdo entre actores, y en definitiva afectar a la eficacia del propio modelo. La ausencia de cohesión social es sin duda un pasivo casi insalvable en la mejora de la eficacia los sistemas, por tanto la coherencia y la aplicación justa de las normas es esencial para asegurar la confianza de los actores.

Otra reflexión necesaria es entender que para actuar sobre los problemas de cualquier sistema, de gobierno o económico, la actuación de cada uno de los actores condiciona al resto. Estamos hablando de sistemas interrelacionados e interdependientes. Esto supone que cada uno debe entender y asumir su papel, así como la responsabilidad asociada al mismo, pero también reconocer el papel del resto de actores, así como la necesidad de los mismos. Esto requiere que aunque la responsabilidad de los resultados e impactos del sistema sea general, cada uno debe conocer y asumir la propia derivada de su actuación o decisión, así como poder conocer y exigir la responsabilidad al resto de actores del sistema. Sin duda como ya se comentó en otra reflexión es nuestro mundo, nuestro país, nuestra generación y nuestra sociedad, y por tanto debe ser nuestra responsabilidad y compromiso por mejorarlo, pero esto no quita a que se deben reconocer las distintas responsabilidades y la exigibilidad de las mismas a cada actor, según su misión, función, capacidad e impacto de sus actuaciones. Esta exigibilidad es la base junto al derecho de acceso a la información, la base del principio de rendición de cuentas, intrínseco y relacionado con el de transparencia. La transparencia no es un fin en sí mismo, si no está orientada a la rendición de cuentas será inútil para los potenciales destinatarios o beneficiarios de la misma.

La transparencia debe ser el esquema que permita, facilite y canalice la rendición de cuentas a las partes interesadas. Si la esta no garantiza que el canal no es apropiado, y la información que se comunica no es útil para los intereses de los destinatarios, partes interesadas, entonces su eficacia será puesta en tela de juicio. A la postre no aumentará la confianza de los destinatarios, ni en la información que se maneja ni en el comunicador de la misma. Por tanto es imprescindible establecer modelos normativos de transparencia y rendición de cuentas, que aseguren que la información sustantiva para las partes interesadas es accesible y útil, en plazo, calidad y necesidad. No se puede dejar al albur de las voluntades de los actores sobre qué

rendir cuentas, o cómo hacerlo, pues esto dificulta mucho la comparabilidad entre compromisos y requisitos con los resultados del actor, así como otro tipo de análisis necesario para las partes interesadas. En este sentido se está avanzando lentamente en la UE, pues parece que ya se reconoce esta situación como una carencia del propio sistema, de mercado y de gobernabilidad democrática, sobre la que hay que trabajar.

En definitiva cualquier sistema, pero en especial aquellos que se sustentan sobre los principios democráticos y de libre mercado, para ser eficaz requiere que genere un entorno de confianza que facilite la relación y el acuerdo entre actores, sin costes muy elevados. Esta confianza, para que sea real y sostenible, debe fundamentarse en unas normas del sistema se reconozcan como justas y apropiadas entre los actores, que los resultados sean coherentes con los principios, planes y compromisos adquiridos, que en definitiva sea eficaz en favorecer las relaciones y acuerdos.

## LA ECONOMIA ORIENTADA AL DESARROLLO HUMANO

*"Las corporaciones han decidido que el éxito social consiste en tener más automóviles, más televisores, más vestidos y un mayor volumen de todos los demás bienes de consumo, así como más y más armamento letal. He aquí la medida del progreso humano. Los efectos negativos -contaminación, la destrucción del paisaje, la desprotección de la salud pública, la amenaza de acciones militares y la muerte- no cuentan"* John Kenneth Galbraith

La economía tradicionalmente se describe como la ciencia que se ocupa de la manera en que se administran unos recursos que son escasos, con objeto de producir bienes y servicios, y distribuirlos para su consumo y disfrute entre los miembros de una sociedad. En este sentido la ciencia económica, como ciencia social, estudiaría la conducta humana como una relación entre fines y medios escasos, donde estos pueden tener usos alternativos. La cuestión sería por tanto por un lado cual es el fin de la economía, y por otro qué medios serían más eficaces y coherentes para obtenerlo.

La economía, como ciencia social y en un estado de derecho, tiene sentido en sí misma como disciplina que busca mejorar las oportunidades y el ejercicio de derechos de las personas, a lo largo de sus vidas, en un entorno natural limitado. Plantear la economía con fines alejados de la realidad de las personas, o del entorno ambiental que nos condiciona, es un error que puede conllevar graves consecuencias a la sociedad en su conjunto. Es evidente que la suma de comportamientos individuales y desiguales son los que generan resultados económicos en la sociedad. Pero también lo es que todo comportamiento individual genera resultados e impactos (económicos, sociales y ambientales), no sólo al responsable de los mismos, sino al resto de personas y partes interesadas afectadas, directa o indirectamente. Por ello conviene volver a recordar que la responsabilidad social se genera cuando y actor, en libertad y teniendo alternativas, decide y actúa. Esta actuación requiere de recursos y procesos, y da resultados e impactos. Estos impactos o externalidades, pueden afectar en distinto grado de manera negativa o positiva a las partes interesadas. En algunos casos estos impactos o externalidades están siendo gestionadas o remediadas por el actor que las produce, pero en muchos otros no se han interiorizado, ni contabilizado en la cadena de valor del mismo, pasando a ser costes o pasivos transferidos a sus partes interesadas.

Aquí es donde se abre la posibilidad de aplicar el concepto de responsabilidad social, pues este se centra sobre los impactos producidos sobre derechos y oportunidades de sus partes interesadas, pero en especial bajo el reconocimiento de las personas como titulares de derechos. El termino derechos de las personas es amplio al incluir aspectos como los derechos humanos, derechos laborales, los derechos del consumidor, los derechos civiles y políticos, los derechos económicos, sociales y culturales, el derecho a disfrutar de un medioambiente saludable, los relacionados a anticorrupción, entre otros. Pero también es con una visión globalizadora en lo geográfico, donde se deben considerar partes interesadas y propietarios de derechos alejados pero impactados, así como una visión de largo plazo, teniendo en cuenta los de generaciones venideras, en especial en lo relativo a los pasivos (ambientales, económicos y sociales) que se les generan. En este sentido, y bajo el paradigma de la responsabilidad social, la economía debe ser una ciencia que se centre en estudiar la forma más eficaz de emplear los

medios y recursos en mejorar la calidad de vida las personas y su desarrollo humano. Entendiendo este último como el grado de capacidad y libertad de las personas a acceder al ejercicio a sus derechos, generándoles oportunidades para ello. Una economía que no ponga como centro a las personas y sus vidas, teniendo en cuenta las características, limitaciones y oportunidades, del entorno natural y social, así como los resultados e impactos, que producen las distintas alternativas, es una ciencia inútil ante los retos actuales de nuestra sociedad.

No es sólo un requisito ético el reconsiderar el uso dado en los últimos 20 años de la economía, es un requisito de supervivencia y sostenibilidad del propio sistema económico de mercado.

En la actualidad todavía se siguen, tanto en política económica, como en gestión empresarial, tópicos técnicamente equivocados, y profundamente inapropiados para afrontar eficazmente los retos que nos ponen las distintas crisis del último quinquenio. Para muchos líderes de opinión (políticos, económicos y mediáticos) nos encontramos inmersos en la tormenta perfecta, donde es difícil prever cual es el rumbo mejor para salir del centro de la misma. Pero la verdad es que estamos en el principio, pero en peores condiciones. No nos hemos movido del mis punto. O mejor dicho lo hemos hecho pero dando vueltas en el mismo punto, insistiendo en bailes ineficaces para conjurar la tormenta, esperando que pase haciendo sacrificios inútiles que amainen a los elementos. Pero en definitiva sufriendo el azote cada vez más fuerte, al no actuar sobre las causas que nos llevaron a la crisis, con problemas cada vez más graves, y con menos recursos con que afrontarlos. Metafóricamente podríamos decir que estamos en “el día de la marmota” bloqueados en formulas inútiles, sino contraproductores desde un punto de vista económico y social, y sorprendiéndonos continuamente de efectos previsibles, ante la incapacidad de cambiar de políticas y estrategias. Por todo ello conviene volver a pedir, a todos los actores económicos, políticos y sociales, una reflexión racional sobre los efectos y resultados cosechados hasta el momento de las políticas y estrategias aplicadas, para evaluar el grado de eficacia de las mismas, con el fin de tomar las medidas correctoras y preventivas apropiadas.

## ECONOMÍA Y GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

*“Somos naturaleza. Poner al dinero como bien supremo nos conduce a la catástrofe”* José Luis Sampedro

Conviene recordar que la economía es una ciencia, con distintas escuelas cierto, pero una. Parece sorprendente que no se entienda que la macroeconomía y la microeconomía están relacionadas. No parece razonable que se quiera mantener que los objetivos a alcanzar prioritariamente son los relativos a variables macroeconómicas, muchas de ellas discutibles, a costa de desforestar las capacidades microeconómicas de la sociedad. La economía en su totalidad, y los resultados macroeconómicos, en el largo plazo dependen en gran medida de la viabilidad microeconómica que se genera en la sociedad, y que en definitiva es la economía real, los mercados reales (laborales, industrial, agrícola, de consumo, de ahorro, de créditos, de inversión estable, de emprendimiento...). De igual manera apostar por un modelo económico (comercial, fiscal, de compra pública, urbanístico, laboral...) donde se prima discriminatoriamente, la gran empresa, en contra de las PYMES o la microempresa, es hacer más vulnerable a la economía y a la sociedad. El presente y futuro económico de un país, su fortaleza, cohesión y sostenibilidad, se basa fundamentalmente en la economía real, donde las pequeñas y medianas empresas tienen fuerza, se adaptan a las necesidades del entorno y vertebran las relaciones económicas, laborales, comerciales de la sociedad. Esta red de economía real es la que hace posible que algunas de ellas crezcan y se conviertan en grandes empresas, así como generan un contexto económico que posibilita las relaciones con estas como proveedoras.

En definitiva son el humus necesario para que crezcan las empresas mayores. Por tanto no parece razonable que las políticas económicas o las estrategias empresariales, bajo el paradigma de la responsabilidad social no integren esta lógica de economía real. Sorprendentemente hasta no hace mucho tiempo se financiaban proyectos de consultoría, financiados con dinero público, destinados convencer a las PYMES a deslocalizar su producción a países más baratos, erosionando el tejido industrial español, y sin reparar en los

impactos sobre derechos y el medioambiente en aquellos contextos. También se han realizado políticas públicas, cambios normativos o atracción de inversiones con condiciones extraordinarias, sin considerar como estas perjudicaban seriamente la libre y justa competencia con un tejido industrial o comercial, compuesto por PYMES y microempresas, que vertebraba la sociedad de manera eficaz.

Siguiendo la lógica económica y de gestión empresarial la competitividad de ambas está directamente relacionada fundamentalmente con la capacidad de innovación, en productos, procesos y tecnologías. Esto es claro en corto plazo, pero especialmente en el largo plazo, en el que se suele apuntar con estrategias privadas y políticas públicas de competitividad. Por tanto apuntar como factor principal de competitividad de una empresa y una economía, la rebaja de costes, en especial de mano de obra, es no sólo equivocado, sino incluso contraproducente. La capacidad de innovación de las empresas y de las economías se basan más en la inversión en I+D+i, en la aplicación de los resultados obtenidos de dichas investigaciones y desarrollos, así como en la capacidad y competencias de las personas, y no en una apuesta diferencial a la baja de costes productivos basados en mano obra poco cualificada. Erosionar las relaciones laborales, no sólo es injusto e insostenible, sino que genera costes económicos y de relación más elevados, y a la postre contraproducente con un modelo económico o empresarial competitivo, que busca ser innovador y de alto valor añadido.

Desde el punto de vista de la responsabilidad social, apostar por deteriorar los derechos laborales, ya sea por los cambios de modelos normativos o por políticas concretas, es una estrategia socialmente irresponsable, y económicamente ineficaz, pues, entre otras razones y por desgracia, hay siempre entornos y países donde los derechos de las personas, y en este caso los derechos laborales, están menos garantizados. En este sentido es llamativo observar que mientras se desploma la inversión en I+D+i en organismos públicos imprescindibles para el avance de la ciencia e innovación, tales como el CSIC o las universidades, también se desaprovecha por parte de las empresas el presupuesto público para el I+D+i realizado por ellas, no gastándose ni el 47,2% del dinero público, presupuestado en 2012, para subvencionar este fin. Sin duda hay que realizar reformas estructurales, pero una de ellas es relacionada con la cultura directiva y de gestión empresarial, para potenciar e incentivar la competitividad basada en el conocimiento y la innovación, y esto sólo se puede hacer por una apuesta por mejorar las competencias y formación de los empleados, la inversión en investigación y desarrollo, y la inversión en tecnologías productivas y sostenibles.

Como ya se apuntó buscar ventajas competitivas basadas en aprovecharse de las brechas y lagunas en la protección de los derechos humanos, que la globalización ha permitido y permite, no sólo es irresponsable socialmente, sino una práctica clara de dumping social, que afecta al normal funcionamiento del mercado. Si bien es cierto que la globalización financiera y comercial, permite tomar decisiones empresariales sin considerar los efectos de las mismas sobre derechos de las personas y el medioambiente, esto no justifica los mismos, ni que como gobiernos, empresas, ciudadanos, clientes, inversores o consumidores, debamos aceptarlo resignadamente. Desde el punto de vista de los principios del libre mercado este comportamiento irresponsable de los freeriders afecta a la libre y justa competencia, pues externaliza los costes o pasivos sociales, ambientales y económicos que deberán asumir otras personas, empresas o sociedades. En definitiva es una práctica de dumping social, que pese a estar permitido, y en muchos casos incentivado o amparado desde las políticas públicas, es incompatible con los principios de libre competencia. Pero este no sería el mayor de los problemas.

El problema más grave es que va en contra de la dignidad humana y el sistema mismo de derechos humanos. En este sentido del concepto de debida diligencia establecido por la ONU en los principios rectores sobre empresas y derechos humanos, establece que las empresas deben definir sistemas de gestión apropiados para prevenir los riesgos e impactos producidos por su actividad, inversión o gestión, sobre los derechos de personas, y la dignidad y la calidad de vida de estas. Basar por tanto un estrategia de obtención de beneficios en el principio "porque yo no soy tonto", a costa de generar impactos sobre los derechos o vulnerar los derechos humanos de otras personas, es una práctica irresponsable socialmente, éticamente

reprochable, empresarialmente criticable y bajo los principios de derechos humanos condenable.

Hechos como el derrumbe producido en el edificio fabril de Bangladesh, donde se elaboraban prendas para empresas occidentales (españolas, europeas y norteamericanas), ponen en evidencia, y en los titulares de los medios, una de las mayores incoherencias de nuestro sistema económico y político, frente a los principios que en teoría se fundamentan la libre competencia y la democracia. El colapso del edificio ha mostrado descarnadamente las prácticas de muchas empresas occidentales, que intentan abaratar costes, aumentar en flexibilidad, disminuir los plazos de entrega, y aumentar en calidad sin considerar los efectos e impactos que esto produce sobre los derechos de los trabajadores de sus proveedores, o de los proveedores de estos.

Este tipo de estrategia empresarial de externalizar y deslocalizar procesos productivos a entornos “más flexibles y competitivos en costes laborales”, valga el eufemismo, ha sido una de las recomendaciones más insistentes de consultoras, escuelas de negocios, asesores de cámaras de comercio y asociaciones empresariales, y otros actores, hasta el día de hoy. Pero una vez más ese sabio consejo no reparaba, o ignoraba a sabiendas, los impactos y riesgos sobre los derechos humanos de los cuatro millones de personas que trabajan en la industria textil de este país. Incluido lo relativo al concepto de salario justo, derecho laboral, con salarios mínimos de 25 euros al mes (la media es 70 céntimos por una jornada) que normalmente cobra una persona empleada en estas “fabricas” por trabajar una media de 11 horas diarias. Esta es una práctica que el propio Papa Francisco comparó con el “esclavismo” de nuestros días, y que es evidente que no garantiza una paga justa y apropiada para satisfacer las necesidades y derechos básicos de las personas. Sin duda el escándalo inicial de la ciudadanía no fue por esta práctica de explotación laboral, frecuente y mayoritaria en este país para el sector textil, sino por las más de 660 víctimas mortales, que aparte de ver vulnerados sus derechos laborales, se les ha privado del derecho la vida.

Una vez que la ciudadanía el consumidor tiene acceso a la información, en los medios, sobre las forma de trabajo, los procesos infrahumanos de las cadenas productivas, los salarios de miseria, el trabajo infantil y otras condiciones consideradas como normales en la subcontratación o compra a proveedores en un sector tan amplio como el textil, es muy probable que genere un nuevo criterio de decisión en la compra, si en algo afecta a sus principios y ética personal. Pero sin duda este no sería el camino más eficaz y razonable de incorporar criterios de responsabilidad social en las decisiones de compra, consumo, inversión, por parte de los actores económicos, sino que sería conveniente que se estableciese un sistema que de acceso a saber a las personas. Entre enero y noviembre de 2012, el país del sudeste asiático exportó moda a España por valor de 996,4 millones de euros, un 520,8% más que en el mismo periodo de diez años atrás. Según datos del informe Worldwide Sourcing 2013, entre enero y septiembre 2012 las importaciones textiles de Bangladesh de la Unión Europea se elevaron un 9%. Bangladesh, que alcanza el 13% de las importaciones totales textiles de la UE, ha logrado superar a Turquía como proveedor de la Unión Europea, tras haber duplicado su peso en los últimos cinco años. En definitiva este es una brecha de la globalización comercial, que implica, como se ha visto, riesgos e impactos sobre los derechos humanos, y como tal debe ser abordado, tanto por las políticas públicas, como por la gestión de empresarial. Obviamente este problema sobre cómo gestionar adecuadamente el principio de debida diligencia en derechos humanos no es únicamente de este sector, otros sectores como el de las telecomunicaciones, electrónica, petróleo, energético, turismo, entre otros, también deben incorporar eficazmente el mismo, en su gestión y gobierno.

Conviene destacar también se debe profundizar en el concepto de seguridad jurídica de los consumidores y clientes, así como de los pequeños ahorradores, accionistas o inversores, con el fin de asegurar que la relación entre ellos y las empresas con la que se relacionan no estén fuertemente desequilibradas, y por tanto haya una alta probabilidad de que se vulneren sus derechos. Esto aunque aparentemente resulta obvio en modelos de relación de libre mercado, parece necesario resaltarlo en estos momentos en los que se producen con frecuencia vulneraciones graves contra los consumidores, los pequeños accionistas e inversores, los clientes, así como los pequeños ahorradores. Un sistema económico de mercado que no vela

por proteger los derechos de los clientes, ahorradores y propietarios, ya sea por el modelo y sus normas, ya sea por las prácticas permitidas por el supervisor, está abocado a su fracaso, ya que estos son actores claves y necesarios para su funcionamiento. Situaciones como las ocurridas en el sector financiero en el que según sentencias judiciales, españolas y europeas, se vulneraron los derechos de los clientes en procesos de embargo por hipoteca, o donde se demuestra que la información sobre los riesgos de algunos productos complejos como las preferentes no fue la adecuada al perfil del cliente de la entidad, son evidencias de cómo han sido frecuentes prácticas y estrategias irresponsables, que incentivaban la venta incluso vulnerando los derechos de los clientes, en la relación con entidad. Malas prácticas en relación con el cliente y el consumidor, por desgracia, son frecuentes en varios sectores económicos de gran consumo (telefonía, aerolíneas, eléctricas, alimentación, ropa, vivienda, seguros, banca...), donde se priman estrategias comerciales agresivas e intrusivas o de publicidad engañosa, que en muchos casos no sólo son socialmente irresponsables, sino que pueden resultar ilegales, y contrarias a las normativas en defensa del consumidor y la libre competencia.

Otro aspecto a reconsiderar es la responsabilidad fiscal de los distintos actores y como esta es distribuida por un modelo fiscal u otro. No parece razonable, ni justo, ni sostenible que la carga fiscal se soporte fundamentalmente por las personas (empleadas, las funcionarias, las pensionistas, los parados, o los estudiantes) ya sea a través de los impuestos a la renta o al consumo, y por las PYMES, mientras que las grandes empresas su tasa efectiva sobre beneficios empresariales real cada vez es menor, pese a que incluso algunas aumentan en ganancias. En este sentido en el 2011, la media de tasa efectiva sobre el impuesto de sociedades de las empresas españolas, sobre el resultado contable, fue de apenas 11,6% del beneficio, frente al 12,4% que soportaron las familias españolas, en este mismo periodo. Por otra parte el aporte fiscal total a los recursos públicos de lo recaudado por el impuesto de sociedades en el 2011 fue inferior al 9%. Parece evidente que el modelo fiscal actual, es injusto, disfuncional, ineficaz e insostenible, dentro de un estado social y derecho como es nuestro país. Por otro lado es obvio que no se consigue el principio de progresividad, ni el de la política fiscal como redistribuidora de rentas, por el ingreso, principios básicos de las políticas fiscales de los estados sociales, democráticos y de derecho como los europeos. Esto está unido a que están muy extendidos las estrategias y planes fiscales agresivos por parte de muchas de las grandes empresas, tanto nacionales o como transnacionales, considerando esta estrategia como otra forma de ganar competitividad o rendimientos económicos.

Es obvio que esta apuesta de gestión empresarial por estrategias fiscales elusoras, aunque no es ilegal en modelo normativo actual, no es recomendable desde el punto de aumentar la competitividad, pues no aumenta valor, sino se aprovecha una ventaja irregular por no pagar lo que corresponde por beneficios. Por otro lado es socialmente irresponsable y éticamente reprochable, pues su capacidad elusora traspasa a otras empresas y personas la carga fiscal que no contribuye, y por la que debería hacerlo al disfrutar, igual que el resto o a veces más, de los resultados generados por los bienes y servicios públicos y políticas públicas. Sorprende observar cómo se desploma (64% desde el inicio de la crisis) lo que pagan sobre sus ganancias contables las grandes empresas, pese a que muchas obtienen importantes beneficios, y cómo aumenta la presencia de estas en paraísos fiscales a través de empresas participadas y filiales (94% de las empresas del IBEX 35 tienen presencia en dichos territorios, y aumentado el número de filiales en un 60% desde el 2009).

## LA RESPONSABILIDAD DEL FUTURO

*“Ninguna sociedad puede ser próspera ni feliz si la mayor parte de sus miembros son pobres y miserables”* Adam Smith. Una investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones 1776

En definitiva durante los últimos quince años no sólo se ha olvidado el fin último de la economía, mejorar la calidad de vida, el ejercicio de derechos y el desarrollo de las personas, sino que también se han olvidado los medios más eficaces para hacerlo posible. Esto requiere una nueva y profunda reflexión sobre cuál es el papel de las políticas públicas en economía, y cuál es el papel de los actores económicos, en especial las empresas, pero también los

consumidores, inversores, ahorradores, y la ciudadanía en general. Para ser eficaz en muchos de estos problemas, como reconoce la estrategia de RSC de la UE, se deben revisar las normas, leyes, reglamentaciones, políticas públicas y los organismos supervisores, pues es con el Estado de Derecho o el papel de la ley la forma más eficaz de actuar sobre estos problemas. Esto le corresponde a los gobiernos democráticamente elegidos, y en el caso de la UE, a los órganos decisorios (Consejo, Comisión y Parlamento), y al resto de los actores incidir para que lo propuesto sea eficaz, y se implante adecuadamente en la parte que les corresponda. En este sentido las empresas deberían incorporar al menos estos aspectos, entre otros, como sustantivos en su análisis de materialidad, y revisar sus sistemas de gestión y gobierno de forma coherente.

De hecho parecería que los actores que, por su función social y económica, deberían hacer posible un cambio en muchas ocasiones prefieren enrocarse sobre políticas públicas y estrategias privadas que se han demostrado como ineficaces, injustas e insostenibles. Sin duda es un error, después de más cinco años de crisis, seguir insistiendo en formulas que profundizan la misma. Acercamientos que no buscan solucionar las causas que la originaron, ni tampoco sirven para mitigar o amortiguar sus efectos. Pero aún lo es más si no se es capaz de dar, una argumentación convincente y completa (con un diagnóstico apuntando causas y responsabilidades, efectos y costes, y un plan para trabajar en la corrección y prevención), ni una ruta clara o un proyecto realista e ilusionante para salir de la crisis. La contestación ante estas inquietudes de las personas no puede ser la distribución injusta de las responsabilidades sobre la mayoría de la población, pues además de ser incierta e interesada, es contraproducente, pues facilita un equivocado diagnóstico de las causas de las mismas, y por tanto dificulta actuar sobre ellas y aprender a prevenirlas en el futuro.

El mensaje a la ciudadanía en la tesitura política, económica y social presente, no puede ser el de que se debe asumir con resignación la grave situación y los efectos en las personas, ni solicitar una fe ciega y dogmática a la ciudadanía sobre hipotéticos beneficios, en base a la lógica irracional e interesada de los mercados especulativos. Si el sistema económico de libre competencia, y el democrático, quieren sobrevivir deben demostrar que son capaces de revisarse y transformarse para ser realmente eficaces ante los retos actuales. Esto sólo puede hacerse profundizando en sus principios, garantizando la coherencia de las normas, las estrategias y los resultados con los mismos.

Si no es verdad que la responsabilidad de la crisis es de todos por igual, tampoco es justo que los efectos de ésta recaigan de igual forma sobre todos. En este sentido no es cierto que los comportamientos de la ciudadanía, empleados, PYMES, consumidores, ahorradores pequeños inversores, sean igual de responsables que los comportamientos de las entidades financieras, grandes corporaciones, grandes inversores, gobiernos, organismos supervisores, partidos políticos, asociaciones empresariales, etc. Sin duda en esta crisis hay actores beneficiados y otros muy perjudicados, siendo curiosamente este perjuicio en apariencia inversamente proporcional a la responsabilidad sobre la misma. En este sentido no parece lógico acudir a una ilegítima pseudo-moral económica puritana en la que los más perjudicados de la crisis se les victimiza, cargando sobre ellos la responsabilidad de la misma. Asumir que los actores más perjudicados son responsables de los efectos que sufren, es dar como cierto que deben purgar sus pecados o excesos sociales o económicos, por tanto la situación actual no es sino la consecuencia lógica y racional del mercado, y por ende deben asumir las justas consecuencias. Sin duda romper esta lógica falaz, injusta e ineficaz, permite empezar a construir una salida y una hoja de ruta creíble para la crisis actual.

Si bien es cierto que la situación actual de muchos países y empresas son consecuencia y resultado de equivocadas políticas públicas y estrategias privadas, y que estas han dejado una situación compleja que había que gestionar, no lo es que las decisiones tomadas sean la únicas y más eficaces. Tampoco es cierto que desde un punto de vista técnico o de política económica sólo hubiera una forma de hacerlo, ni que por la que se ha apostado en estos últimos años sea la más eficaz, sostenible, justa y racional desde el punto de vista de economía o gestión empresarial. Es importante volver a poner a la economía como ciencia social que es, poniendo a las personas, su dignidad y su calidad de vida y desarrollo en el

centro de la misma, así como revisar el papel que la economía, tanto la marco como la micro, puede y debe jugar en nuestra sociedad.

La situación actual de la sociedad, en lo político y económico, es profundamente preocupante y cada vez más grave, por su deterioro sistémico. Un paro estructural que afecta a la propia lógica del sistema, que supera los 6 millones de personas, y donde hay casi 2 millones de familias sin ningún miembro trabajando, y donde hay un 50% de los jóvenes en paro, y sin otra salida que la emigración. Una emigración que aparte de descapitalizar el país y su desarrollo futuro, no se prevé que tenga más beneficios, ni que revierta en remesas, como ocurrió a mediados del siglo pasado, pues la estructura familiar, el perfil de emigrante y la cultura actual son totalmente distintas. Como se ha visto un sistema fiscal insostenible, ineficaz e injusto. Un sistema de mercado donde se vulnera, dentro de la ley, la seguridad jurídica del consumidor, el pequeño ahorrador, del pequeño accionista, el microempresario, el pensionista, el funcionario, en definitiva el ciudadano. Esta situación requiere apuestas concretas para abordar los problemas y sus efectos, pero en especial sus causas, y en esto todos los actores tienen una responsabilidad de la que no pueden, ni deben abdicar, pues no es sólo por su papel, sino porque la tienen ante personas que conforman la sociedad, local global y de las próximas generaciones. En especial las administraciones públicas, los gobiernos, los partidos políticos y los parlamentarios, así como las empresas, sus directivos y sus profesionales tienen una responsabilidad clave en abordar estos temas de manera eficaz, coherente y no meramente cosmética.

De ello depende que la sociedad legitime el papel social de cada uno, así como la eficacia del sistema económico y de gobierno, que se lo otorga. Pero deben ser todos los actores de la sociedad los que deben apostar, incentivar e incidir porque esto sea así, pues de ello depende el tipo de economía, gobernanza, y en definitiva sociedad que estamos construyendo, una orientada a la persona, su dignidad y el ejercicio de sus derechos, u otro modelo con otros objetivos, que desconocemos.

## 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 2011 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 2011 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores.

Las diferencias de la muestra de 2011 respecto al ejercicio 2010 son la incorporación de Amadeus y Bankia, que cubren las vacantes de Banesto e Iberdrola Renovables.

### **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.

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.

Se añade en el 2009, el análisis de indicadores específicos de GRI de los sectores de Eléctricas, Minería y Servicios Financieros, en sus versiones definitivas. Hasta este ejercicio se utilizaba la versión piloto del suplemento sectorial de Servicios Financieros, que ha sido sustituida por tanto por su versión definitiva.

En el caso del suplemento sectorial de Telecomunicaciones se sigue aplicando en su versión piloto como en años anteriores.

### 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 2010 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, tratados, políticas y códigos de la empresa)
2	Identifican responsables, procedimientos operativos y gestión, sistemas, normas internas
3	Describen 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 requisito
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
<b>GRI</b>	
Indice&Perfil GRI	
GRI Indicadores	
Principios GRI	
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	
<b>ONU</b>	
<b>AA1000</b>	
AA1000 Requisitos	
AA1000 Principios	
<b>NEF</b>	
<b>TOTAL</b>	

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

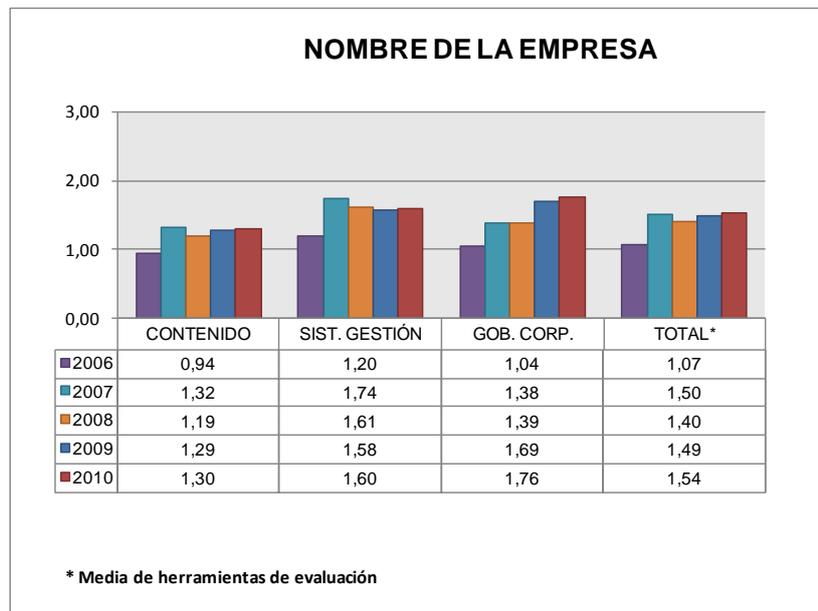


**TABLA 2: Valoraciones por eje de análisis**

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.<sup>19</sup>

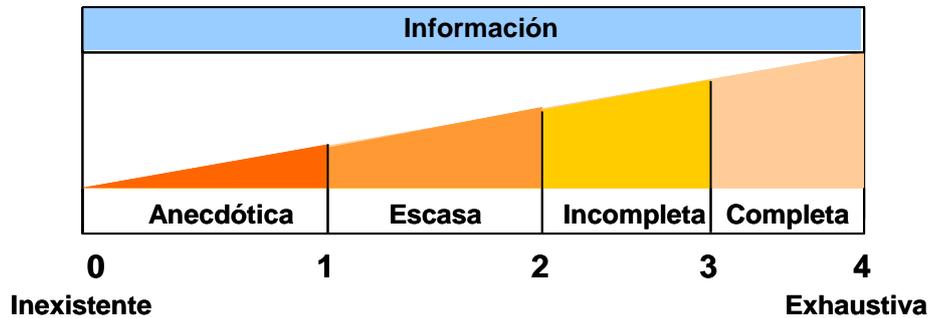
A continuación se muestra un ejemplo de Tabla 2 de una empresa ficticia en la que se presentan los resultados obtenidos por cada eje de análisis (con los resultados 2006, 2007, 2008, 2009, 2010). Los datos se presentan en una tabla y se combinan con una representación gráfica de barras por eje de análisis comparando los resultados de los 5 últimos 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).



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:

19 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.

**Grados de calidad de la información**



	<b>Inexistente</b>		Apenas se ha encontrado información relacionada con los aspectos evaluados en la documentación analizada
<b>0</b>	<b>Anecdótica</b>		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
<b>1</b>	<b>Escasa</b>		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
<b>2</b>	<b>Incompleta</b>		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
<b>3</b>	<b>Completa</b>		Se ha detectado información relevante y descriptiva relacionada con el 100% de los aspectos evaluados, cubriendo todos los alcances de la organización
<b>4</b>	<b>Exhaustiva</b>		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:
  - o Perfil de la organización.
  - o Alcance de la memoria/documento.
  - o Perfil de la memoria/documento.
- Estructura de gobierno y sistemas de gestión:
  - o Estructura y gobierno.
  - o Compromiso con las partes interesadas.
  - o 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 Servicios Financieros, Electricidad y Minería, en sus versiones definitivas y el sector de Telecomunicaciones en su versión piloto.

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

Se ha reforzado en esta novena edición el bloque de indicadores económicos para facilitar el análisis de la información que facilitan las empresas en relación a impuestos, exenciones y créditos fiscales, política fiscal y asesoría fiscal.

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 producido 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.

Para el desarrollo de los indicadores/requisitos del Modelo de Análisis en los aspectos de corrupción y protección de los derechos del consumidor, 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.

En esta novena edición se han reforzado también aspectos de compromiso, política y sistema de gestión de impactos en derechos humanos que se desprenden de los Principios Rectores (A/HRC/17/31) de NNUU, aprobados por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU para implantación del Marco "Proteger, Respetar, Remediar", incorporando nuevos indicadores.

#### **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 *stakeholders* mediante procesos de "compromiso" que permitan expresarse sin temor ni restricciones. Inclusión de los *stakeholders* "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 *stakeholders* 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 *stakeholders*.
- **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.

## **OPERACIONES EN PARAISOS FISCALES**

El objetivo ideal de este informe sería poder identificar aquellas empresas que realizan operaciones en paraísos fiscales con el objetivo de eludir el pago de impuestos. Dado que el alcance del proyecto se fundamenta en el estudio de la información que las propias empresas publican, y que no es fácil encontrar información fiable sobre este tipo de operaciones de otras fuentes, se ha establecido un criterio que al menos apunta indicios sobre ese objetivo ideal que se indicaba anteriormente, identificar empresas del grupo con domicilio social en un paraíso fiscal.

Para ello, se analizan en las Cuentas Anuales el anexo donde se deben listar todas las compañías dependientes que conforman el perímetro de consolidación. Este listado no es homogéneo entre todas las empresas y la información incluida suele variar, pero por lo general se incluye información sobre el domicilio social de cada empresa que compone el grupo.

En años anteriores, el criterio en este informe sobre qué país se considera un paraíso fiscal, era que estuviese incluido en el listado del Real Decreto 1080/91, de 5 de julio, donde se enumeraban hasta un total de 48 países. Este Real Decreto se vio modificado por el RD 116/2003 del 31 de enero, en el que se incluía una nueva disposición por la cual aquellos países de la lista que firmasen con España un acuerdo de intercambio de información en materia tributaria o un convenio para evitar la doble imposición dejarán de ser considerados paraísos fiscales.

Esta modificación ha supuesto en la práctica, y muy intensamente en los dos últimos años, el que se deje de considerar paraísos fiscales muchos de los países de esta lista.

En este sentido, España ya ha rubricado acuerdos que incluyen las recomendaciones de la OCDE en intercambio de información fiscal con Trinidad y Tobago, Barbados, Luxemburgo, Andorra o Panamá, países que formaban parte de la lista de paraísos fiscales. Y en un plazo relativamente breve se podrían unir a estos territorios Andorra, Bahamas, Bahrein, Barbados, Bermudas, Chipre, Gibraltar, Guernesey y Jersey, Hong Kong, Islas Caimán, Isla de Man, Jordania, Omán, San Marino o Singapur.

Hay una consideración muy importante sobre las consecuencias que tiene el que un país figure o no en esta lista, ya que el hecho de aparecer en la lista de paraísos fiscales supone un importante hándicap para las empresas y contribuyentes españoles que invierten o realizan negocios en esos países ya que no pueden aplicar los beneficios fiscales que contempla la legislación en el impuesto sobre sociedades o en el IRPF.

Desde el Observatorio se considera que el hecho de que se suscriban acuerdos sobre intercambio de información fiscal, no puede considerarse un hecho suficiente como para quitar la condición de paraíso fiscal a un país. Hay tres argumentos en los que basamos esta opinión:

- Los acuerdos de intercambio de información están orientados a la investigación de delitos fiscales, pero, la elusión fiscal no es un delito. Una empresa puede estar cumpliendo perfectamente con la legalidad, pero evitando pagar sus impuestos en los países donde genera el beneficio, a cambio de pagar en un territorio donde no tiene ninguna actividad, pero donde el tipo impositivo es muy inferior o incluso nulo. El impacto económico y social que tienen estas prácticas legales, sobre el ejercicio de derechos básicos de las personas es innegable, ya que supone menores ingresos de los Estados y, por tanto, menor capacidad de cumplir con sus deberes de garante de derechos. Mientras no se establezcan criterios que identifiquen como paraíso fiscal aquellos países y territorios según presión fiscal real distinta a las personas físicas y jurídicas

- La firma de un acuerdo de intercambio de información no garantiza que se realice intercambio de información de manera efectiva entre los dos países, pues normalmente estos convenios están condicionando el acceso a la información para casos muy específicos, no siempre objetivos, y mucho menos garantiza la transparencia sobre las operaciones y fiscalidad de dichas personas jurídicas.

- El quitar paraísos fiscales de una lista simplemente por la firma de acuerdos de intercambio de información obvia uno de los pilares que hay bajo el concepto de paraíso o

nicho fiscal. Este pilar fundamental es la baja o nula presión fiscal, que disfrutaban las personas jurídicas no residentes, ya sea en cualquier actividad económica y sus rentas, o en actividades concretas, recogida en la legislación de dichos territorios. Por ello en un contexto con la poca armonización fiscal entre países, desde el punto de vista de necesidad de la responsabilidad fiscal de los actores, como una pieza fundamental de la responsabilidad social, es muy importante evidenciar el riesgo de posible uso de estrategias y prácticas fiscales elusorias y su impacto económico y social en los países donde se generan las rentas.

Por todo ello, en este año se ha procedido a cambiar el criterio por el que los analistas identifican la existencia de empresas con domicilio social en paraísos fiscales. De esta manera se ha dejado la referencia a la estricta consideración legal de paraíso fiscal por el estado español, para completarla con una visión más amplia y real en el que se incluyen otras fuentes especializadas:

- Real Decreto 1080/91 del 5 de julio
- Listado de OCDE de 25/03/2010
- Tax Justice Network (noviembre 2009)
- Lista del Parlamento Europeo, informe Hamon (marzo 2009)

En base a estas fuentes se ha elaborado el siguiente listado, al que se referirá en el resto del presente informe como "Listado de paraísos fiscales del OBRSC":

PAISES	Real Decreto 1080/91	OCDE (25/03/10)	TAX JUSTICE NETWORK	Parlamento Europeo
África del Sur				x
Andorra	x		x	x
Anguilla	x		x	x
Antigua y Barbuda	x		x	x
Antillas Holandesas	x		x	x
Aruba	x		x	x
Bahamas	x		x	x
Baharein	x		x	x
Barbados	x		x	x
Belize		x	x	x
Bermudas	x		x	x
Brunei	x	x	x	x
Chipre	x		x	
Djibuti				x
Dominica	x	x	x	x
Dubai			x	
Emiratos Árabes Unidos	x			x
EEUU Delaware			x	x
Gibraltar	x		x	
Granada	x	x	x	
Guam				x
Guernesey	x		x	x
Hong Kong	x		x	x
Islas Fiji	x			x

PAISES	Real Decreto 1080/91	OCDE (25/03/10)	TAX JUSTICE NETWORK	Parlamento Europeo
Isla de Man	x		x	x
Islas Cayman	x		x	x
Islas Cook	x	x	x	x
Islas Malvinas	x			
Islas Marianas del Norte	x			x
Islas Marshall		x	x	x
Islas Salomon	x			x
Islas Turks y Caicos	x		x	x
Islas Vírgenes Americanas	x		x	x
Islas Vírgenes Británicas	x		x	x
Irlanda			x	
Jamaica	x			
Jersey	x		x	x
Jordania	x			
Kiribati				x
Labuan			x	x
Líbano	x		x	x
Liberia	x	x	x	
Liechtenstein	x		x	x
Luxemburgo	x		x	
Macao	x		x	x
Madeira			x	
Maldivas			x	x
Malta	x		x	
Mauricio	x		x	x
Micronesia				x
Mónaco	x		x	x
Montserrat	x	x	x	x
Myanmar		x		
Nauru	x	x	x	x
Niue		x		x
Omán	x			
Palaos				x
Panamá	x	x	x	x
Países Bajos			x	
Filipinas		x	x	x
Polinesia Francesa				x
Puerto Rico				x

PAISES	Real Decreto 1080/91	OCDE (25/03/10)	TAX JUSTICE NETWORK	Parlamento Europeo
Santa Lucía	x	x	x	x
San Kitts y Nevis			x	x
San Marino	x			x
San Vicente y Granadinas	x		x	x
Samoa			x	x
Seychelles	x		x	x
Singapur	x		x	x
Suiza			x	x
Tonga				x
Trinidad y Tobago	x			
Tuvalu				x
Uruguay		x	x	x
Vanuatu	x	x		

Además de identificar si alguna de las empresas que conforman el grupo empresarial está domiciliada en alguno de estos países, se ha valorado la descripción de la actividad que se acompañe, para de esta manera tratar de discriminar entre:

- empresas que realizan actividades operativas en dichos países y territorios (tiendas, aparcamientos, fábricas, operaciones de extracción, comercialización, producción, etc.)
- empresas que tienen un mero carácter instrumental y financiero, y cuya ubicación geográfica no tiene relación con el tipo de operaciones que realiza (sociedades de cartera, financieras, tenencia de acciones, banca, servicios financieros, instrumental financiera, reaseguros, gestora de fondos de inversión, emisión de participaciones preferentes de capital). También se incluyen en este grupo las sociedades cuya descripción de actividad es operativa, pero referida a operaciones en terceros países, por ejemplo: empresa de gestión de autopistas de Toronto, domiciliada en Holanda; compra venta de fuel domiciliada en Delaware; exploración y producción de hidrocarburos de Ecuador domiciliada en Islas Caimán; central de compras textiles domiciliada en Suiza.

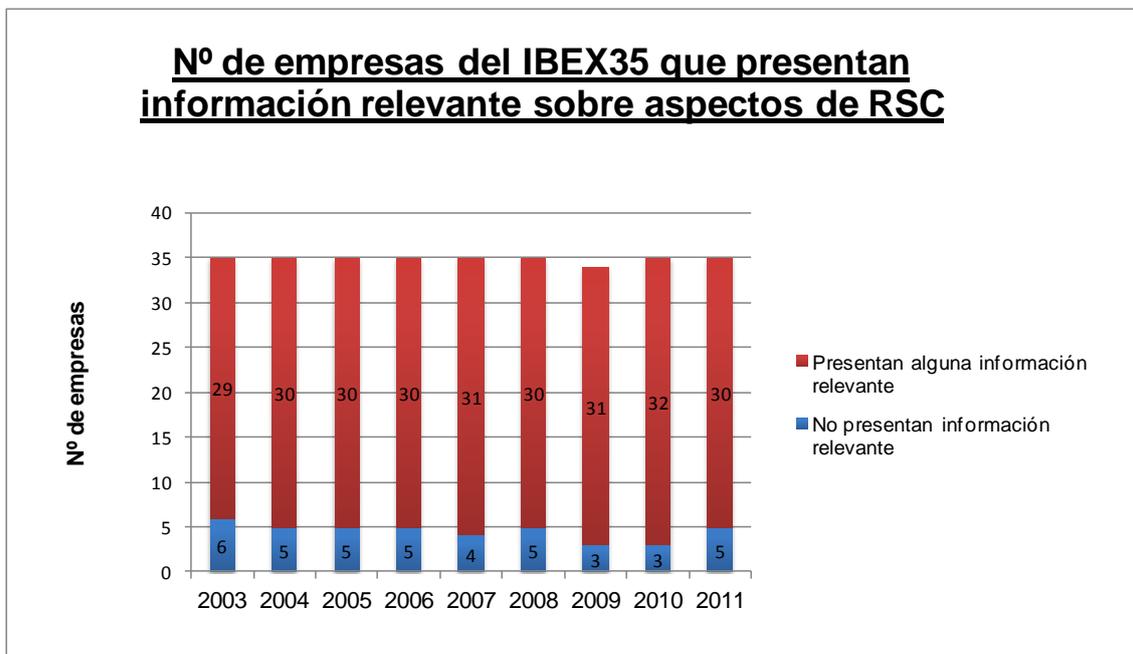
Por la propia naturaleza del negocio bancario, es difícil diferenciar si la existencia de sociedades en países y territorios considerados paraísos fiscales, se debe a facilitar servicios bancarios a los residentes de estos territorios, o a estrategias de elusión fiscal propias o de sus clientes extranjeros. Por ello, y dada la ausencia de información detallada sobre las actividades que desarrollan estas sociedades, en el presente estudio se han incluido todas las sociedades del grupo con domicilio social en países y territorios considerados paraísos fiscales.

A los efectos de este estudio sólo se ha considerado este segundo tipo de empresas para hacer la afirmación de que cierta empresa, de las 35 que conforman el estudio, tiene presencia en paraísos fiscales.

### 3. RESULTADOS DEL ESTUDIO

#### 3.1. Resultados generales

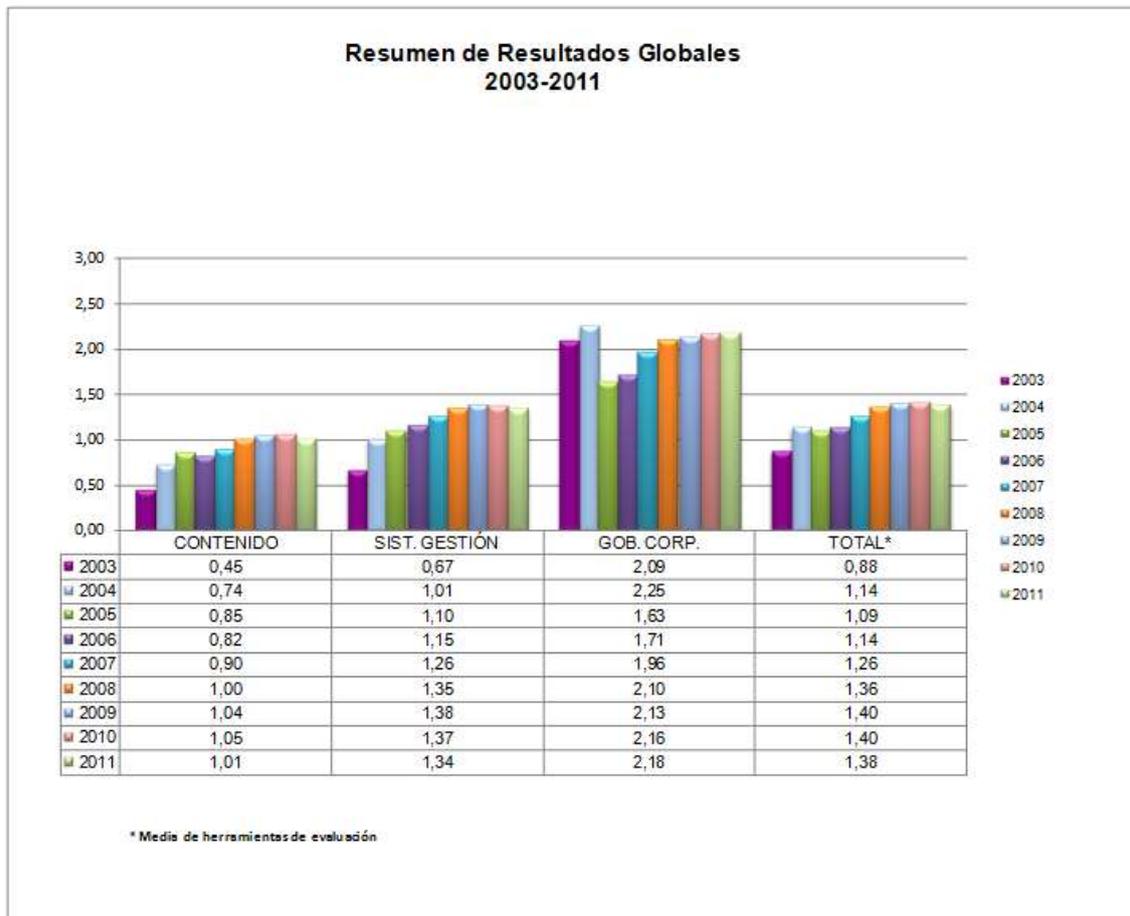
A continuación se presentan los resultados generales del Estudio. La perspectiva que se muestra por el hecho de que sea la novena edición del informe, permite observar evoluciones y tendencias de la calidad de la información sobre los diferentes aspectos de la RSC analizados.



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 TECNICAS REUNIDAS, BANKIA, GRIFOLS, ACERINOX y AMADEUS.

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



El análisis realizado sobre la información contenida en las memorias de RSC de las empresas del IBEX 35 y otros documentos elaborados por las empresas como mecanismos de información, gestión y rendición de cuentas sitúa el resultado en el mismo nivel de *información escasa* que en la anterior edición (1,38), si bien se ha producido un leve descenso respecto de la puntuación de las últimas dos ediciones de este informe (-0,02), dato que recoge la puntuación de los tres ejes de análisis: contenido, sistema de gestión y gobierno corporativo. Si bien, no se trata de un descenso importante en lo cuantitativo, sí es cierto que resulta preocupante, dado que se trata de información relativa a años de crisis, que es cuando las partes interesadas más necesitan de información de calidad para tomar sus decisiones.

El nivel de cumplimiento respecto a las exigencias de los indicadores de cada eje sigue respondiendo a la misma escala, en la que Gobierno Corporativo presenta la puntuación más elevada, Sistema de Gestión la media y Contenido la más baja. Esta relación sigue respondiendo al nivel de exposición a exigencias de los estándares y el riesgo derivado del incumplimiento. Tras varios ejercicios de funcionamiento del Código Unificado de Buen Gobierno (Código Conthe), y aunque este está basado en recomendaciones y no en obligaciones, y con una gran atención centrada en el buen gobierno de las empresas, resulta impensable que no se produzcan pasos al frente a la hora de cumplir con los requisitos, adaptar los documentos de funcionamiento de Consejos y Juntas y avanzar tímidamente en la publicación de información que todavía cuesta mucho mostrar en relación a la participación, las remuneraciones, las prácticas de igualdad, etc. La información en este eje de análisis se sitúa en 2,18, lo que implica un incremento de 0,02 con respecto al ejercicio 2010 y se mantiene como *información incompleta*.

En cuanto a los sistemas de gestión analizados, seguimos detectando carencias respecto a la consistencia de la información de tal forma que si bien se evidencian progresos en cuanto a compromisos, políticas, planes, comités, etc. la información sobre su alcance, evolución, implementación efectiva, seguimiento y mejora, etc. es insuficiente y frecuentemente poco clara, lo que provoca que los resultados de análisis de estos asuntos no consigan evolucionar positivamente. Esta información es muy relevante, ya que es una muestra clara de la apuesta de las empresas por la gestión efectiva de sus riesgos y oportunidades, diferenciándose así de un enfoque puramente comunicativo y buenista. En este sentido, se siguen evidenciando carencias en la base de gestión del sistema, esto es, la identificación y gestión de riesgos adaptados a todos los contextos en los que están presentes las empresas. Sin esta base es complicado que se lleguen a construir auténticos y efectivos sistemas de gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales. En este eje de análisis la puntuación es de 1,34 como *información escasa*, lo que supone un descenso de 0,03, manteniendo con ello una tendencia de caída en la calidad de la información en los dos últimos ejercicios analizados. Teniendo en cuenta que han sido ejercicios en los que en muchas de las empresas analizadas han materializado riesgos muy relevantes, especialmente en los sectores de construcción y servicios financieros, ha sido muy significativa la ausencia de información sobre las causas del deficiente funcionamiento de los sistemas de detección y gestión de riesgos, así como de la aplicación de medidas correctoras para el futuro.

Por lo que respecta al eje de contenido, se sigue evidenciando que las empresas analizadas vuelcan en ocasiones grandes cantidades de información cuantitativa, cualitativa y valorativa sobre los resultados de su gestión como respuesta a los indicadores de referencia que se utilizan. Sin embargo, esta información carece todavía de rigurosidad, alcance, cantidad y calidad suficiente. En algunos casos, la información es inexistente ya que todavía algunas de las empresas del Ibex 35 obvian la conveniencia de rendir cuentas respecto a los resultados de su actividad en formato triple cuenta, cubriendo aspectos económicos, sociales y ambientales. Del análisis de los contenidos de los documentos analizados resulta una puntuación de 1,01 *información escasa* y supone un descenso con respecto al ejercicio anterior de 0,04. Este descenso puede estar motivado por la inclusión de nuevos indicadores, respecto a ediciones anteriores del informe, relacionados con responsabilidad fiscal y la responsabilidad de realizar un ejercicio de due diligence en derechos humanos. Ya que en ambos aspectos, la mayoría de empresas apenas aporta información relevante.

## 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 alfabéticamente. Las puntuaciones muestran los resultados por eje de análisis, indicándose la/s herramienta/s utilizada/s 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 2011							GOB. CORP.	TOTAL*
	CONTENIDO		SIST. GESTIÓN						
	Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI			
			Principios	Indicadores		Principios	Perfil		
ABENGOA	1,44			1,94			1,93	1,75	
ABERTIS	1,08			1,96			2,47	1,75	
ACCIONA	0,87			1,42			2,46	1,41	
ACERINOX	0,36			0,20			1,66	0,50	
ACS	0,53			0,96			1,86	0,99	
AMADEUS	0,42			0,77			2,11	0,91	
ARCELOR MITTAL	1,36			1,83			2,26	1,77	
BANKIA	0,15			0,30			1,28	0,44	
BANKINTER	1,20			0,99			2,52	1,32	
BBVA	1,58			1,77			2,36	1,82	
BCO POPULAR	1,03			1,21			2,42	1,30	
BCO SABADELL	1,25			1,62			1,85	1,55	
BOLSAS Y MERCADO	0,63			0,58			2,35	0,90	
CAIXABANK	0,86			1,03			1,67	1,05	
EBRO FOODS	0,70			0,65			2,28	0,94	
ENAGAS	0,93			1,19			2,30	1,24	
ENDESA	1,18			1,64			2,15	1,58	
FCC	0,75			1,05			2,22	1,17	
FERROVIAL	0,96			1,60			2,37	1,55	
GAMESA	1,42			1,82			2,17	1,69	
GAS NATURAL	1,56			1,87			2,13	1,80	
GRIFOLS	0,30			0,66			2,08	0,83	
IAG - IBERIA	0,65			0,96			2,01	1,02	
IBERDROLA	2,05			2,10			2,71	2,18	
INDITEX	1,56			1,82			2,60	1,89	
INDRA	0,98			2,00			2,75	1,84	
MAPFRE	1,19			1,60			2,14	1,55	
MEDIASET	0,95			1,06			2,58	1,26	
OHL	0,97			1,54			1,74	1,39	
REC	1,75			2,33			2,62	2,18	
REPSOL YPF	1,22			1,72			2,32	1,71	
SACYR VALL.	0,88			1,28			1,72	1,22	
SCH	1,11			1,35			2,07	1,40	
TECNICAS REUNIDAS	0,08			0,06			1,66	0,37	
TELEFONICA	1,42			1,97			2,41	1,92	
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>1,01</b>			<b>1,34</b>			<b>2,18</b>	<b>1,38</b>	

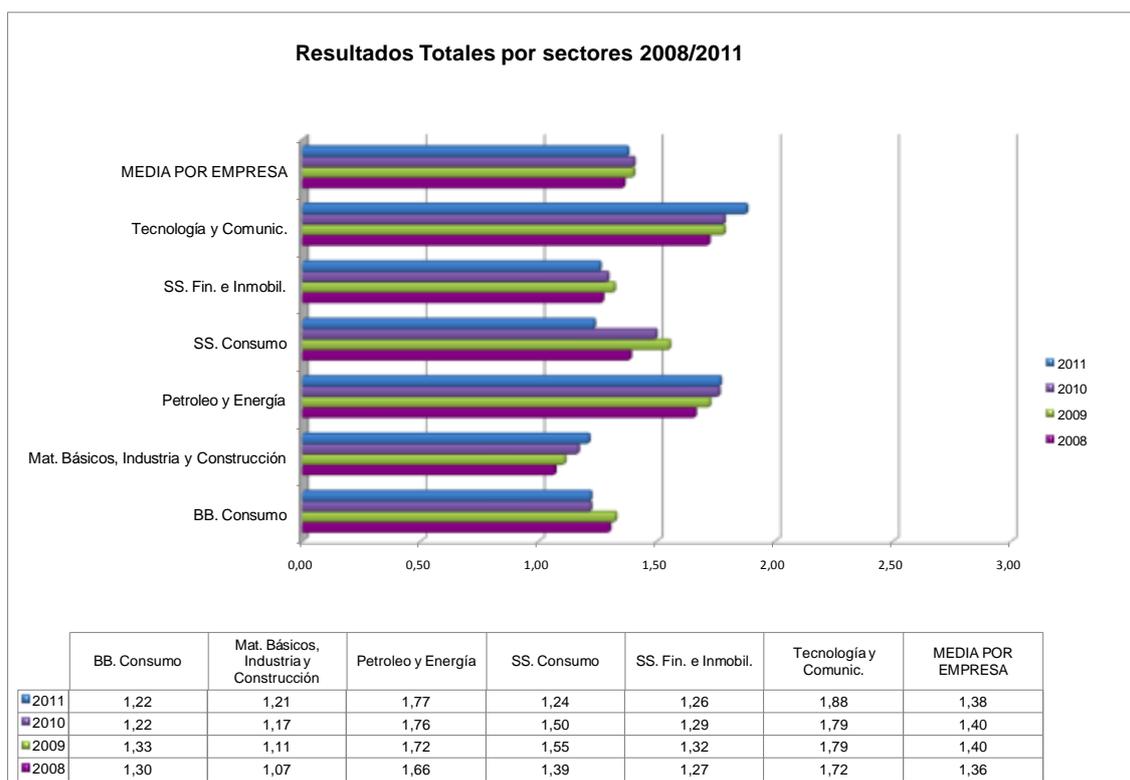
## LISTADO DE EMPRESAS ORDENADAS SEGÚN LA PUNTUACIÓN OBTENIDA

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

RESULTADOS GLOBALES	2011		2010	2009	2008	2007	Variación Puntuación 2010/ 2011
	Punt.	Posición	Punt.	Punt.	Punt.	Punt.	
IBERDROLA	2,18	1	2,00	1,97	2,04	1,89	0,18
REC	2,18	1	2,17	2,14	2,14	2,05	0,01
TELEFONICA	1,92	3	1,80	1,91	1,83	1,87	0,12
INDITEX	1,89	4	1,89	1,84	1,82	1,78	0,00
INDRA	1,84	5	1,77	1,66	1,61	1,54	0,07
BBVA	1,82	6	1,81	1,81	1,88	1,90	0,01
GAS NATURAL	1,80	7	1,73	1,72	1,58	-	0,07
ARCELOR MITTAL	1,77	8	1,55	1,48	-	-	0,22
ABERTIS	1,75	9	1,65	1,63	1,51	1,49	0,10
ABENGOA	1,75	10	1,50	1,42	1,46	-	0,25
REPSOL YPF	1,71	11	1,71	1,67	1,73	1,76	0,00
GAMESA	1,69	12	1,68	1,59	1,54	1,45	0,01
ENDESA	1,58	13	1,66	1,60	1,51	1,56	-0,08
BCO SABADELL	1,55	14	1,54	1,49	1,40	1,50	0,01
FERROVIAL	1,55	15	1,49	1,45	1,48	1,28	0,06
MAPFRE	1,55	16	1,48	1,43	1,35	1,29	0,07
ACCIONA	1,41	17	1,39	1,37	1,42	1,37	0,02
SCH	1,40	18	1,38	1,54	1,45	-	0,02
OHL	1,39	19	1,49	1,34	1,37	-	-0,10
BANKINTER	1,32	20	1,28	1,34	1,37	1,25	0,04
BCO POPULAR	1,30	21	1,32	1,44	1,45	1,45	-0,02
MEDIASET	1,26	22	1,28	1,45	1,45	-	-0,02
ENAGAS	1,24	23	1,20	1,15	1,12	1,00	0,04
SACYR VALL.	1,22	24	1,28	1,18	1,07	0,94	-0,06
FCC	1,17	25	1,18	1,18	1,14	1,06	-0,01
CAIXABANK	1,05	26	1,03	-	-	-	0,02
IAG - IBERIA	1,02	27	1,56	1,58	1,56	-	-0,54
ACS	0,99	28	1,00	0,97	0,99	0,81	-0,01
EBRO FOODS	0,94	29	0,98	-	-	-	-0,04
AMADEUS	0,91	30	-	-	-	-	-
BOLSAS Y MERCADO	0,90	31	0,82	0,81	0,78	-	0,08
GRIFOLS	0,83	32	0,79	0,81	0,78	-	0,04
ACERINOX	0,50	33	0,45	0,42	0,41	0,33	0,05
BANKIA	0,44	34	-	-	-	-	-
TECNICAS REUNIDAS	0,37	35	0,34	0,29	0,28	-	0,03
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>1,38</b>		<b>1,40</b>	<b>1,40</b>	<b>1,36</b>	<b>1,26</b>	<b>-0,03</b>

## RESULTADOS COMPARATIVOS POR SECTOR

A continuación se presentan 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.



### TABLA SECTORES POR EJE DE ANÁLISIS Y RESULTADOS TOTALES

SECTORES	2011			
	CONTENIDO	SIST. GESTIÓN	GOB. CORP.	TOTAL*
BB. Consumo	0,85	1,04	2,32	1,22
Mat. Básicos, Industria y Construcción	0,82	1,19	1,99	1,21
Petroleo y Energía	1,44	1,81	2,34	1,77
SS. Consumo	0,78	1,19	2,29	1,24
SS. Fin. e Inmobil.	1,00	1,16	2,07	1,26
Tecnología y Comunic.	1,20	1,99	2,58	1,88
<b>MEDIA POR EMPRESA</b>	<b>1,01</b>	<b>1,34</b>	<b>2,18</b>	<b>1,38</b>

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.

De los resultados obtenidos en cada uno de los ejes de análisis por cada uno de los sectores que integran el Ibex 35 observamos que la mayor diferencia entre los extremos de las puntuaciones resultantes es la que resulta en sistemas de gestión. Así en este eje resulta una diferencia de 0,89 entre el sector mejor puntuado (Tecnología y Comunicaciones, 1,99) y el que ha obtenido una puntuación más baja en este eje (Bienes de Consumo 1,04).

En la información relativa a Contenido, la diferencia es de 0,66 y la puntuación más baja corresponde a Servicios de Consumo. En el otro extremo, la más alta corresponde al sector Petróleo y Energía.

En cuanto a Gobierno Corporativo la diferencia es de 0,59, siendo el del sector Tecnología y Comunicaciones el resultado más elevado (2,58) y el más bajo el correspondiente a Materiales Básicos, Industria y Construcción.

En base a estos resultados Tecnología y Comunicación representa ha obtenido la puntuación más elevada en dos ejes de análisis: Sistema de Gestión y Gobierno Corporativo. Materiales Básicos y Construcción es el sector que obtiene la más baja puntuación en Gobierno Corporativo.

Este análisis se presenta sólo como referencia ya que si bien las puntuaciones más elevadas pueden servir a los distintos sectores y empresas para construir una referencia para la mejora, la conclusión es que el recorrido es todavía amplio para todos los sectores, en todos los ejes dado que el objetivo final es alcanzar un máximo de cumplimiento que permita evidenciar que las empresas reconocen y gestionan su responsabilidad por los impactos producidos por sus actividades sobre sus distintos grupos de interés.

## 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 novena edición del Estudio referente a los informes anuales del 2011 se pone de manifiesto, por la puntuación global obtenida en el Eje de Contenidos, un ligero retroceso en cuanto a la calidad de los contenidos publicados, pasando de una media para todo el IBEX 35 de 1,05 en el 2010, a una media de 1,01 en 2011, lo que siguiendo la metodología del estudio supone una valoración 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 su RSC no va siempre acompañado de información relevante en relación a contenidos concretos sobre resultados, impactos o datos que permitan entender la gestión y los hechos acaecidos en el ejercicio 2011.

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	2011		2010	2009	2008	Variación Puntuación 2010/ 2011
	Punt.	Posición	Punt.	Punt.	Punt.	
IBERDROLA	2,05	1	1,93	1,91	1,92	0,12
REC	1,75	2	1,71	1,66	1,80	0,04
BBVA	1,58	3	1,60	1,61	1,59	-0,02
GAS NATURAL	1,56	4	1,44	1,40	1,28	0,12
INDITEX	1,56	5	1,59	1,40	1,44	-0,03
ABENGOA	1,44	6	1,20	1,10	1,11	0,24
GAMESA	1,42	7	1,51	1,32	1,21	-0,09
TELEFONICA	1,42	8	1,37	1,61	1,57	0,05
ARCELOR MITTAL	1,36	9	1,00	0,83	-	0,36
BCO SABADELL	1,25	10	1,30	1,29	1,19	-0,05
REPSOL YPF	1,22	11	1,28	1,23	1,32	-0,06
BANKINTER	1,20	12	1,11	1,21	1,28	0,09
MAPFRE	1,19	13	1,09	1,02	0,81	0,10
ENDESA	1,18	14	1,20	1,19	1,16	-0,02
SCH	1,11	15	0,97	1,10	1,18	0,14
ABERTIS	1,08	16	1,01	1,12	0,95	0,07
BCO POPULAR	1,03	17	1,13	1,19	1,24	-0,10
INDRA	0,98	18	0,82	0,73	0,71	0,16
OHL	0,97	19	1,00	0,98	1,00	-0,03
FERROVIAL	0,96	20	1,02	0,93	1,03	-0,06
MEDIASET	0,95	21	0,93	1,03	1,03	0,02
ENAGAS	0,93	22	0,90	0,86	0,79	0,03
SACYR VALL.	0,88	23	0,88	0,76	0,64	0,00
ACCIONA	0,87	24	0,95	0,91	0,90	-0,08
CAIXABANK	0,86	25	0,82	-	-	0,04
FCC	0,75	26	0,76	0,76	0,69	-0,01
EBRO FOODS	0,70	27	0,80	-	-	-0,10
IAG - IBERIA	0,65	28	1,30	1,13	1,11	-0,65
BOLSAS Y MERCAD	0,63	29	0,54	0,56	0,37	0,09
ACS	0,53	30	0,56	0,56	0,62	-0,03
AMADEUS	0,42	31	-	-	-	-
ACERINOX	0,36	32	0,32	0,21	0,26	0,04
GRIFOLS	0,30	33	0,36	0,38	0,41	-0,06
BANKIA	0,15	34	-	-	-	-
TECNICAS REUNIDA	0,08	35	0,08	0,05	0,03	0,00
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>1,01</b>		<b>1,05</b>	<b>1,04</b>	<b>1,00</b>	<b>-0,04</b>

## 1. Información sobre indicadores económicos

COD.	ECONÓMICOS	Nº Empresas	%
I.C.2	Empresas con presencia en paraísos fiscales	33	94%
I.C.3	Desglose de impuestos por país	0	0%
I.C.3.1	Exenciones y créditos fiscales	0	0%
I.C.3.2	Tasa efectiva del impuesto sobre beneficios	0	0%
I.C.3.3	Estrategia o política fiscal de la compañía	0	0%
I.C.3.4	Empresa que realiza la Asesoría fiscal	5	14%
I.C.4	Desglose de subvenciones por país	0	0%

**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<sup>20</sup> 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*. También se incluyen las sociedades cuya descripción de actividad es operativa, pero referida a operaciones en terceros países. 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. 3.1 define** el número de empresas que aportan información sobre la naturaleza y la cuantía de las exenciones, créditos o beneficios fiscales aplicados en el periodo, en cada uno de los países en que tributan por el impuesto de sociedades o sobre beneficios

**I.C. 3.2 define** el número de empresas que incluyen información sobre los tipos impositivos efectivos o reales a los que están tributando en todos y cada uno de los países donde tributa por el impuesto de sociedades.

**I.C. 3.3 define** el número de empresas que cuentan con una política fiscal accesible a todas las partes interesadas, que haga mención a los criterios para aprobar operaciones e inversiones en paraísos fiscales.

**I.C. 3.4 define.** Número de empresas que informan del nombre de la empresa que asesora para la estrategia fiscal internacional a nivel corporativo

<sup>20</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

**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.

En estos contenidos de aspectos económicos donde más claramente se evidencia la no participación de las partes interesadas en el proceso de *reporting*. Son muchas, cada año alguna más, las empresas que informan haber llevado a cabo algún análisis de materialidad, para determinar qué asuntos consideran sus grupos de interés como más relevantes para incluir en sus informes anuales. Estos análisis de materialidad no deben recoger la continua demanda desde las organizaciones de la sociedad civil de información relacionada con aspectos económicos con detalle por país, especialmente resultados operativos, beneficios, impuestos pagados, subvenciones recibidas, información sobre actividades y resultados de sociedades actuando en paraísos fiscales, localización de los principales proveedores y gastos salariales, entre otros. Información que, por ejemplo, permita entender dónde se ha generado el beneficio de estos grupos empresariales, para poder realizar valoraciones sobre su compromiso con el desarrollo de las sociedades donde actúa, a través de las cantidades de impuestos pagadas tanto en el país donde se generó el beneficio como en España, cantidades invertidas en formación, programas de I+D+i, remuneración de los consejos de administración y directivos, protección del medioambiente, etc. En definitiva, se persigue que las empresas incluyan en sus informes datos y hechos que permitan realizar un análisis multidimensional en términos económicos, sociales y medioambientales para evaluar su desempeño económico de acuerdo sus riesgos y sus compromisos.

Este grupo de indicadores resulta especialmente interesante para ilustrar una de las deficiencias más relevantes de los informes de Responsabilidad Social, esto es, la incorporación de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés y la respuesta adecuada y adaptada a estas. No se trata solamente de aportar datos (en el caso de que se haga) sino de hacerlo además de una forma que resulte comprensible para los interesados, de forma que estos puedan tomar sus decisiones libremente y con información.

Hacemos además hincapié en que en el caso de estos indicadores no es posible argumentar la necesidad de implementar nuevas métricas o herramientas de recogida de información, dado que todos ellos forman parte desde hace mucho tiempo de los más elementales indicadores de planificación y gestión, al tiempo que son necesarios para configurar las cuentas consolidadas de cualquier empresa.

La información económica incluida en los documentos o bloques de información específica de Responsabilidad Social Corporativa es genérica, agregada, poco dirigida a una rendición de cuentas que permita comprobar impactos positivos y negativos de la empresa a través de su gestión de las variables económicas y financieras. Generalmente los informes sobre contenidos de la RSC analizados incluyen información muy resumida sobre las principales cifras de negocio y escasos datos vinculados con los indicadores GRI. Lo más destacable es la ausencia de información por país, hecho que teniendo en cuenta la presencia multinacional de la mayoría de empresas del Ibex 35 que conforman el alcance del análisis, resulta imprescindible para comprender el desempeño de su gestión conforme a la realidad de cada una de las áreas en las que operan.

La información sobre el pago de impuestos y recepción de subvenciones resulta 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. A través de estos indicadores es posible comprobar además la coherencia entre sus compromisos y su voluntad de generar riqueza, contribuir al desarrollo y a la generación de impactos positivos (en los casos en los que estas existen) y las prácticas reales implementadas en base a sus políticas fiscal y económica. Así, por ejemplo, no resultan coherentes los grandes compromisos identificados con el desarrollo económico de los países en los que operan y el progresivo aumento de sociedades en paraísos fiscales, al igual que estas

prácticas resultan reprochables en el caso de empresas que se benefician de subvenciones y/o diferentes posibilidades de aplicación de exenciones fiscales reguladas a través de distintas normativas.

Es obvio que la capacidad de las administraciones públicas en desarrollar políticas públicas que busquen garantizar los derechos de las personas requiere de 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 ya hace tiempo que se demanda que la información sobre impuestos se realice país por país y con un desglose adecuado del tipo de impuesto. Esto cobra especial relevancia en aquellos casos en que las empresas deben pagar impuestos especiales por la explotación de recursos naturales.

Desde este informe se viene haciendo hincapié en los últimos años en la especial relevancia de la transparencia en estos (y otros) asuntos, en relación a la duradera crisis económica, financiera, política, institucional y de valores, en la que las intervenciones directas con dinero público, en socorro de empresas privadas está siendo una herramienta habitual. Si bien antes del comienzo de esta crisis ya se reclamaba una mayor y más rigurosa transparencia, ahora esta resulta todavía más necesaria con el fin de poder conocer el destino de de estas ayudas, 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.

Según informa el indicador **I.C.2**, se ha podido evidenciar que 33 de las 35 empresas analizadas (94%) poseen empresas participadas en países considerados como paraísos fiscales<sup>21</sup>. En concreto, en estas empresas: ABENGOA, ABERTIS, ACCIONA, ACERINOX, ACS, AMADEUS, ARCELOR MITTAL, BANKIA, BANKINTER, BBVA, BANCO POPULAR, BANCO SABADELL, BANCO SANTANDER CH, BOLSAS Y MERCADOS, CAIXABANK, EBRO FOODS, ENAGAS, ENDESA, FCC, FERROVIAL, GAMESA, GAS NATURAL, GRIFOLS, IBERDROLA, IAG IBERIA, INDITEX, MAPFRE, OHL, RED ELECTRICA, REPSOL, TECNICAS REUNIDAS, MEDIASET y TELEFÓNICA.

Las únicas dos empresas del IBEX35 no incluidas en el listado anterior son INDRA y SACYR VALLERMOSO. Ambas empresas, si bien reportan que cuentan con numerosas empresas en paraísos fiscales, en todos los casos informan que su actividad está relacionada directamente con su operativa de negocio en dichos países.

Este año se ha incluido en la lista a BANKINTER, que en los informes de años anteriores figuraba como el único banco del IBEX35 sin presencia en paraísos fiscales. Pero si bien, como en años anteriores, BANKINTER no incluye en el listado de empresas participadas y dependientes de sus cuentas anuales consolidadas ninguna con domicilio en paraísos fiscales, sí se ha encontrado evidencia que realiza operaciones desde una sucursal en Irlanda denominada "BANKINTER SA DUBLIN BRANCH". El domicilio se ha localizado a partir de la información de acceso público que figura en Consejo de Residentes de Españoles en Irlanda (<http://www.creirlanda.com/directorio-de-empresas-espantildeolas-en-irlanda.html>).

Esta sucursal permite a BANKINTER ofrecer a sus clientes españoles la posibilidad de contratar depósitos desde la sucursal de Dublín, presumiblemente con mejores condiciones fiscales. De hecho en la información publicada por BANKINTER se hace mención a que recibieron un Acuerdo de imposición de sanciones por las retenciones aplicadas sobre estos depósitos, cuestión recurrida ante el Tribunal Económico Administrativo Central de la Administración Española.

Adicionalmente, BANKINTER informa que comercializa fondos de otras entidades que operan desde territorios considerados paraísos fiscales. Del total de las gestoras de fondos con las que trabaja (39), 32 tienen su domicilio en dos paraísos fiscales (Luxemburgo e Irlanda). Lo

<sup>21</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

que supone que del total de fondos comercializados (507), 316 están gestionados desde sociedades domiciliadas en paraísos fiscales.

En un año se ha registrado un aumento de 83 sociedades participadas y dependientes de empresas del IBEX35 domiciliadas en paraísos fiscales, pasando de 354 a 437. Esto representa un aumento del 23% respecto de 2010 y del 60% respecto de 2009.

<b>Nº Sociedades en paraísos fiscales</b>		
2011	2010	2009
<b>437</b>	<b>354</b>	<b>273</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en las Cuentas Anuales

A continuación se muestra una tabla con el número de sociedades dependientes y participadas con domicilio en territorios denominados paraísos fiscales, por cada una de las empresas del IBEX35 objeto de este informe.

Nº de sociedades en paraísos fiscales	2011	2010	2009
BANCO SANTANDER	72	54	34
ACS	71	16	17
BBVA	43	26	23
REPSOL YPF	43	45	38
FCC	26	24	1
ABENGOA	22	18	14
INDITEX	17	16	14
AMADEUS	15		
GAS NATURAL	14	13	18
ABERTIS	12	19	14
IBERDROLA	10	5	5
TELEFONICA	10	16	13
BANKIA	9		
BCO SABADELL	9	11	13
IAG IBERIA	9	2	0
ARCELOR MITTAL	8	7	4
MAPFRE	8	6	4
ENDESA	7	6	6
ACERINOX	5	6	5
FERROVIAL	5	25	22
GAMESA	4	3	1
BCO POPULAR	3	4	6
GRIFOLS	3	9	8
ACCIONA	2	7	3
REE	2	2	1
BANKINTER	1	0	0
BOLSAS Y MERCADOS ESP.	1	1	0
CAIXABANK	1	1	1
EBRO FOODS	1	1	
ENAGAS	1	0	0
OHL	1	2	2
TECNICAS REUNIDAS	1	5	1
MEDIASET	1	1	1
INDRA	0	0	0
SACYR VALL.	0	0	2
Otras empresas incluidas en el IBEX35 en 2010 o 2009		3	2
<b>TOTAL empresas</b>	<b>437</b>	<b>354</b>	<b>273</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en las Cuentas Anuales

Como puede comprobarse algunas empresas han aumentado significativamente el número de sociedades en estos territorios entre 2009 y 2011. Así el Banco SANTANDER CH que cuenta con el mayor número de sociedades, ha duplicado su presencia entre 2009 y 2011. ACS ha multiplicado por cuatro en sólo un año el número de sociedades participadas en paraísos fiscales, mientras que el BBVA ha aumentado en un 65%.

Evidentemente el número de sociedades es sólo un indicador que puede aportar algún indicio sobre el nivel de actividad desde estos territorios, si bien no se ha podido acceder a datos sobre el volumen de actividad de estas sociedades en términos económicos, por su facturación, gastos o resultados del ejercicio.

Los territorios considerados paraísos fiscales más utilizados por las empresas del IBEX35 se muestran en la siguiente tabla, así como su evolución en los últimos tres ejercicios analizados.

Paraísos fiscales más utilizados	Nº Sociedades		
	2011	2010	2009
EEUU Delaware	115	61	41
Países Bajos (Holanda)	85	74	63
Luxemburgo	30	29	26
Irlanda	29	27	6
Suiza	24	31	22
Hong Kong	23	9	8
Islas Cayman	22	26	25
Uruguay	16	10	3
Puerto Rico	14	20	14
Mauricio	13	0	0
Singapur	9	5	3
Panamá	8	9	13
Jersey	7	7	12
Andorra	6	6	4
Bahamas	6	6	8
Bermudas	5	1	1
Guernesey	5	5	5

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en las Cuentas Anuales

Como se puede ver en la tabla anterior, por número de sociedades dependientes domiciliadas, los paraísos fiscales más usados por las empresas del IBEX35 son: EEUU Delaware 115, Holanda 85, Luxemburgo 30, Irlanda 29, Suiza 24, Hong Kong 23 e Islas Cayman 22.

En 2011 el número de sociedades dependientes de empresas del IBEX 35 domiciliadas en Delaware (EEUU) fueron 115, prácticamente doblando el número de las identificadas en 2010 (61) y casi triplicando el de 2009 (41).

De estas 115 sociedades dependientes domiciliadas en Delaware, 80 (el 70%) comparten las mismas dos direcciones postales en la pequeña ciudad de Wilmington (70.000 habitantes):

- **2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware, 19808, (Corporation Service Company)**



Corporation Service Company 2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware, 19808, United States of America		
Empresa del IBEX35	Nombre de la sociedad participada	Actividad
ABENGOA	Teyma USA Inc.	Ingeniería y Construcción Industrial
	Abencs Investments LLC	Ingeniería y construcción industrial
	Power Structures Inc.	Ingeniería y Construcción Industrial
ABERTIS	TBI (US) Inc	Tenencia de acciones
	TBI Real Estate Holdings LLC	Inmobiliaria
	TBI Airport Management Inc	Gestión y explotación de aeropuertos
	Orlando Sanford Domestic Inc	Gestión y explotación de aeropuertos
	SFB Fueling Holding (US)	Tenencia de acciones / Compra venta de fuel
	TBI US Operations Inc	Tenencia de acciones
	TBI Overseas (Bolivia) LLC	Tenencia de acciones
	TBI Overseas (UK) LLC	Servicios de consultoría técnica
	TBI Overseas Holdings Inc	Tenencia de acciones
Airport Group International Holdings LLC	Sin actividad	
ACS	Cobra Sun Power EE.UU., Inc.	Servicios industriales
	Red Top Wind power, LLC.	Servicios industriales
	Eyra Wind Power EE. UU. Inc	Servicios industriales
	Geocisa EE.UU. Inc.	Construcción-Dragados
	Drace EE.UU., Inc.	Construcción-Dragados
	Cobra CSP EE.UU., Inc.	Servicios industriales
	Vias EE.UU. Inc.	Construcción-Dragados
	Carta Valley Wind Power, LLC.	Servicios industriales
AMADEUS	Moneydirect Americas Inc	Desarrollo Informático
REPSOL	CLH Holdings, Inc.	Financiera
	Maxus International Energy Company	Otras actividades
	Tierra Solutions Inc.	Otras actividades
	Gateway Coal Company	Otras actividades
	YPF Holdings Inc.	Sociedad de cartera
BANCO SANTANDER CH	PBE Companies, LLC	Inmobiliaria
	Capital Street Delaware LP	
	Independence Community Bank Corp.	
	SC Littleton HH LLC	
	Sovereign Community Development Company	
	Sovereign Leasing, LLC	
	Independence Community Commercial Reinvestment Corp.	
	SOV APEX LLC	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en las Cuentas Anuales

• **1209 Orange Street Wilmington, Delaware 19802 (Corporation Trust Center)**

Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DELAWARE 19802		
Empresa del IBEX35	Nombre de la sociedad participada	Actividad
ABENGOA	Rioglass Solar, Inc.	otros
ACS	ACS Infrastructure Development, Inc.	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
	I 595 ITS Solutions, Llc.	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
	The Currituck Development Group, Llc.	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
	Mideast Construction Services, Inc.	Hochtief América
	Turner Development Corporation	Hochtief América
	Turner International Industries, Inc.	Hochtief América
	Turner International LLC	Hochtief América
	Turner Logistics, LLC	Hochtief América
	Turner Support Services, Inc.	Hochtief América
	Universal Construction Company, Inc.	Hochtief América
	Hochtief PPP Solutions North America Inc.	Hochtief Concesiones
	I 595 Express, LLC	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
	Zachry American/ACS 69 Partners, Llc.	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
	Imesapi, Llc.	SERVICIOS INDUSTRIALES
BBVA	LIQUIDITY ADVISORS, L.P	SERVICIOS FINANCIEROS
	PHOENIX LOAN HOLDINGS, INC	SERVICIOS FINANCIEROS
	TUCSON LOAN HOLDINGS, INC	SERVICIOS FINANCIEROS
	BBVA BANCOMER FINANCIAL HOLDINGS, INC.	
	BBVA BANCOMER USA, INC.	CARTERA
IBERDROLA	ATLANTIC RENEWABLE PROJECTS LLC	Holding
	Freebird Assets, Inc.	Holding
	Scottish Power Finance (US) Inc.	Finanzas
OHL	OHL Industrial USA, INC	Ingeniería industrial y mantenimiento en plantas industriales
REPSOL	BP Trinidad & Tobago, LLC	Exploración y producción de hidrocarburos
	Hunt Pipeline Development Perú, LLC.	Sociedad de cartera
	Occidental de Colombia, LLC	Exploración y producción de hidrocarburos
	Perú LNG Company, Llc.	Aprovisionamiento y/o logística de gas
BANCO SANTANDER	Meridian Capital Group, LLC	
	Drive Residual Holdings GP LLC	
	Santander Consumer ABS Funding LLC	
	Drive Residual Holdings LP	
	Santander Consumer Auto Receivables Funding 2011-A LLC	
	Santander Consumer Funding 3 LLC	
	Santander Consumer Funding 5 LLC	
	Santander Consumer Receivables 10 LLC	
	Santander Consumer Receivables 3 LLC	Auxiliar
	Santander Consumer Receivables 4 LLC	
	Santander Consumer Receivables 5 LLC	
	Santander Consumer Receivables 7 LLC	Auxiliar
	Santander Consumer Receivables 8 LLC	Auxiliar
	Santander Consumer Receivables 9 LLC	
	Santander Consumer Receivables Funding LLC	
	Triad Financial Residual Special Purpose LLC	
Triad Financial Special Purpose LLC		

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en las Cuentas Anuales



Según un artículo publicado por el New York Times el 29 de mayo de 2009<sup>22</sup>, en este domicilio de Delaware, edificio de una planta<sup>23</sup> (foto superior), estaban registradas 6.500 empresas. Y añade que dos tercios de las empresas del listado Forbes 500 tienen domiciliada alguna empresa en este domicilio, entre ellas Ford, American Airlines, General Motors, Coca-Cola y Kentucky Fried Chicken.

La utilización de territorios considerados paraísos fiscales por las empresas, es una práctica, que como se puede constatar por los resultados de los informes del Observatorio de RSC, lejos de terminar, cada año está más extendida. Dado que la responsabilidad fiscal se va convirtiendo en uno de los aspectos materiales más relevantes para evaluar la responsabilidad social de las empresas por sus partes interesadas, se hace evidente la necesidad de que las empresas expresen en términos claros y públicos cuáles son sus compromisos al respecto. Es decir, cuál es su política o estrategia fiscal, aportando información que genere confianza sobre tales compromisos, como la relacionada con:

- Descripción de la estructura fiscal del grupo y sus empresas
- Principios que rigen la constitución de nuevas compañías y descripción de los criterios para aprobar la constitución o compra de aquellas situadas en paraísos fiscales
- Mecanismos para evitar la constitución de sociedades con fines de elusión fiscal
- Criterios para la consideración de territorios como paraísos fiscales o países de riesgo desde el punto de vista fiscal (baja fiscalidad, exenciones extraordinarias, poca transparencia)
- Información sobre actividades en territorios considerados paraísos fiscales o con riesgo de actividades de elusión fiscal
- Principios para la fijación de precios de productos y servicios entre empresas del grupo y mecanismos de control
- Principios para la fijación de condiciones de préstamo intragrupo y mecanismos de control
- Responsabilidades en el diseño, aprobación, supervisión, control y evaluación de la estrategia fiscal

<sup>22</sup> NY Times [http://www.nytimes.com/2009/05/30/business/30delaware.html?\\_r=2](http://www.nytimes.com/2009/05/30/business/30delaware.html?_r=2)

<sup>23</sup> [http://maps.google.es/maps?q=1209+North+Orange+Street+delaware&rls=com.microsoft:\\*:IE-SearchBox&oe=UTF-8&rlz=117ACPW\\_esES352&redir\\_esc=&um=1&ie=UTF-8&hq=&hnear=1209+N+Orange+St,+Wilmington,+DE+19801,+USA&gl=es&ei=JXJRTPv2FNK84Abj8py7Aw&sa=X&oi=geocode\\_result&ct=title&resnum=1&ved=0CBYQ8gEwAA](http://maps.google.es/maps?q=1209+North+Orange+Street+delaware&rls=com.microsoft:*:IE-SearchBox&oe=UTF-8&rlz=117ACPW_esES352&redir_esc=&um=1&ie=UTF-8&hq=&hnear=1209+N+Orange+St,+Wilmington,+DE+19801,+USA&gl=es&ei=JXJRTPv2FNK84Abj8py7Aw&sa=X&oi=geocode_result&ct=title&resnum=1&ved=0CBYQ8gEwAA)

El resultado del indicador **(I.C.3.3)**, relativo a empresas que cuentan con una política o estrategia fiscal, es cero, no lo cumple ninguna empresa de las analizadas. En este sentido se han encontrado algunas menciones de las empresas analizadas sobre sus actividades en paraísos fiscales, sin embargo, no se puede decir que se trate de políticas, sino más bien declaraciones, que incluso en ocasiones caen en cierta ambigüedad, como se puede comprobar en los ejemplos que se citan a continuación. Sí, se valora positivamente el que, como también se verá en los ejemplos, algunas empresas incluyen algunas explicaciones sobre sus actividades en estos territorios, no limitándose únicamente a los que la normativa española califica como paraísos fiscales. Para completar, adecuadamente esta información debería incluirse la tasa efectiva del impuesto sobre ganancias que están pagando en estos territorios, dado que todas las explicaciones aluden a que no hay intereses de elusión fiscal. Lamentablemente el indicador **(I.C.3.2)** sobre tasas efectivas del impuesto sobre ganancias en cada país, tampoco es cumplido por ninguna empresa de las analizadas.

En el caso de ENDESA, informa que *“La política del Grupo ENDESA en relación con la utilización de entidades ubicadas en paraísos fiscales es que la Compañía evita la adquisición o constitución de entidades en paraísos fiscales siempre que ello sea racionalmente posible. Además, nunca ha utilizado entidades radicadas en paraísos fiscales con la finalidad de ocultar el verdadero titular de rentas, actividades, bienes o derechos.”*<sup>24</sup> Se deja abierta la posibilidad a establecer por tanto sociedades en estos países, bajo un criterio tan poco concreto como que sea racionalmente posible.

En el Informe de Sostenibilidad 2011 se esboza en líneas generales la posición de ENDESA hacia estas jurisdicciones, proporcionándose una breve descripción acerca de la actividad realizada en Ámsterdam, Luxemburgo, Delaware y Panamá e incluso estableciéndose fechas de cierre para algunas sociedades, caso por ejemplo de una de las sociedades ubicada en Delaware, que se indica cerrará en el 2013. Sin embargo, no se describen las sociedades que operan en las Islas Caimán, que son precisamente aquellas que se dedican exclusivamente a operaciones financieras no relacionadas en modo alguno con el objeto de Endesa. Esto da lugar a una paradoja que oscurece la información proporcionada por Endesa: se informa sobre algunas de las sociedades sitas en paraísos fiscales, no justificándose el por qué no se informa de la totalidad de éstas. En cualquier caso, la información no alude a medidas para evitar el empleo de paraísos fiscales, es más una declaración de intenciones y una justificación al por qué algunas de las sociedades del grupo operan en paraísos fiscales.

INDRA informa dentro del Informe Anual sobre las filiales domiciliadas en paraísos fiscales y sobre sus actividades en dichos países y territorios. Durante el ejercicio 2011 ha constituido una filial en Bahréin vinculada a la ejecución de un proyecto con la aprobación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y por el Consejo de Administración. INDRA explica que su presencia en dichos territorios nada tiene que ver con motivaciones de índole fiscal, sino con el desarrollo del negocio internacional de la compañía e informa que las ventas en 2011 en estos lugares han representado un 2% de las ventas de la compañía. No hay evidencia de la existencia de una política o estrategia fiscal, sólo la explicación sobre su presencia en paraísos fiscales.

Respecto a la presencia de REPSOL en países o territorios considerados paraísos fiscales, la compañía desarrolla actividades a través de filiales o sociedades participadas en este tipo de países/territorios. A pesar de tener una política encaminada a *“evitar la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiendo por tales aquellas que, mediante la interposición de sociedades instrumentales a través de paraísos fiscales o territorios no cooperantes con las autoridades fiscales, estén diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento, por parte de la Administración Tributaria, del responsable final de las actividades o el titular últimos de los bienes o derechos implicados”*<sup>25</sup>, REPSOL no aporta información detallada sobre las operaciones que realizó en el ejercicio 2011 a través de tales empresas, ni los ingresos, resultados y tasa efectiva de impuestos que se derivaron de éstas. Además, durante los últimos ejercicios, REPSOL informa que el Grupo ha ido trabajando en la

<sup>24</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa, pág. 110

<sup>25</sup> IRC, p.66

reducción paulatina de las actividades en los establecimientos off-shore, aunque no se especifican cuáles son los objetivos ni los resultados obtenidos con este ajuste

Aplicando los criterios de la metodología de este informe para definir qué países y territorios son considerados paraísos fiscales, de las sociedades participadas por el BANCO SANTANDER, se puede considerar que 72 de ellas actúan en paraísos fiscales. La compañía menciona una política de reducción de presencia en paraísos fiscales que tiene su mayor grado de concreción en el párrafo: “La política del Grupo es no crear o adquirir participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales sin autorización específica del consejo —o, cuando razones de urgencia así lo aconsejen, de la comisión ejecutiva, dando cuenta posteriormente al consejo—, previo informe de la comisión de auditoría y cumplimiento, y siempre tras un análisis de las circunstancias concretas del caso y de la justificación de su oportunidad”. No se aporta mayor explicación sobre el tipo de “oportunidades” que deben ser justificadas y en qué casos serán admisibles tales excepciones. En cualquier caso, el resultado de esta política del grupo es desigual, puesto que respecto al análisis del año 2010, se han sumado 16 sociedades de Estados Unidos que tienen su sede social en Delaware, 1 en Uruguay y 1 en Irlanda, mientras que en otros países, como en Luxemburgo y Puerto Rico, se reduce el número de compañías establecidas.

IBERDROLA informa que participa en tres empresas en países que tienen consideración de paraíso fiscal según el Real Decreto 1080/91: Rokas Aeoliki Vorios Cyprus Ltd. (República de Chipre), Damhead Creek Finance Ltd. (Islas Caimán), y ScottishPower Insurance Ltd. (Isla de Man). Afirma que “las operaciones realizadas en estas empresas se llevan a cabo de acuerdo con la normativa aplicable, y en ningún caso realizan actividad de evasión fiscal, blanqueo de capitales, ni financiación de actividades ilícitas”. Este compromiso parece insuficiente, dado que únicamente se refiere a cumplimiento de normativa legal, compromiso que se da por hecho para cualquier empresa constituida legalmente, dado que es una obligación como tal. Ahora bien, el uso de paraísos fiscales para eludir el pago de impuestos, no tiene por qué ser una actividad ilegal. Es por ello, que un compromiso de responsabilidad social debe ir más allá y expresarse en términos de compromiso de aportar a las sociedades donde actúa con los impuestos que legítimamente se generan, sin recurrir a estructuras financieras, cuyo único fin es reducir el pago de estos impuestos.

Hay que señalar además que IBERDROLA en 2011 informa de los procesos de liquidación o disolución de las dos últimas empresas mencionadas, sobre los cuales ya se informaba en 2010 en los mismos términos sin aclarar si efectivamente se han dado avances. Según la empresa señala en el Informe de Sostenibilidad 2011, a estas entidades les son de aplicación los criterios y políticas descritas en el mismo. No obstante, no se hace referencia a otras 8 empresas en lugares considerados como paraísos fiscales<sup>26</sup> según la metodología de este informe (Islas Vírgenes Británicas, Luxemburgo, Irlanda y Holanda), que sí aparecen como empresas participadas de IBERDROLA en el documento Cuentas Consolidadas 2011. También se han identificado tres sociedades domiciliadas en la misma dirección de Delaware, 1209 Orange Street Wilmington, Delaware 19801.

Un año más resulta pues destacable la falta de transparencia de las empresas sobre indicadores económicos. En esta que es la 9ª edición de este estudio, se sigue evidenciando la falta de datos sobre las subvenciones recibidas y los impuestos pagados en todos los países donde operan **(I.C.3, I.C.4)**. Así, ninguna empresa de las analizadas ha cumplido con los requisitos de los indicadores sobre impuestos **(I.C.3)** y subvenciones **(I.C.4)**. Tampoco se ha encontrado ninguna empresa que cumpla con el **(I.C. 3.1)** sobre el número de empresas que aportan información sobre la naturaleza y la cuantía de las exenciones, créditos o beneficios fiscales aplicados en el periodo, en cada uno de los países en que tributan por el impuesto de sociedades o sobre beneficios.

Respecto a la información sobre impuestos pagados por país, se viene detectando en los últimos ejercicios como algunas empresas están aportando información desglosada por país, lo

<sup>26</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

cual sería un importante avance si no fuera porque bajo el concepto “aportaciones fiscales” incluyen todo tipo de conceptos relacionados con impuestos, pero que mezclan su responsabilidad como contribuyente, de la responsabilidad como recaudador para el Estado de los impuestos pagados por trabajadores y consumidores.

Así, siguiendo el modelo propuesto por PriceWaterhouseCoopers en su informe Total Tax Contribution<sup>27</sup>, la información por país se presenta agregada en una única cifra que incluye: impuesto de sociedades, IVA, Impuestos Locales, Tasas y Retenciones del IRPF. Es muy discutible el criterio y genera confusión en las partes interesadas considerar contribución fiscal de la empresa al pago de IVA recaudado de terceros, retenciones por IRPF y por otros impuestos repercutidos por terceros, los pagos a la Seguridad Social por cuenta del trabajador, y los pagos realizados por litigios fiscales. De esta manera se presenta una imagen desvirtuada de la aportación real de la compañía a las arcas públicas.

Este era el caso de TELEFONICA en 2010, donde la información relativa a aportaciones fiscales por país aparecía agregada con impuestos de diversa índole (IS, IVA, Impuestos locales, tasas y retenciones IRPF). Sin embargo, en la edición correspondiente al ejercicio 2011, aporta el dato del total de aportaciones fiscales, sin definir qué conceptos están incluidos<sup>28</sup>. A pesar de que la forma en que se explicaba anteriormente tampoco fuese la adecuada para un enfoque de rendición de cuentas, es imprescindible que la empresa aclare los conceptos incluidos en este indicador, para que tenga alguna utilidad.

Por su parte BBVA presenta los impuestos por país, diferenciando entre impuestos propios e impuestos de terceros, para sumar la contribución total por país. Sin embargo, la explicación sobre los datos que se presentan no es clara pues enumera los conceptos incluidos mezclando impuestos de naturaleza muy diferente: “Se incluyen los pagos por impuestos sobre sociedades, IVA tanto propio como recaudado de terceros, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF y por otros impuestos repercutidos por terceros, los pagos a la Seguridad Social, tanto por la cuota empresarial como la del trabajador, y los pagos realizados durante el ejercicio 2011 por litigios fiscales.” Esta forma de presentar la información no permite verificar, ni la posible política fiscal de la empresa, ni lo aportado por la misma en concepto de impuestos propios por los diversos conceptos contributivos.

A partir del análisis de los datos contenidos en sus cuentas anuales, se puede evidenciar que BBVA ha obtenido unos beneficios en el ejercicio 2011 de 3.770 millones de euros y ha pagado en concepto de impuesto de sociedades la cantidad de 285 millones de euros. La cifra de impuestos pagados sobre beneficios en 2010 fue de 1.427 millones de euros.

### Grupo Fiscal Consolidado

2006	2007	2008	2009	2010	2011
29,29%	24,48%	22,25%	19,89%	22,22%	7,55%

Fuente: elaboración propia a través de la información contenida en los informes anuales 2006 BBVA, 2011

Como se puede ver en la tabla anterior, BBVA paga por concepto de impuestos sobre beneficios 7,55%, 22,34 puntos menos que en el año 2006. De la información analizada no se puede extraer una razón concluyente que justifique esta disminución en el pago de impuesto sobre beneficios del Grupo. Sería deseable que en la actual situación de crisis económica, BBVA detallase su política fiscal y facilitase una explicación pormenorizada de misma.

En una situación de crisis económica como la que está viviendo España, no puede desligarse el compromiso con la responsabilidad social de las empresas, de sus políticas fiscales y sus aportaciones a la Hacienda Pública, especialmente en el Impuesto sobre Sociedades, que

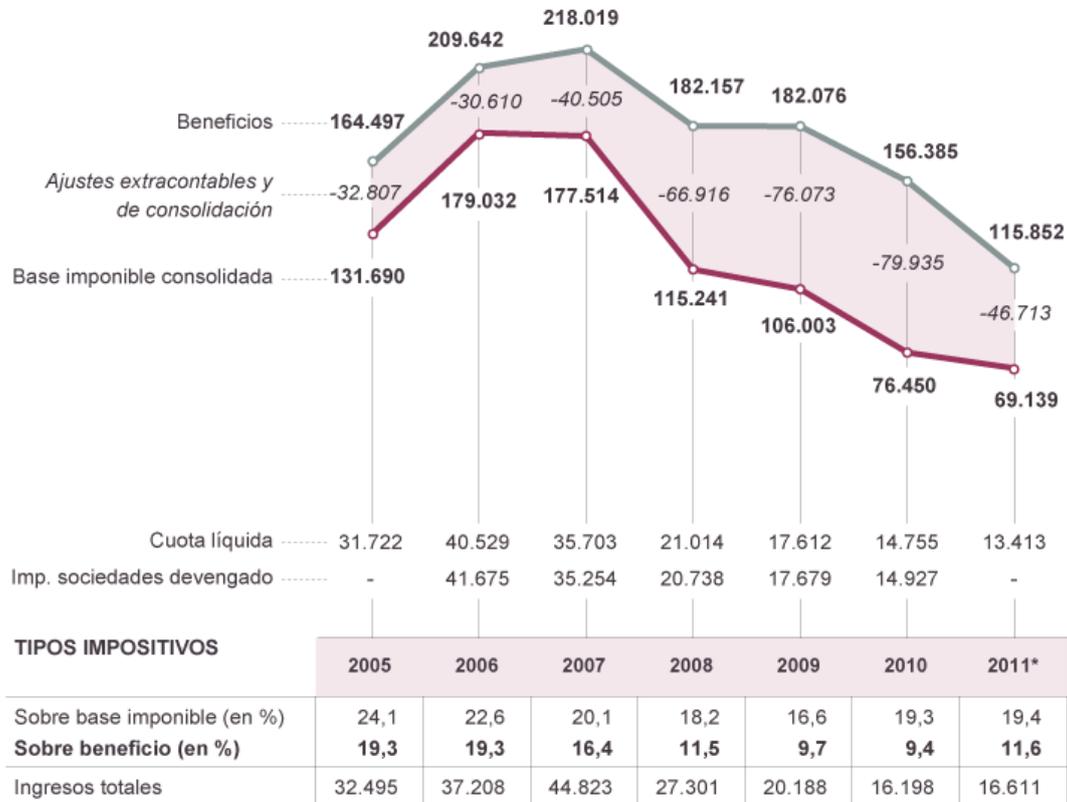
<sup>27</sup> [http://www.pwc.co.uk/eng/issues/total\\_tax\\_contribution.html](http://www.pwc.co.uk/eng/issues/total_tax_contribution.html)

<sup>28</sup> <http://atlas.telefonica.com/app#!/result/indicadores/view/11192/aportaciones-fiscales/category:economicos/region:EU/qttype:bar/period:2011/normalizer:11175/limit:3/regions:a%3A0%3A%7B%7D/indicadores:a%3A1%3A%7B%3A0%3Bs%3A5%3A%2211192%22%3B%7D/pietype:regions/xlstype:selected>

grava los beneficios. En los últimos años, el tipo efectivo, o real, de este impuesto se viene desplomando en España, como puede verse en el siguiente gráfico.

### RADIOGRAFÍA DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES

En millones de euros



\* Los datos de 2011 son previsiones.

Fuente: Agencia Tributaria / EL PAIS

También debería informarse sobre el concepto y las cantidades que suponen las subvenciones recibidas en cada uno de los países donde opera (**IC.4**). Como ya se apuntaba el año pasado, sorprende observar cómo 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 sí contablemente.

Con relación a las subvenciones recibidas este año, INDRA incluye dentro del cuadro de mando de sostenibilidad el dato agregado de subvenciones de capital, el valor de las exenciones fiscales y las subvenciones a la inversión. También informa en el capítulo sobre innovación que durante 2011 se han ejecutado más de 100 proyectos con financiación pública y en las cuentas anuales consolidadas informa que las subvenciones oficiales han sido concedidas como ayuda a los proyectos de desarrollo y de los planes de formación. Con el fin de poder evaluar la responsabilidad fiscal y en consonancia con el compromiso de transparencia sería deseable que INDRA profundizase más en la información sobre datos de ingresos, resultados, beneficios/exenciones fiscales y las tasas efectivas de impuestos pagados en el ejercicio en cada país y de esta manera entender cuál es la aportación del grupo a los recursos públicos y por tanto al desarrollo de los países.

ACS, en lo que se refiere a impuestos pagados, la empresa aporta un solo dato global, no desglosado por tipo de impuesto ni por país. Lo mismo ocurre con las subvenciones recibidas. Esto cobra especial relevancia en el caso de ACS, ya que se trata de una empresa cuya

presencia en el mundo abarca más de cincuenta países en los cinco continentes y cuya estrategia pasa por una continua expansión internacional. Por ello sería deseable que la empresa aportara información más detallada sobre estos dos indicadores económicos clave, al menos desglosados por país, para que de ese modo fuera posible conocer el impacto real de su contribución al desarrollo en los países donde tiene presencia.

En relación con las subvenciones recibidas GAMESA incluye en su Informe de Sostenibilidad 2011 el volumen total de las subvenciones a la inversión en I+D recibidas y detalla el nombre de los organismos españoles, europeos y estadounidense de quienes provienen, sin aportar el desglose de las cantidades que fueron recibidas por país. También informa del valor de los créditos a bajo interés obtenidos.

Respecto de la información Número de empresas que informan del nombre de la empresa que asesora para la estrategia fiscal internacional a nivel corporativo **(I.C. 3.4)**, apenas 5 empresas del IBEX35 aportan esta información, siendo las empresas asesoras en todos los casos del grupo de las 5 grandes consultoras (*big five*).

BANCO SABADELL En el IA indica: "El importe de los honorarios percibidos por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. por servicios prestados por asesoramiento fiscal en el ejercicio de 2011 ha ascendido a 77 mil euros", pero no se detalla que tipo de asesoramiento, y se ha de sobreentender que incluye a todas las empresas que conforman el Grupo.

La firma de auditores Deloitte es también la principal asesora fiscal de las empresas del grupo. Con todo ello, llama la atención el elevado número de litigios de naturaleza fiscal que el grupo tiene en curso en Brasil, entre otros países<sup>29</sup>. Además, Santander informe de que a "31 de diciembre de 2011 estaban sujetos a revisión en el Grupo Fiscal Consolidado, desde el ejercicio 2005 hasta el ejercicio 2011, ambos inclusive, respecto de los principales impuestos que le son de aplicación. El resto de entidades tiene sujetos a inspección los ejercicios correspondientes de acuerdo con su normativa fiscal. En abril de 2010 finalizó la inspección correspondiente a los ejercicios 2003 y 2004, para los principales impuestos del Grupo Fiscal Consolidado. Las actas correspondientes, en su mayor parte, se firmaron en disconformidad<sup>30</sup>".

---

<sup>29</sup> Banco Santander IACA pág. 92.

<sup>30</sup> Banco Santander IACA pág. 98.

## 2. Información sobre indicadores medioambientales

COD.	MEDIO AMBIENTE	Nº Empresas	%
I.C.14	Principio de precaución Medio Ambiente	4	11%
I.C.15	Principio de prevención Medio Ambiente	27	77%
I.C.16	Información sobre multas asociadas a incumplimientos asociados a Medio Ambiente	8	23%
I.C.17	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios	3	9%
I.C.18	Actuación de los proveedores en relación a los aspectos medioambientales	10	29%

**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.

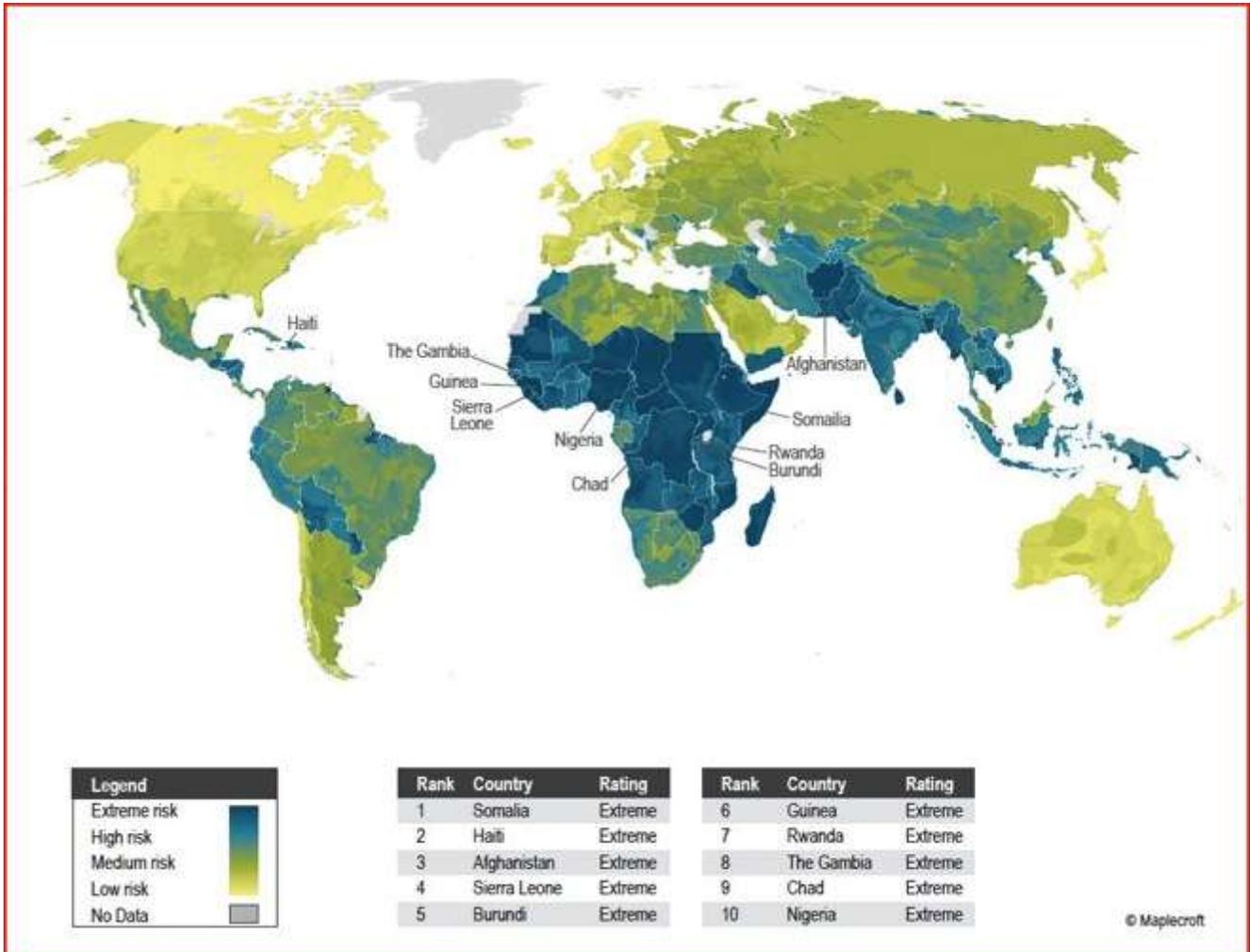
**I.C. 15 define** el número de empresas analizadas que se comprometen expresamente con la aplicación del principio de prevención en su actuación medioambiental. Este principio exige tomar medidas preventivas dado que se conoce la frecuencia relativa de un evento catastrófico o puede calcularse el riesgo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

**Índice de vulnerabilidad al Cambio Climático**



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

El objetivo de la publicación de información sobre aspectos medioambientales de la empresa es presentar un panorama global sobre los impactos que su actividad produce, así como las medidas que se está tomando para prevenir, evitar y/o paliar los efectos negativos asociados. Un año más es muy significativa la ausencia de información precisa a este respecto, en empresas de sectores con impactos potenciales muy importantes sobre el medioambiente, como son los de construcción o energía, cuyo riesgo de impacto es elevado por consumo de materias primas, actividad intensiva en emisiones, desarrollo de actividad y explotación de hábitats naturales, etc. Al mismo tiempo no es el sector de actividad el único riesgo sino también el hecho de tratarse de multinacionales que operan en países con niveles de protección legal y vigilancia considerados laxos y en los que el efecto disuasorio de la existencia de normas y penalizaciones se encuentra atenuado.

Del estudio de la información publicada se evidencia que aquella información referida a los impactos negativos de los productos y servicios que ofrecen las compañías, cuando se citan (**I.C.17**), son muy incompletos y, en general, se opta por una minimización e infravaloración de los mismos. En la presente edición del estudio únicamente tres empresas (3) han reportado sobre el impacto de sus principales productos y servicios sobre el medioambiente, de forma cuantificada y valorada.

La información aportada sigue sin presentar un alcance adecuado en cuanto a localizaciones geográficas, líneas de negocio, productos, tipos de impactos, etc. y el tono continúa respondiendo más a un enfoque comunicativo que a una rendición de cuentas bajo los principios de transparencia, receptividad y conformidad y la exposición clara de objetivos a alcanzar en el corto, medio y largo plazo. Si bien prácticamente todas las empresas analizadas incorporan el medioambiente y la sostenibilidad como un aspecto prioritario sobre el cual reportar, el enfoque suele hacer hincapié en las medidas que se toman para reducir impactos y no en los impactos en sí mismos. De esta forma, la sola descripción y enumeración de medidas correctoras, o, en el mejor de los casos, preventivas, no es suficiente para evaluar el desempeño medioambiental de las compañías, al no estar relacionadas con los impactos que producen. Los impactos ambientales y los correspondientes asuntos relacionados están pues, lejos de ser informados y gestionados de forma sistemática.

Como se ha mencionado previamente, se percibe una tendencia a minimizar la importancia de algunos impactos importantes. Un ejemplo es el sector financiero, donde es generalizada la percepción de que sus impactos medioambientales no son significativos, lo cual es discutible si se lleva a cabo un análisis más profundo de, por ejemplo, el uso de sus productos y servicios. Ciertamente los impactos directos de la actividad financiera sobre el medioambiente podrían parecer a simple vista poco relevantes, pero si tomamos en cuenta los proyectos que dicho sector financia y que pueden tener impactos importantes sobre el medioambiente, entenderemos que la introducción de cláusulas de eficiencia medioambiental en los proyectos para los que se facilita financiación, puede tener un impacto muy positivo sobre la sostenibilidad medioambiental.

En relación al impacto medioambiental originado por su actividad, BANCO SABADELL aporta algunas de las cifras únicamente con alcance al contexto español, a pesar de la internacionalización que ha presentado durante los últimos años el grupo. Asimismo, durante 2011, la adhesión a los Principios de Ecuador (PE)<sup>31</sup> ha supuesto que se incorporen a su gestión de riesgos los impactos medioambientales indirectos que se derivan en su actividad de financiación. Así, la entidad ha calificado cuatro proyectos de financiación como C, dos como B y uno como A si bien no se argumentan las razones que les han llevado a tal categorización ni las medidas adoptadas por la entidad para afrontar y mitigar los potenciales impactos adversos y los riesgos, especialmente para los proyectos categorizados como C.

En el caso, por ejemplo, de BANKINTER, a falta de información sobre la efectiva introducción de criterios medioambientales y sociales en gran parte de las diferentes áreas de negocio (proyectos de inversión, gestión clientes, cartera de inversión, etc) no permite entender

correctamente la política medioambiental desarrollada por el banco. Cabe recordar que los principales impactos ambientales del sector financiero son los indirectos. Es decir, aquellos derivados de los proyectos que se financian. En este sentido, BANKINTER reconoce sus impactos negativos indirectos y afirma contar con una herramienta que los valora a la hora de financiar proyectos, pero no se reporta información suficiente al respecto, especialmente sobre resultados. No se informa de la inclusión de criterios ambientales en la financiación de proyectos concretos, ni de la adhesión a ningún estándar internacional que cubra estos aspectos. Por el contrario, se detallan algunas acciones relativas a la formación ambiental de empleados a través de la Intranet y la web corporativa, jornadas y buzón de sugerencias. También (como se ha indicado previamente) se menciona la aplicación de ciertos criterios ambientales en la política de compras a proveedores, pero no es posible saber con claridad en qué consisten.

GAS NATURAL FENOSA asume que las actividades que realiza (transporte, generación y distribución de electricidad y gas) tienen impacto ambiental y que su estrategia en este sentido es la prevención de los impactos y la reducción de los contaminantes. Con respecto a los impactos generados sobre el medio ambiente realiza desde el 2002 un análisis de la huella ambiental y en la que cuantifica en unidades medioambientales (UMAS) su impacto desglosado por categorías. En el Informe de biodiversidad y la huella ambiental amplía esta información a impactos directos e indirectos, pero se echa de menos una mayor profundidad en las acciones para mitigar dichos impactos. Informa de algunos de los objetivos y acciones marcadas para el 2011 y de su grado de cumplimiento además de fijar nuevos objetivos para 2012, sin embargo su enunciado es demasiado ambiguo sin concretar objetivos medibles y cuantificables, por tanto difíciles de realizar un seguimiento.

EBRO FOODS, respecto a la dimensión medioambiental, aunque indica en la memoria de sostenibilidad<sup>32</sup> que la compañía es consciente de que el crecimiento debe hacerse de un modo sostenible para alcanzar el máximo nivel de equilibrio entre el desarrollo de su actividad y la protección del medio ambiente y, se formulan una serie de objetivos de desempeño medioambiental, no se presentan indicadores de seguimiento ni se cuantifica el alcance de los mismos, con lo que la información aportada es demasiado generalista y no permite comprobar el grado de evolución al respecto. EBRO FOODS señala que durante el ejercicio 2011, ha efectuado una inversión superior a los dos millones y medio de euros en la implantación de mejoras que minimicen su impacto ambiental. Estas mejoras han consistido fundamentalmente en la optimización de los sistemas de refrigeración, la instalación de nuevos sistemas de aire comprimido, la puesta en marcha de nuevos sistemas de alumbrado LED, la adquisición de motores de alta eficiencia energética y la optimización de los sistemas de aspiración de partículas de polvo<sup>33</sup>. Aunque se valora positivamente la adopción de medidas escogidas en este sentido hubiera sido deseable que la empresa especificara cuantitativamente el impacto de la reducción alcanzado con la implementación de este tipo de medidas en todo su perímetro.

Es importante tomar en cuenta la importancia de llevar a cabo una adecuada y detallada identificación de impactos con el fin de tomar medidas oportunas que permitan mitigarlos, así como para identificar las potenciales áreas de mejora.

Por lo que respecta al impacto de multas y sanciones impuestas a las empresas, lo habitual es una vez más que no incluya información relevante al respecto, como puede ser aquella que ayude a conocer el alcance en términos medioambientales de las acciones que han dado lugar a las sanciones. Tampoco se informa sobre qué medidas se han tomado para restaurar los hábitats afectados, ni para evitar que dichas situaciones se repitan. Esta manera de reportar, haciendo hincapié en los aspectos económicos de las sanciones recibidas, dejando de lado otros aspectos relevantes, puede resultar de interés para algunas de las partes interesadas, como pueden ser los accionistas o inversores, pero no para otros, como las poblaciones afectadas, organizaciones ecologistas, analistas, entre otros.

<sup>32</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 26

<sup>33</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 27

En 2011 continúa estancado el número de empresas que aportan información sobre las multas asociadas a incumplimientos medioambientales (**IC16**), y son 8 las empresas que lo hacen. Vuelve a ser necesario comentar que la información aportada es imprecisa y escasa en el detalle. En el mejor de los casos se identifica la cuantía de la multa, una breve explicación sobre el concepto de la misma y el estadio del proceso legal en el que se encuentra, pues generalmente son recurridas.

INDRA informa del valor monetario de sanciones y multas por incumplimiento de leyes y regulaciones por un total de 630.815 euros y que ha tenido una sanción no monetaria, sin embargo no aporta información sobre los motivos, los lugares en que han tenido lugar los hechos, ni las medidas para evitarlas en el futuro.

IBERDROLA, detalla el coste de las multas significativas y el número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental, al igual que los aspectos referentes a consumo de energía, agua, efluentes y vertidos, emisiones, residuos e impactos en la biodiversidad. Debe señalarse sin embargo, la ausencia de referencias a casos relevantes de impactos ambientales causados por la compañía que han generado cierto nivel de alarma social y atención mediática, como el de la Central Nuclear de Garoña y el calentamiento del Río Ebro a su paso por la central como consecuencia de vertidos denunciado por organizaciones ambientalistas<sup>34</sup>.

El 29% de las empresas del Ibex 35, 10 empresas, mencionan medidas de control del desempeño medioambiental de la cadena de valor (**IC18**), si bien hay variaciones con respecto a los criterios aplicados a dicho control. En general, las empresas informan sobre cómo toman en cuenta que los proveedores cuenten con sistemas de gestión medioambiental así como con certificaciones del tipo ISO 14000 u otras de similares características. Otra práctica habitual sobre la que se reporta es la obligación de los proveedores de cumplir con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y también el respeto hacia lo estipulado en los códigos de conducta internos. Sin embargo, no se adjunta información sobre mecanismos de verificación y seguimiento, como número de auditorías realizadas por año-país, lista de proveedores, número de contratos extinguidos a raíz de incumplimientos ni sobre ningún tipo de procedimientos técnicos de gestión y sus resultados. En la mayoría de los casos la información es genérica y cualitativa, sin que se pueda tener una idea clara de cuál es la importancia que la empresa otorga al cumplimiento de los requisitos medioambientales por parte del proveedor.

También en lo referente a proveedores, por segundo año consecutivo se desglosan, por tipología, los proveedores de MEDIASET. Un 29% de ellos se dedican a la provisión de servicios tecnológicos, siendo todos internacionales. MEDIASET reconoce la existencia de importantes riesgos sociales y medioambientales en lo que concierne a la provisión de servicios tecnológicos, riesgos que se acentúan al ser los proveedores internacionales. Para mitigar estos riesgos, se exige a los proveedores "*La incorporación en los contratos de la cláusula [...] sobre el cumplimiento de determinados estándares éticos, sociales y ambientales adicionales al cumplimiento de la legislación vigente*". No se proporciona información sobre a qué riesgos concretos se exponen los proveedores, de qué proveen exactamente o dónde se ubican.

En la política de proveedores, IBERDROLA reclama a los mismos "fomentar la responsabilidad medio ambiental, valorando la utilización y desarrollo de medios tecnológicos respetuosos con el entorno" en las condiciones de contratación. Sin embargo, no se sabe cómo se manifiesta posteriormente la exigencia en el cumplimiento de este requisito. Sí se proporciona información sobre acciones concretas de sensibilización sobre usuarios y clientes dirigidas a promover el ahorro y la eficiencia energética.

Como se ha indicado previamente BANKINTER menciona la aplicación de ciertos criterios ambientales en la política de compras a proveedores, pero no es posible saber con claridad en

---

<sup>34</sup>Greenpeace alerta del calentamiento del Ebro y exige el cierre de Garoña <http://www.deia.com/2011/06/22/sociedad/euskadi/greenpeace-alerta-del-calentamiento-del-ebro-y-exige-el-cierre-de-garona>

qué consisten. En cuanto a su actuación con proveedores, una vez más BANKINTER se remite a su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el fin de que estos realicen una gestión responsable en aspectos medioambientales y protección de datos, no se evidencian procesos de monitorización y exigencia de cumplimiento; tampoco se detectan políticas relacionadas con indicadores sociales y laborales en la cadena de valor. Dado que el 97.5% de sus proveedores son locales (España) la dificultad para el establecimiento de un sistema de seguimiento y verificación sería relativamente sencillo y por tanto recomendable.

En cuanto a la relación con proveedores, BANCO SABADELL señala que estos deben actuar de conformidad con la política y código de conducta de proveedores, respetando el clausulado vinculado a cláusulas medioambientales y de respeto a los derechos humanos. Se indica que se *“valoran positivamente las ofertas de proveedores que disponen de certificaciones ISO 9001, ISO 14001/EMAS”*; indicándose que 58% y 44% de los proveedores con los que trabajan están en su posesión. Sin embargo, no se indica resultado de las auditorías realizadas a los mismos en cuanto a temas medioambientales, y la información facilitada se vincula al nivel de servicio prestado.

En el caso de TELEFÓNICA, la organización informa de que continúa desarrollando la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro, compuesta por estándares éticos, laborales, ambientales y de seguridad y salud. No especifica en qué consisten estos estándares. Se realiza formación on line a proveedores sobre los Principios de Actuación de la Compañía. En 2011, la organización afirma enfocarse principalmente hacia el desarrollo sostenible de proveedores. En 2010 se realizaron 1.163 auditorías a proveedores de riesgo, mientras que en 2011 se realizaron más de 1.770. Se echa en falta un año más la ausencia de una definición de riesgo asociada a cada tipo de proveedor, que junto con el resto de información en relación a países donde realiza las compras, las auditorías (y su desglose), compañías en las que se ha realizado, etc., aporte información suficiente para valorar el esfuerzo de Telefónica en la gestión de su cadena de suministro. El máximo detalle ofrecido por Telefónica son los principales proveedores en 2011 por volumen de adjudicación: “Apple, Ericsson, Huawei, Samsung, Nokia, Atento, Nokia, Siemens, Rim, Alcatel-Lucent y Sony Ericsson”. La empresa no aporta información sobre qué acciones ha emprendido en relación a evidencias entre sus proveedores de prácticas que atentan contra algunos de los compromisos asumidos por la organización.

En cuanto al Principio de Prevención, la firma del Pacto Mundial continúa siendo el pilar sobre el que las compañías justifican su cumplimiento. En 2011, nuevamente el 77% (27) de las empresas analizadas se comprometen en mayor o menor medida, bien sólo a través de la firma del Pacto Mundial o bien mediante compromiso expreso con la asunción de este principio (**IC 15**). Sin embargo, la transformación de este compromiso en un Sistema de Gestión que lo haga operativo refleja en realidad su implementación y valor real para los grupos de interés, que pudieran estar afectados por la actividad de la empresa, y esto da como resultado un panorama variado entre las empresas analizadas.

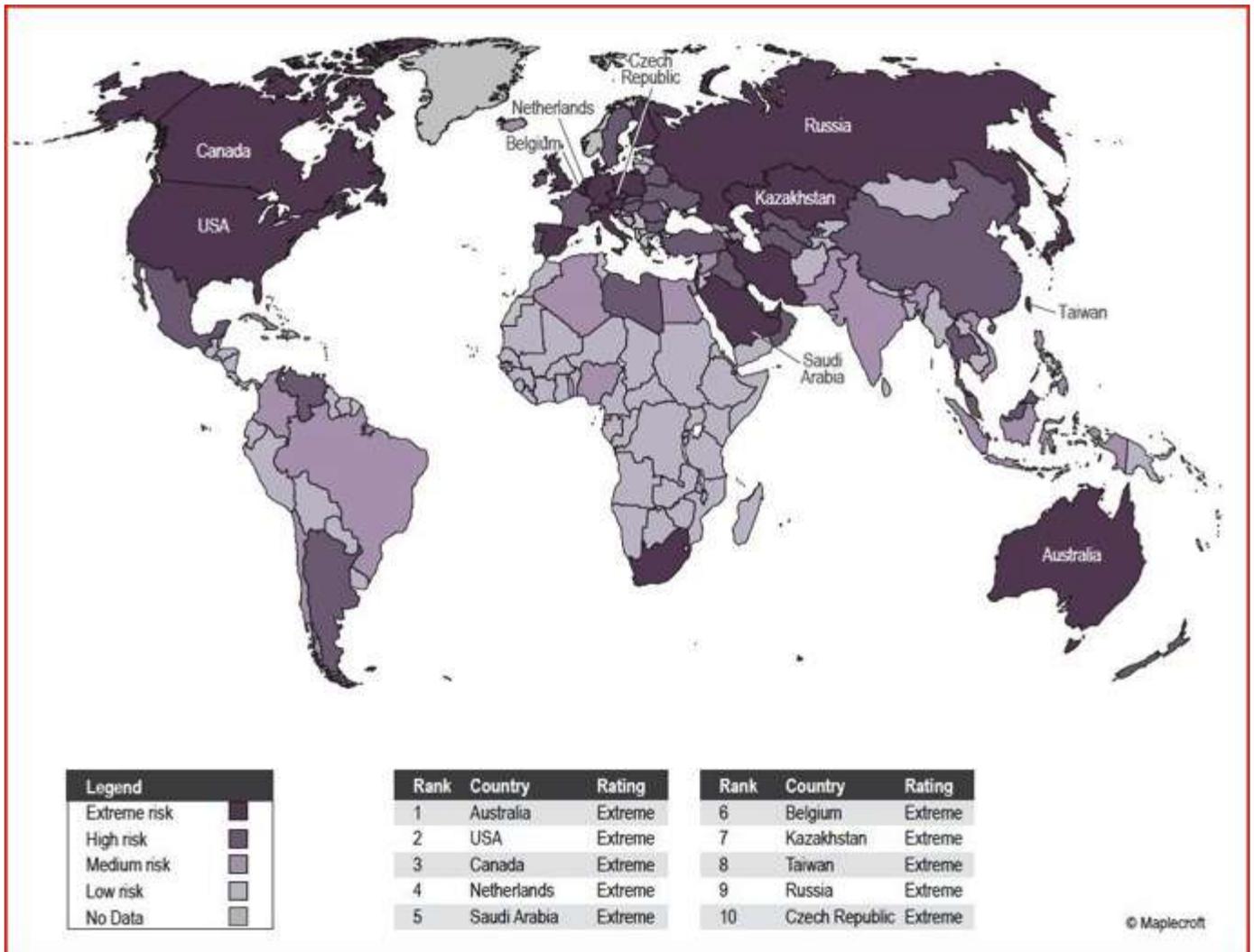
También se repite el mismo nivel de compromiso con el Principio de Precaución (**IC 14**), sólo 4 de las empresas representadas en el IBEX 35 adquieren expresamente tal compromiso. La cifra es todavía menor si lo que queremos es comprobar cuántos facilitan información sobre cómo observan y aplican este principio. Esto no es una buena noticia, dado que junto con la escasa transposición del principio de prevención al sistema de gestión, la no observación del principio de precaución implica muchas veces que, en la práctica, las empresas no están adoptando medidas adecuadas ni suficientes para evitar que ocurran impactos ambientales, ahora o en el futuro, por riesgos de probable ocurrencia o aquellos de los que no se conocen apenas datos ni indicios. Esto es especialmente relevante en algunos sectores, especialmente propensos al riesgo de causar daño y a que este sea severo, y también por la especial desprotección legal de algunos de los colectivos y comunidades a los que esos riesgos pueden llegar a afectar.

Nuevamente queremos hacer hincapié en la confusión identificada en algunas empresas en la utilización de estos términos (precaución y prevención) ambos principios fundamentales y complementarios en relación con los posibles impactos ambientales. Así, por ejemplo, la

ASEPAM (Asociación española del Pacto Mundial) ha traducido el principio número 7 del Pacto Mundial como “enfoque preventivo”, mientras que en el original del Global Compact dice “precautionary approach”, sumando cierta confusión a la diferencia entre ambos conceptos, que por otro lado no constituyen enfoques excluyentes en la actuación de una empresa.

El principio de precaución en materia ambiental exige tomar medidas que reduzcan la posibilidad de sufrir un daño ambiental grave a pesar de que se ignore la probabilidad precisa de que éste ocurra, mientras que el principio de prevención obliga a tomar medidas dado que se conoce el daño ambiental que puede producirse.

El principio de "precaución" o también llamado "de cautela" exige la adopción de medidas de protección antes que se produzca realmente el deterioro del medio ambiente, operando ante la amenaza a la salud o al medio ambiente y la falta de certeza científica sobre sus causas y efectos. En resumen, la prevención tiene como finalidad impedir riesgos conocidos, mientras que la finalidad de la precaución es prevenir riesgos desconocidos.



### Índice de emisiones de CO<sub>2</sub> 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	2	6%
I.C.6	Políticas y procedimientos de no discriminación	16	46%
I.C.7	Prevención del <i>mobbing</i> o acoso laboral	24	69%
I.C.8	Desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato	10	29%
I.C.9	Gastos salariales por países	0	0%
I.C.10	La empresa reconoce expresamente el derecho a la libertad de asociación de los trabajadores	25	71%
I.C.11	La empresa reconoce expresamente el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores	23	66%
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	5	14%
I.C.13	Promedio de horas de formación por empleado y año, según categorías profesionales	11	31%

**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. 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 España y no son representativas del entorno multinacional en el que operan la mayoría de empresas analizadas.

**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.

Queremos recordar que los derechos de libre asociación de los trabajadores siguen estando cuestionados en numerosos países, como corroboran las continuas denuncias sobre asesinatos de sindicalistas en países como Colombia o en los niveles de garantía legal, como ocurre en el caso de China, país 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<sup>35</sup>. Por todo ello, una simple declaración de compromiso queda muy por debajo de los requerimientos de gestión necesarios para asegurar una cobertura adecuada en cada caso en los tan diferentes contextos en los que trabajan las multinacionales españolas.

A pesar de que se podría pensar que la información sobre los trabajadores y aspectos laborales en general sería una de las de más fácil acceso por parte de la empresa, sigue sin aportarse información suficientemente detallada para esta área de análisis por parte de las empresas del IBEX 35. Un año más, no se han registrado variaciones notables en cuanto a la calidad del reporte en materia de derechos laborales. Para el indicador: *porcentaje de Empleados afiliados a sindicatos y cubiertos por convenio colectivo; información por países (I.C.5)*, sólo dos empresas (2) presentan información de cumplimiento. Lo habitual en este caso es que las empresas del IBEX 35 aporten información sobre algunos de los países donde operan, o únicamente de España. Pero hay algunos casos llamativos porque la manera de informar al respecto puede llevar a pensar que la empresa cumple, al afirmar que el 100% de los trabajadores están “representados”, cuando lo realmente relevante sería conocer el número de trabajadores “afiliados” a organizaciones sindicales. Este es el caso, por ejemplo, del BANCO SABADELL. Cabe recordar que en cualquier país donde se reconozca por Ley la libertad sindical, como es el caso de España, todos los trabajadores están representados, pero no todos están afiliados.

En algunos casos la información se presenta para el ejercicio en cuestión (2011 en este caso), pero no se presentan datos previos que permitan conocer la evolución de este indicador a través del tiempo. Este es el caso de ACS, que aporta información sobre sus políticas y compromisos en la materia, que se basan en el respeto a los derechos humanos y reconocidos

<sup>35</sup> Informe anual sobre las violaciones de los Derechos Sindicales, 2011, <http://survey.ituc-csi.org/China.html?lang=en>

por distintos organismos internacionales, la libertad sindical y el derecho de libre asociación de sus trabajadores. Se informa que todos los empleados del Grupo ACS, incluyendo a los españoles expatriados, están sujetos a convenios colectivos. Según la empresa, en 2011 el 10% de los empleados del Grupo están afiliados a sindicatos u organizaciones sindicales. Pero no se presentan datos sobre ejercicios anteriores, lo que dificulta conocer la tendencia para este indicador. En este caso se hace necesario revisar la documentación de años anteriores para identificar una tendencia negativa, ya que el número de trabajadores afiliados a sindicatos ha ido descendiendo, año tras año desde 2007 (90%), hasta la actualidad (10%) sin que la empresa haya aportado una explicación al respecto. La información tampoco se presenta desglosada por país, de manera que resulta imposible saber en qué países se concentran los trabajadores afiliados.

Otro argumento para no aportar información sobre la afiliación sindical de los trabajadores es el utilizado por TELEFÓNICA, que dice: "*en Telefónica respetamos la privacidad de elección de los profesionales en filiación sindical, por lo que no pedimos datos de dicha filiación*". En 2010 argumentaba igualmente que era una condición privada y desconocida por la empresa. Sin embargo, en 2009 sí se aportaba este dato: "*En Telefónica, cerca de 200.000 empleados están afiliados a distintas organizaciones sindicales, en el ejercicio del derecho de libre asociación*" (IRSC 2009, p. 96). Únicamente se aporta el número de empleados que votaron en elecciones sindicales en 2011: 77.736 (27% del total de la plantilla)<sup>36</sup>, sin explicar qué ocurre con el 73% restante que no ha votado ni ofrecer la información desglosada por país. En 2010 el número de empleados que votaron en elecciones sindicales fue de 157.849, una cifra significativamente superior.

ACCIONA reconoce explícitamente a través de su Código de Conducta, el derecho de los trabajadores a la libre asociación y a la negociación colectiva en todos los países donde opera. La empresa afirma que la práctica totalidad de sus trabajadores en todo el mundo se encuentran cubiertos por convenios colectivos, mencionando y explicando las excepciones. Asimismo, ACCIONA informa sobre el número de representantes sindicales con los que cuentan los trabajadores en todo el mundo, pero sin indicar los países, de modo que todos esos representantes podrían concentrarse, por ejemplo en Europa, mientras algunos países no contarían con ninguno. No es posible saberlo. En este caso tampoco se informa sobre el porcentaje de trabajadores que están afiliados a sindicatos.

GAS NATURAL-FENOSA se compromete explícitamente a "Facilitar la libertad de asociación y de negociación colectiva"<sup>37</sup>. En el Informe de RSC 2011 se dice que "GNF respeta el derecho a la libertad de asociación y representación sindical en todos los países donde opera"<sup>38</sup>. Pero si se acude a la memoria, se observa que sólo se dan cifras respecto al número de afiliados en España y en determinados países en cifras globales, alegando en letra pequeña que del resto (diez países más, entre ellos Guatemala, República Dominicana y Uganda) no constan afiliados, lo que resulta contradictorio con respecto a su compromiso de "facilitar la libertad sindical". Sería deseable una explicación más detallada sobre qué se entiende por "facilitar" y de qué manera lo hace.

Resulta especialmente llamativo el caso de GRIFOLS en cuanto a la falta de información en relación a trabajadores afiliados a sindicatos. Simplemente no se ha encontrado mención alguna. Del análisis de la información publicada no es posible saber si la empresa reconoce o se compromete con el respeto al derecho de libre asociación o de negociación colectiva. Tampoco se hace de manera genérica, mediante el reconocimiento o al menos la mención de los principales convenios de la OIT, que consagran estos derechos como universales.

En cuanto a la información sobre *políticas y procedimientos de no discriminación (I.C.6)*, en 2011 son dieciséis (46%) las empresas que reportan, frente a las catorce (40%) del año anterior. Un hecho importante a destacar en relación a esta área de reporte y gestión de las empresas es la proliferación de premios surgidos al amparo de la Ley de Igualdad y de la Ley de Integración Social de Minusválidos, premios que surgen desde iniciativas tanto públicas

<sup>36</sup> ISC 2011, p. 98

<sup>37</sup> Política de Derechos Humanos 2011, pg. 8.

<sup>38</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, pg. 130.

como privadas y que si bien cumplen un papel importante en la promoción del desarrollo del cumplimiento de ambas normativas, resultan muchas veces altamente complacientes con las prácticas desarrolladas por los galardonados. Ocurre también que estos premios se convierten en una carrera en la que las empresas compiten por no quedarse fuera del grupo de los que ostentan el premio o distintivo, sin que los contenidos que sustentan la concesión sean, valga la redundancia, sustantivos.

En este sentido, lo más característico en cuanto a la información de las empresas sobre no discriminación es la declaración de compromiso, el establecimiento de políticas y en algunos casos, incluso la elaboración de planes específicos. Lo que suele echarse en falta es información cuantitativa sobre resultados. Así mismo, los objetivos que se plantean en la mayoría de los casos son cualitativos, de modo que resulta muy difícil medir su grado de consecución a través del tiempo. Del mismo modo, se echa en falta información que a priori debería ser de fácil acceso para la empresa, como la diferencia entre el salario de las mujeres con respecto al de los hombres incluyendo los variables en todos los países donde se opera.

En este sentido, TÉCNICAS REUNIDAS, por ejemplo, cuenta con compromisos concretos en la materia, pero no aporta ningún dato sobre su plantilla que indique que se están llevando a cabo sus compromisos. De hecho, la empresa sólo informa de forma global sobre el número de mujeres y hombres en las empresas del grupo y en los negocios conjuntos, representando los hombres algo más del 70% del total de la plantilla. No se comunica tampoco el desglose del número de empleados ni de subcontratados por país y género. Tampoco aporta ninguna información sobre los salarios percibidos por hombres y mujeres ni su desglose por países.

Por su parte INDITEX informa de diversos proyectos dirigidos a reducir los desequilibrios por razón de género<sup>39</sup>. Asimismo, cuenta con un protocolo de actuación para atender las posibles discriminaciones y situaciones de acoso sexual y se destaca la incorporación de nuevos planes dirigidos a la protección de víctimas de la violencia de género y a la conciliación familiar y laboral. Del seguimiento y correcta ejecución se encargan nueve empleados que han sido acreditados como agentes de igualdad. Toda esta información de carácter cualitativo resulta tan interesante como insuficiente, ya que no es posible conocer cuál es el grado de implantación de dichos planes, ni su eficacia para lograr una verdadera integración de la mujer. En este sentido, se echan en falta datos sobre la distribución del personal, salarios comparados, tipo de jornadas y tipo de contratos desagregados por categoría profesional, género y país.

En algunos casos se aprecia algo más de detalle en la información, como es el caso de REPSOL, que informa que existe un Comité de Diversidad y Conciliación<sup>40</sup> pero no describe los sistemas de aseguramiento, seguimiento, verificación y resultados. El informe incluye información comparativa entre la remuneración de las mujeres en relación a los hombres por tramos de edad y por categoría profesional, pero solo para algunos países (únicamente para España, Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, Perú, Portugal, Trinidad y Tobago y Venezuela). Este grado de detalle es poco habitual y se valora positivamente, pero REPSOL sigue sin ofrecer esta información sobre algunos países donde los derechos de las mujeres y otras minorías son vulnerados sistemáticamente<sup>41</sup>, como por ejemplo Arabia Saudita, Argelia, Dubái, Irán, Mauritania, Liberia, Guinea Ecuatorial o Sierra Leona, entre otros.

En materia de igualdad en el caso de SACYR VALLEHERMOSO, las referencias a este tema en el Informe de Responsabilidad Social se centran principalmente en dos aspectos: personal con discapacidad e igualdad entre hombres y mujeres. También se trata puntualmente el tema de la contratación de inmigrantes, señalándose en la poca información que se proporciona que la gran mayoría de los inmigrantes que trabajan en SACYR “están *muy contentos*”. No es posible saber de qué manera se ha averiguado el grado de satisfacción de los trabajadores inmigrantes de SACYR.

<sup>39</sup> El Proyecto *Salta* centrado en la incorporación laboral de mujeres en riesgo de exclusión social, y el Proyecto *Equal Diversidad Activa*.

<sup>40</sup> IRC, p.111

<sup>41</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

En el caso de ACCIONA la información en materia laboral incluye el salario base por categoría profesional y género, así como la brecha salarial entre hombres y mujeres, seguida del compromiso de corregir estos desequilibrios.

En cuanto a la *prevención del mobbing o acoso laboral (I.C.7)*, en 2011 al igual que el año pasado han sido veinticuatro (69%) las empresas que aportan información suficiente. En este caso también se informa de la existencia de compromisos y en ocasiones, de medidas tomadas, pero no de casos y su resolución. Algunas grandes empresas que han adoptado medidas simplemente informan que no han detectado casos. Por ejemplo, ABENGOA informa que en 2009 puso en marcha un protocolo de denuncia del acoso laboral. En cuanto a los resultados, se afirma que en 2011 no se han registrado casos a través de sus canales de información. Tratándose de una empresa con presencia en más de setenta países en los cinco continentes, y que cuenta con más de 24.000 trabajadores, esta información pone en cuestión la eficacia de las medidas tomadas y resulta llamativo que la empresa no haga ningún comentario al respecto.

En el caso de ACCIONA, se informa sobre las denuncias recibidas por tipo a nivel global y sin desglose por país. Llama la atención que el 85% de las denuncias estén relacionadas con casos de acoso o discriminación laboral, sin que la empresa comente o explique este hecho.

MAPFRE informa con mayor detalle al respecto. La empresa afirma que cuenta con un Protocolo de Actuación para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la Empresa, pero sólo se informa que se ha extendido la implantación a treinta y cuatro países y que se han recibido siete denuncias de acoso, de las que seis han sido resueltas a través de los procedimientos internos. Se valora que se informe sobre el número de casos, pero sería deseable información sobre países donde ha ocurrido, cómo se han resuelto, qué conclusiones se han sacado o mejoras se han planteado a raíz de conocer estos casos, así como cuándo tienen pensado implementar el Protocolo en todos los países donde opera.

No se han registrado variaciones en cuanto al indicador: *desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, situación, tipo de contratación, modalidad de contrato (I.C.8)*. En 2011 han sido diez (49%) las empresas que reportan. La importancia de la transparencia en este tipo de información es que permite evaluar la contribución de la empresa al desarrollo local y la calidad de vida de los empleados y sus familias, evaluando en cierta medida la calidad del empleo generado por la empresa. Si bien no se comentan de forma explícita en este apartado, en el que se recogen las conclusiones respecto a los principales indicadores analizados en este estudio, otras variables importantes para lograr este fin (analizar la calidad del empleo y las posibilidades de desarrollo profesional de los trabajadores) son la antigüedad en plantilla, rotación, tipo de jornada, desglose por categorías profesionales, puestos directivos, porcentaje de mujeres, etc.

La forma de reportar y la calidad de la información sobre este indicador es una de las más dispares, de manera que resulta la elaboración de conclusiones. Así, cabe mencionar algunos casos concretos que puedan arrojar luz sobre esta cuestión. TELEFÓNICA por ejemplo, sigue sin aportar datos relativos a trabajadores contratados a través de ETT o subcontratados, aunque sí se aportan este año dato relativo al número de teletrabajadores, los cual no se hacía el año pasado. Hay que destacar la paradoja que se produce al hacer pública la información sobre el incremento de la plantilla en un 2,1% al cierre del ejercicio 2011 mientras se informa sobre la existencia de planes de reducción de plantilla argumentando que ésta superaba en número a la de sus competidores<sup>42</sup>. La información sobre este indicador no cubre la actividad de la empresa en todos los países donde opera.

En el caso de INDITEX, el alcance de la información es desigual. La empresa aporta datos sobre el número de empleados desglosados por actividad (fábricas, logística, servicios centrales y tiendas), por área geográfica (Asia y resto del mundo, América, España y resto de Europa) además de por país. Desglosa información igualmente por género tanto evolución

<sup>42</sup> <http://www.rtve.es/noticias/20110518/telefonica-aprueba-los-incentivos-para-directivos-mientras-justifica-reduccion-plantilla/433306.shtml>

anual hombre/mujer y distribución de sexo por formato comercial. Pero por el contrario se aportan datos sobre la política laboral referida a tipos de jornada (tiempo completo y a tiempo parcial) y al tipo de contratos (temporal e indefinido), pero en ambos casos la información corresponde sólo a la plantilla de España, es decir, un alcance del 35,70 % de la plantilla.

REPSOL sigue sin aportar información relevante sobre el empleo. La información aportada excluye a los empleados con jornada anual igual o inferior al 20% de la fijada en convenio colectivo. Aunque REPSOL informa del número de empleados, el porcentaje de empleados por línea de negocio así como el número de empleados por género y categoría profesional o por tipo de contrato y país, la información no se considera suficiente ya que no aparece desagregada para cada uno de los países en los que REPSOL realiza sus operaciones. Tampoco se informa para cada país de la creación neta de empleo en relación a la facturación de la empresa o sus filiales. Este año además no se hace referencia a las diferencias entre empleados a jornada completa o media jornada (el año anterior se incluía esta información para tres países: España, Argentina y Portugal) ni a cómo se fomenta la contratación continua. REPSOL aporta información sobre el país de origen de los empleados para los puestos Directivos y Jefes Técnicos.

A diferencia de años anteriores, ACCIONA aporta información sobre el número de empleados y gastos salariales desglosados por país, lo cual supone un avance destacable. Asimismo, la empresa informa sobre número total de trabajadores por tipo de contrato y categoría profesional, pero sería deseable mayor información en cuanto al número de trabajadores directos con respecto al número de trabajadores subcontratados. En general, se aprecia una mejora significativa de la cantidad y calidad de la información aportado en materia laboral.

SACYR VALLEHERMOSO informa sobre el número total de empleados (20.422), incrementando este número respecto al del ejercicio anterior en 1,6%. No obstante, la plantilla se ha reducido en todos los países en los que opera el grupo excepto en Italia, Chile, Panamá, Australia y Brasil. Además, la práctica totalidad del aumento de plantilla se debe al gran número de personal contratado para las obras del Canal de Panamá, jurisdicción en la que trabajan 824 personas más que en el ejercicio anterior. Si bien SACYR no indica explícitamente tanto que se está creando como que se está destruyendo mucho empleo, proporciona cifras de plantilla media consolidada por países para los ejercicios de 2010 y 2011, por lo que es posible evidenciar en qué países se ha destruido empleo y en qué países se ha creado, así como la cuantía de ambas magnitudes. Pero no se informa sobre tipo de contrato.

Resulta reseñable la reticencia de las empresas a la hora de aportar uno de los datos que cabría pensar más accesibles y sobre los que podría resultarles más fácil informar, como es la información relativa a *gastos salariales por países (I.C.9)* y que, es uno de los indicadores básicos para conocer el grado de impacto en la sociedad de los países en los que operan las empresas. Si bien en algunos casos se presentan datos por género y categoría, no es posible realizar el análisis de lo que las cantidades suponen país a país y de su relación con el cumplimiento de compromisos que ya muchas de las empresas analizadas han adquirido a través de sus Códigos de Conducta, sus Políticas de retribución, sus Planes de Igualdad y sus programas de no discriminación. Se puede asegurar que ninguna compañía aporta información comparativa de salarios completa para obtener una visión global de desempeño asociada a otras materias como puede ser 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. Estas informaciones son importantes a la hora de evaluar el impacto de la empresa en el desarrollo de las sociedades en las que operan, y cómo contribuyen al incremento o decremento de igualdad y/o la desigualdad, el reparto de la riqueza y la creación de contextos sociales que favorezcan el bienestar, la igualdad y el acceso a bienes y servicios básicos a todos sus miembros.

Hasta el año 2010 sólo REE informaba con el nivel de detalle suficiente, que corresponde con todos los países en los que la empresa informa que tiene presencia o desarrolla operaciones. Sin embargo, en el ejercicio 2011 tampoco REE lo ha hecho, sin que se haya encontrado evidencia de explicación al respecto de este cambio. Otras empresas cotizadas en el IBEX 35 han mejorado con respecto a años anteriores, como es el caso de GAS NATURAL FENOSA,

que reporta sobre los gastos salariales en diecisiete de los países donde opera, pero no en la totalidad de ellos, sin que se haya encontrado ninguna explicación que justifique esta omisión. Lo mismo ocurre con TELEFÓNICA, que lleva varios años aportando información desglosada por país para varios indicadores, entre ellos el de gastos salariales, pero tampoco en este caso se incluye el alcance geográfico completo.

INDITEX presenta los principales datos sobre el desempeño económico como ventas, número de proveedores, gastos salariales, impuestos pagados, subvenciones recibidas, pagos por compra de mercancía, materias primas o servicios realizados fuera del grupo, se siguen presentando con escaso nivel de desagregación, presentándose por grandes áreas geográficas. Sería deseable que INDITEX profundizase en la importancia de presentar esta información con una mayor transparencia hacia los diferentes grupos de interés que les permita evaluar el impacto de sus operaciones y su contribución real al desarrollo de los diferentes países en los que tiene actividad.

En el caso de INDRA, siguen existiendo las mismas carencias en la información sobre indicadores relevantes que permitan conocer la calidad del empleo, tal es el caso de trabajadores externalizados, contrataciones a través de ETT o gastos salariales desglosados por país. Cómo se viene mencionando desde análisis anteriores, ninguno de los datos cuantitativos se encuentra desglosado por país limitándose a informar para algunos de ellos por áreas geográficas con lo que no es posible entender con la información aportada el grado de implementación de las políticas de recursos humanos.

El análisis de los distintos indicadores sobre derechos laborales sobre los que se extraen las conclusiones de este informe, hace evidente la dificultad mostrada por las empresas del IBEX 35 para pasar del compromiso a los hechos. Esto explica que sean precisamente los indicadores que hacen referencia al *reconocimiento expreso del derecho a la libertad de asociación de los trabajadores (I.C.10)* y el *reconocimiento explícito del derecho a la negociación colectiva de los trabajadores (I.C.11)* los que muestran un mayor número de empresas que cumplen; veinticinco (71%) para el primer caso y veintitrés (66%) para el segundo. Esta contradicción entre la declaración de compromisos y la escases de datos aportados sobre aspectos relacionados con dichos compromisos, como pueden ser la representación sindical, las negociaciones con los sindicatos, los acuerdos alcanzados, todo ello desglosado por país, etc. Se puede ver en muchas de las empresas analizadas. Por ejemplo FCC En materia de derechos laborales no informa sobre el número de trabajadores afiliados a sindicatos, desglosado al menos por país. Esto cobra especial relevancia dada la presencia de FCC en países donde los derechos sindicales no están reconocidos o el ejercicio de los mismos supone alto riesgo para los trabajadores<sup>43</sup>, como es el caso de China o Colombia. Esto es aún más llamativo dado que FCC manifiesta compromiso explícito con el respeto a las disposiciones y principios de la OIT. Este tipo de información es muy importante para poder corroborar que los compromisos que manifiesta FCC en materia de respeto a los derechos de asociación de los trabajadores se cumplen.

Del mismo modo, aunque la información relacionada con derechos laborales aportada por BANCO SANTANDER ha mejorado ligeramente, aunque sigue resultando escasa: se ofrece el porcentaje de trabajadores cubiertos por convenio colectivo de forma global y no por países, tampoco se informa del índice de afiliación a sindicatos. Además de reconocer el derecho de negociación colectiva, se habla de un diálogo fluido con los sindicatos, pero no se identifican éstos ni se ofrece ningún tipo de información cuantitativa relevante. Ha de destacarse que la empresa opera en países donde existe alto riesgo de vulneración de los derechos sindicales, como es por ejemplo México<sup>44</sup>.

Algunas empresas siguen sin mencionar explícitamente su compromiso con los derechos de libre asociación y negociación colectiva, como es el caso de BANKIA que en relación a los aspectos laborales, no se ha encontrado evidencia de compromisos respecto al respeto de los

<sup>43</sup> Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

<sup>44</sup> <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

derechos laborales (de libre asociación y sindicación, de remuneración justa y razonable, y en general de aceptación de los convenios de la OIT).

EBROFOODS refleja el compromiso hacia el respeto y protección de los derechos humanos en el marco de las relaciones que las empresas mantiene con sus empleados, se indica que se respetarán los principios contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en el año 1948. Pero sólo podemos constatar que existe el compromiso, ya que nos se aportan evidencias sobre procedimientos, planes, mecanismos de seguimiento o resultados.

Si anteriormente se destacaba el amplio grupo de empresas que reconocen los derechos de asociación y negociación aunque no aportan datos suficientes sobre el cumplimiento de dichos compromisos, toca ahora resaltar que ha habido un cierto avance en el caso del reconocimiento del *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 (I.C.12)*, lo que supone ir un paso más allá en las garantías y la protección de los trabajadores, sobre todo en lo que aplica a los países de mayor riesgo. En 2011 han sido cinco (14%) las que lo cumplen, frente a las dos que lo hacían el año anterior.

Sobre la relación con los representantes de los trabajadores REPSOL informa de manera cualitativa: "Durante 2011 hemos mantenido abiertas las vías de comunicación y de diálogo con los representantes de los trabajadores en diferentes países en los que estamos presentes cerrando acuerdos en España, Argentina, Canadá y Trinidad y Tobago"<sup>45</sup>. Además de la reunión anual, reunión plenaria de la Coordinadora de la Red Sindical Latinoamérica y España, solo se aporta información para España, donde se han mantenido dos reuniones con los sindicatos de Comisiones Obreras (CC.OO.) y Unión General de Trabajadores (UGT). A pesar de que REPSOL opera en países con altos riesgos en la vulneración de los derechos de los trabajadores (Arabia Saudí, Argelia, Bolivia, Sierra Leona, Dubai, Guinea Ecuatorial, Kazajistán, Liberia, Mauritania, Colombia o Cuba) no hace mención específica a tales riesgos, no incluye información de la criticidad por países o de cómo garantiza la protección de los trabajadores, tanto del Grupo como de su cadena de suministro. Como indicábamos en el análisis anterior, una evidencia clara de graves vulneraciones en este ámbito se produce en Colombia. Según un informe de PNUD<sup>46</sup>, "De 1984 a 2009 se han registrado 2.883 homicidios de trabajadores sindicalizados".

Resulta llamativo en el caso de EBROFOODS que un 2,03% de la plantilla está trabajando con contrato *verbal*<sup>47</sup> y la totalidad de los mismos corresponden a la filial Mundiriz en Marruecos. Aunque especifican en su informe de sostenibilidad que esto es una práctica habitual en ese país, es un indicativo fehaciente de la desprotección de sus trabajadores ya que con un contrato verbal no hay constancia y por tanto garantía de las condiciones estipuladas y va en contra de la legalidad y de los compromisos adquiridos por la empresa.

En cuanto al porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos, GRIFOLS destaca que en 2011 sólo el 28,73% de los trabajadores se beneficiaban de convenios colectivos, cuando en el año 2009 eran 37,21%. No se aporta ninguna justificación acerca de dicho descenso. Los datos se presentan de manera agregada distinguiendo solo Estados Unidos y excluyendo China y la India, sin explicar si la inexistencia de datos se debe a la falta de información disponible o a la ausencia de convenios colectivos vigentes en estos países. Debido a las limitaciones que este tipo de derechos sufren en esos países, se debería informar especialmente sobre ellos en lugar de presentar datos sobre otros países con menores riesgos de vulneración de derechos laborales.

Respecto al compromiso con los derechos de los trabajadores en países que no garantizan los derechos a la libertad de asociación sindical y la negociación colectiva, TELEFÓNICA en 2009

<sup>45</sup> IRC, p.100

<sup>46</sup> PNUD, 2011. "Reconocer el pasado, Reconstruir el futuro. Informe sobre violencia contra sindicalistas y trabajadores sindicalizados 1984 – 2011". Bogotá, Colombia. Disponible en [http://www.pnud.org.co/2012/informe\\_sindicalismo.pdf](http://www.pnud.org.co/2012/informe_sindicalismo.pdf)

<sup>47</sup> Informe de Sostenibilidad 2011, página 38

mencionaba las Agendas Laborales, que iban más allá de los temas contemplados legalmente dentro de la negociación de convenios. Sin embargo, en 2010 y 2011 ya no ofrece información sobre su evolución, por lo que no queda claro si se siguen aplicando. La organización afirma que se respeta la libertad de asociación de los trabajadores, teniendo como referente los Principios de Actuación<sup>48</sup> y el Protocolo Social de Acuerdos Internacionales que la compañía tiene firmado con la *Union Network International* (UNI), y afirma: “*En Telefónica asumimos el compromiso de garantizar que todos los trabajadores -directos e indirectos- puedan tener la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección, sin temor a represalias o intimidaciones, de conformidad con la legislación local de cada uno de los países donde operamos*”<sup>49</sup>. Hay que destacar que en muchos países en los que opera la organización, respetar la legislación local no significa alcanzar los estándares mínimos adoptados internacionalmente en relación a los derechos de los trabajadores.

En relación a la formación del personal once empresas (31%), tres menos que en 2010, informan sobre el promedio de horas de formación por empleado y año (I.C.13). La aportación de esta información es especialmente relevante, en combinación con la declaración de políticas y prácticas de no-discriminación y la declaración de las empresas del valor que sus empleados le aportan y los compromisos de desarrollo de estos que en muchos casos declaran. Aunque es relativamente frecuente que las empresas informen sobre la inversión realizada, horas, cursos impartidos, etc. el detalle por categorías profesionales es infrecuente. En el actual contexto de crisis es frecuente además que se reduzcan los presupuestos en estas partidas, con el impacto negativo que esto supone tanto en el desarrollo profesional de los trabajadores como en la posible mejora de la competitividad de la empresa gracias a la mayor cualificación de sus trabajadores.

A este respecto INDRA informa sobre las horas de formación en riesgos laborales pero sólo en lo que respecta a España. INDRA hace mucho hincapié en la formación como pilar de retención y desarrollo del talento y gran parte del capítulo sobre empleados habla de iniciativas en marcha para tal fin: proceso de gestión de carreras, plan general de desarrollo, programas especiales de formación para colectivos específicos, formación para juniors, plan de reorientación tecnológica. Informa que en 2011 se ha continuado con el despliegue internacional del modelo de formación y de la plataforma tecnológica asociada con una cobertura cerca del 80% de los profesionales. Aporta información cuantitativa de horas totales de formación y de formación online pero no desglosa por categorías pues no cuenta con sistemas de información que le permita obtener dichos datos.

BOLSAS Y MERCADOS impulsa y promueve la realización de cursos de formación, desarrollando el Plan Profesional de Formación Continua, y facilitando cursos fuera de este plan. Aporta datos cuantitativos sobre horas de formación y el número de empleados beneficiados, además este año indica el número de cursos realizados por categoría profesional y por género. El sistema de Evaluación Profesional de Empleados alcanza al 82% de la plantilla e indica el número de empleados con evaluación de desempeño por clasificación profesional, pero no hay información sobre criterios de selección de los evaluados y si cuenta con un programa para hacerlo extensible a la toda la plantilla de manera progresiva.

Por lo tanto, a través del análisis de la información presentada sobre los aspectos relacionados con el desempeño de la organización en asuntos laborales, se encuentran evidencias de una diferencia importante entre lo que supone para la empresa adquirir un compromiso y lo que implica demostrar, con datos objetivos, información expuesta a un escrutinio público, sobre su comportamiento con sus empleados.

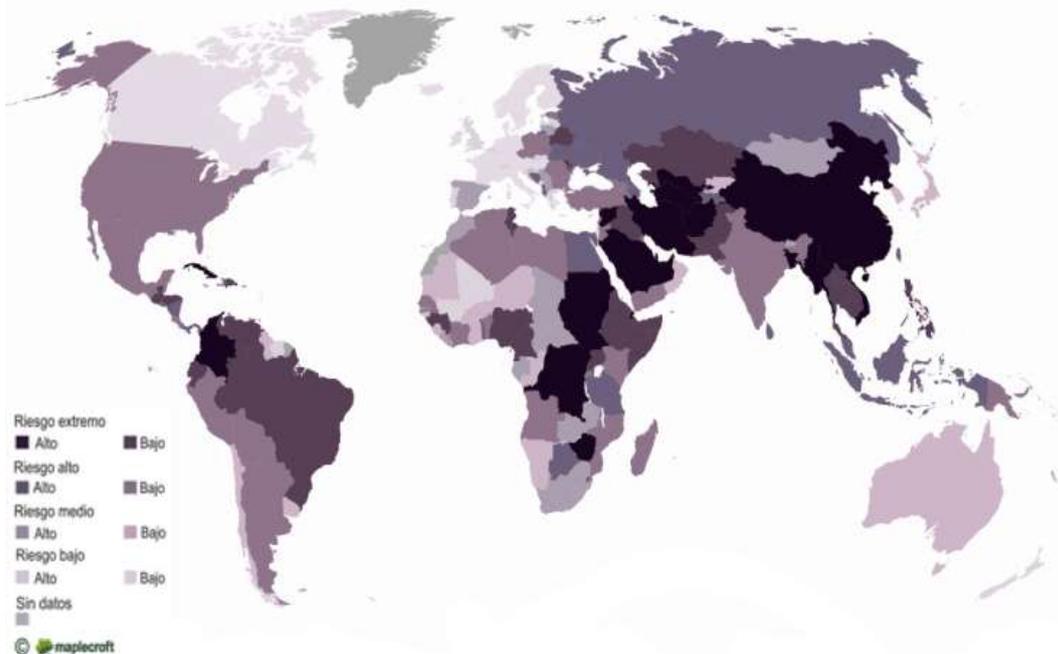
Así, encontramos indicadores que requieren la aportación de información cuantitativa y detallada por país -como son salarios o nivel de sindicación y convenios colectivos- que sólo cumple un bajo porcentaje de empresas: el 0% en el caso de salarios y 6% en el caso de sindicación y convenios. Esta información es especialmente relevante porque permite

<sup>48</sup> Actualmente, el código ético de Vivo Brasil se encuentra en proceso de integración con los Principios de Actuación de la compañía.

<sup>49</sup> ISC 2011, p. 146

comprobar hasta qué punto las empresas reflejan en sus comportamientos los compromisos adquiridos con sus empleados. Además, al mismo tiempo refleja cómo se comporta la empresa en lo relativo a dichas aportaciones, a través de las cuales puede contribuir al desarrollo de comunidades locales y de la sociedad, al tiempo que son muestra de su respeto y protección de derechos laborales fundamentales con los que se comprometen a través de sus Códigos Éticos y adhesión a convenios y tratados internacionales. En el otro extremo, aquellos indicadores en los que el requerimiento implica un reconocimiento o compromiso, como pueden ser reconocimiento del derecho a la libertad de asociación de los trabajadores o reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, ascienden a porcentajes del 71% y el 66% respectivamente, ambos ascendiendo respecto al análisis del pasado ejercicio. Es decir, las empresas prefieren hacer público su compromiso aunque luego no lo demuestre con datos. Sea ello porque no puede o porque no quiere.

El hecho de que la mayoría de las empresas analizadas tengan operaciones fuera de España y muchas de ellas en países considerados de riesgo en materia de derechos humanos y laborales representa un factor agravante. El desequilibrio entre el detalle de la información provista en según qué ubicación geográfica es manifiesto, registrándose una opacidad mucho mayor en la información aportada sobre países más sensibles.



**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

La información sobre los aspectos/impactos sociales de la actividad de las empresas del IBEX 35 ha sido uno de los contenidos menos desarrollados por ellas durante estos nueve años de estudio. Esta cuestión no ha variado en el ejercicio 2011, como tampoco ha variado el modo narrativo y poco técnico con que las empresas suelen reportar al respecto. No es habitual ver estudios de materialidad aplicados a la identificación de los aspectos relevantes desde un punto de vista social. Es esta quizá el área en que con mayor facilidad las empresas confunden responsabilidad social con acción social, y es este aspecto también, en el que se hace más evidente la falta de comunicación entre las empresas y sus grupos de interés.

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 o planes de acción social, sin ofrecer en la mayoría de los casos, explicación alguna sobre la estrategia, los objetivos, los criterios de selección de proyectos o los resultados e impactos obtenidos. Por otro lado se sigue presentando de forma generalizada la información narrativa, con un claro tono positivo y filantrópico, donde principalmente se resaltan las aportaciones realizadas, y en algunos casos de un número genérico de beneficiarios. Respecto a estas actividades de acción social se evidencia que se aporta escasa información relevante desde un punto de vista de la responsabilidad social y el desarrollo. Por ejemplo casi nunca se informa sobre cómo se asegura que los criterios de intervención y el diseño de la estrategia, y de los proyectos financiados, 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. En este sentido tampoco se aporta información relevante sobre los problemas identificados, los objetivos cuantitativos, resultados, número de beneficiarios, evaluación de los impactos, etc. De esta forma, se reconoce que la acción social forma parte de la voluntariedad de la empresa, y no es requerida bajo el concepto de responsabilidad social de la misma, y que por tanto puede utilizar criterios absolutamente propios, e incluso arbitrarios, a la hora de definirla. Esto no es óbice para afirmar que si una empresa quiere que se le reconozca como un actor que apoya el desarrollo, a través de su acción social, ésta debería seguir los principios y consensos internacionales sobre eficacia del desarrollo (alineamiento, armonización, legitimidad de la intervención, liderazgo del socio local, no condicionalidad, enfocado a derechos, participación democrática de los beneficiarios, transparencia y rendición de cuentas, consecución de resultados sobre derechos, coordinación y coherencia) .

Por otro lado, en la mayoría de los casos la información sobre aspectos sociales se presenta consolidada, y casi nunca por país, proyecto o comunidad, de manera que es pertinente preguntarse: ¿de qué manera podremos conocer los impactos sociales de una empresa sin que se acote con claridad la sociedad/comunidad concreta sobre la que se informa?

Las empresas del IBEX 35 siguen sin incorporar en el ámbito de la toma de decisiones y la gestión de las inversiones y operaciones los principios de precaución y prevención, aplicados a los impactos sociales: sobre los derechos de las personas, las sociedades/comunidades y sus bienes públicos. 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 y las telecomunicaciones, aunque no estén directamente protegidos por la normativa internacional, es indudable su impacto en las condiciones de vida de las personas. Hablar de estos productos y servicios olvidando su dimensión social no corresponde con un enfoque de responsabilidad social corporativa.

Las empresas que proveen este tipo de servicios que podríamos llamar “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.

Una empresa que responde a este perfil es GAS NATURAL-FENOSA que debería aportar información relevante tomando en cuenta la importancia del servicio que presta a la sociedad y el potencial riesgo que implica. Sin embargo a la empresa se limita a decir que *desde la compañía se previenen los impactos sociales, ambientales o en materia de derechos humanos que puedan producirse como consecuencia de sus proyectos e inversiones...*<sup>50</sup> manifestando únicamente que en el 2011 no hubo desplazamiento de población local. Pero por otro lado dice que una vez aprobada la Política de Derechos Humanos *la compañía implantará de manera progresiva una metodología de evaluación de impacto social y de relación con las comunidades en los proyectos de inversión y desinversión*, lo que contradice el párrafo anterior.

ENDESA por su parte, se encuentra desarrollando megaproyectos de construcción de presas en Latinoamérica. La información que figura en el Informe de Sostenibilidad de 2011 se limita a indicar las evaluaciones realizadas y los permisos obtenidos, pero no señala los impactos de la actividad de ENDESA sobre las comunidades afectadas. Este hecho es especialmente preocupante en lo referente al proyecto de HidroAysén en Chile y al proyecto de El Quimbo en Colombia, ya que ambos se han encontrado con un importante rechazo social. Si bien la empresa afirma que los permisos medioambientales necesarios para realizar estos proyectos están en orden, son numerosas las evidencias externas que apuntan a los graves impactos medioambientales y sociales que tienen<sup>51 52 53</sup> y a las presuntas irregularidades<sup>54</sup> que han rodeado la realización de las evaluaciones de impacto y la obtención de los permisos de construcción. Todo ello justificaría que ENDESA aportara abundante información al respecto, lo cual no ocurre.

En relación a su compromiso con la Comunidad, TELEFÓNICA aporta información de su contribución al progreso en 19 países, donde se detallan diferentes conceptos relacionados con la entrada y salida de capital: ingresos, aprovisionamientos, salarios, aportaciones fiscales e inversión. Cabe señalar la necesidad de explicar estos indicadores en detalle para poder comprender el valor que la compañía genera en cada uno de los países en los que opera. La información relativa a las comunidades locales continúa siendo muy deficiente. En palabras de César Alierta: *“Dentro del ADN de Telefónica está nuestra vocación de convertirnos en un aliado estratégico para el desarrollo tecnológico, económico y social de las sociedades en las que estamos presentes”*<sup>55</sup>. A pesar de esta afirmación, no se ofrece información de la manera en que la compañía contribuye al desarrollo de algunas de las sociedades en las que está presente, ni sobre los numerosos conflictos abiertos con asociaciones de consumidores tanto en España como en Latinoamérica.

Como se ha mencionado previamente, el enfoque de responsabilidad social no se basa en la filantropía, sino, (como su nombre indica) en la responsabilidad por los impactos que genera su actividad. Desde el Observatorio RSC llevamos nueve años haciendo hincapié en esta idea, que se ha visto reforzada últimamente por la nueva estrategia de la Comisión Europea, que redefine el concepto de RSC vinculándolo a los impactos de la actividad empresarial<sup>56</sup>. En todo caso, llama la atención que los impactos sociales suelen presentarse como positivos, sin mencionar ni tan siquiera la posibilidad de que los mismos puedan ser negativos. Así, se mencionan iniciativas de acción social que en ocasiones se entremezclan con las actividades de RSC, generando cierta confusión.

<sup>50</sup> Informe RSC 2011, pg. 26

<sup>51</sup> [Chile aprueba la megapresa de Endesa pese a su impacto en la Patagonia](#)

<sup>52</sup> [Endesa proyecta una presa con graves impactos en Colombia](#)

<sup>53</sup> [Piden a Endesa solucionar el conflicto con la comunidad de Coronel](#)

<sup>54</sup> [Uno de los jueces que aprobó Hidroaysén tiene 109.000 acciones de Endesa](#)

<sup>55</sup> ISC 2011, p. 5

<sup>56</sup> [http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/\\_getdocument.cfm?doc\\_id=7010](http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/_getdocument.cfm?doc_id=7010)

Por ejemplo, INDITEX presta considerable atención y nivel de detalle, a la inversión social realizada por el Grupo. En la memoria se expone cada uno de los distintos proyectos de cooperación internacional, en colaboración con distintas organizaciones no gubernamentales, vinculados al desarrollo comunitario, programas de acompañamiento y de emergencia, de patrocinio y mecenazgo, redes de universidades y programas de empleo para personas en riesgo de exclusión social. En cualquier caso, estos proyectos que han supuesto una inversión de 13.539.472 euros y que son en su mayoría desarrollados en áreas geográficas en las que opera INDITEX, no permiten afirmar una relación directa con la actividad desarrollada por la organización. Así pues, del análisis del informe cabe concluir, una vez más, la aparente confusión por parte del Grupo entre acción social y responsabilidad social corporativa en lo que atañe a los aspectos sociales.

En el caso de OHL, los aspectos relacionados con los impactos sociales en las comunidades donde operan se abordan con una ausencia significativa de neutralidad, dando a conocer cifras de empleo directo local e inducido<sup>57</sup> e insistiendo en la creación de valor económico gracias a su papel como constructor y gestor de infraestructuras. Si bien son datos y hechos relevantes y a tener en cuenta, no cubren la totalidad de las consecuencias que podrían derivarse de la actividad del grupo (por ejemplo, cómo afecta las grandes obras de construcción a los vecinos de las comunidades locales, desplazamiento de comunidades...). Sería deseable que OHL informara sobre si realiza o no consultas a las comunidades locales a la hora de formular o al menos implementar un proyecto.

Por su parte FCC hace referencia en las memoria al esfuerzo de la empresa por reducir los impactos negativos de las actividades en las en las que operan (sin mencionarlos). La empresa enumera, eso sí, algunas iniciativas de consulta por parte de algunas de las áreas de actividad del Grupo. Es destacable la de Cementos Portland Valderrivas que incluye las opiniones de los grupos de interés en la toma de decisiones a través del Proyecto Bitácora. Este proyecto consiste en reuniones o sesiones de diálogo con los empleados, por un lado, y con representantes de la sociedad civil, por otro, en las que expresan sus intereses y demandas. Pero no es posible saber cómo se identifican los interlocutores, ni cuáles son los resultados de dicho diálogo. No se ha encontrado evidencia de información de denuncias por parte de afectados por la actividad de la empresa, resultando la información proporcionada poco neutral y optimista.

Otro cuestión que se ve con frecuencia en el análisis de la información sobre aspectos sociales de las empresas del IBEX 35 es confundir el impacto sobre la sociedad con el bienestar de los trabajadores de la empresa. Esto ocurre por ejemplo en el caso de ACS, que bajo el epígrafe *compromiso con el entorno social*, enumera una serie de medidas tomadas para garantizar el bienestar de sus trabajadores: *Creación de la nueva experiencia de acogida para los recién contratados en Dragados USA, Aumentar la satisfacción del empleado, reclutar y promover el talento directivo y aumentar la conectividad de los empleados en HOCHTIEF Europa*<sup>58</sup> entre otras.

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.

En esta materia, REPSOL no aporta información relevante de las políticas y sistemas de gestión enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia. En el informe se apunta que durante 2011 no existe ningún expediente sancionador por prácticas restrictivas de la competencia en REPSOL<sup>59</sup>. Sin embargo, en las Cuentas Anuales, nota 34, se incluye

<sup>57</sup> Según leemos en la página 21 de la Memoria, se generaron 18.082 empleos locales y 37.427 empleos inducidos directos locales.

<sup>58</sup> Informe de RC ACS Pág. 82

<sup>59</sup> IRC, p.84

información sobre una causa abierta en Argentina (Comisión Nacional de Defensa de la Competencia) por abuso de posición en el mercado de GLP. También se sigue echando en falta la inclusión en el IRC de información detallada en relación a sus actividades de *lobby*, que al ir encaminadas a conseguir ventajas para la empresa, pueden tener un importante efecto negativo sobre los derechos de las personas<sup>60</sup>.

Por su parte TELEFÓNICA ha recibido en el pasado importantes multas por prácticas anti competencia, entre ellas la mayor jamás impuesta a una compañía europea<sup>61</sup>, motivo por el cual sería deseable que la empresa creara mecanismos para evitar este tipo de prácticas y por otra, que informara en detalle al respecto. Sin embargo, TELEFÓNICA no informa en su memoria de sostenibilidad de la existencia de prácticas que atenten contra la libre competencia, afirmando en los Principios de Actuación: *“competimos de forma íntegra en nuestros mercados”*. En el pasado ejercicio al menos se informaba de la existencia de códigos de comercialización (Autocontrol), pero este ejercicio ha dejado de hacerlo. Cuando acudimos a fuentes externas encontramos noticias como el expediente a Telefónica por los “precios excesivos” de los mensajes<sup>62</sup>, o que “las tres grandes compañías de móvil (Movistar, Orange y Vodafone) vuelven a igualar tarifas para no competir<sup>63</sup>”. Estas informaciones suponen una contradicción respecto a los compromisos asumido por la compañía en 2010, reflejado en la siguiente frase: *“Adicionalmente, y en aquellos países donde disfruta de una posición de liderazgo en el mercado, Telefónica es consciente de su especial responsabilidad y mantiene su compromiso de máximo respecto a los principios y normas en materia de derecho de las telecomunicaciones y competencia”*, mención que este año ya no aparece en la memoria.

Finalmente, algunas empresas cotizadas en el IBEX 35 trabajan en sectores que potencialmente pueden tener un impacto muy negativo sobre los derechos de las personas. En la información analizada hay una total omisión de impactos negativos sobre los derechos de las personas en general y en particular, de lo relacionado con el mercado en el que actúan. El caso más llamativo es el de INDRA, que obvia el hecho de que muchos de sus productos tiene usos militares y por tanto pueden afectar a los derechos de las personas. Así, INDRA tiene un enfoque de gestión sobre los derechos humanos basado en el Pacto Mundial de Naciones Unidas 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, como la mayoría de las empresas cotizadas. INDRA informa que trabaja en países en los que los derechos humanos no están garantizados por Ley y que la compañía realiza esfuerzos para minimizar los posibles efectos negativos de esto y aclara que dado el perfil de los profesionales, el riesgo de violación de DDHH es bajo. Teniendo en cuenta el sector de actividad de INDRA esta información resulta irrelevante.

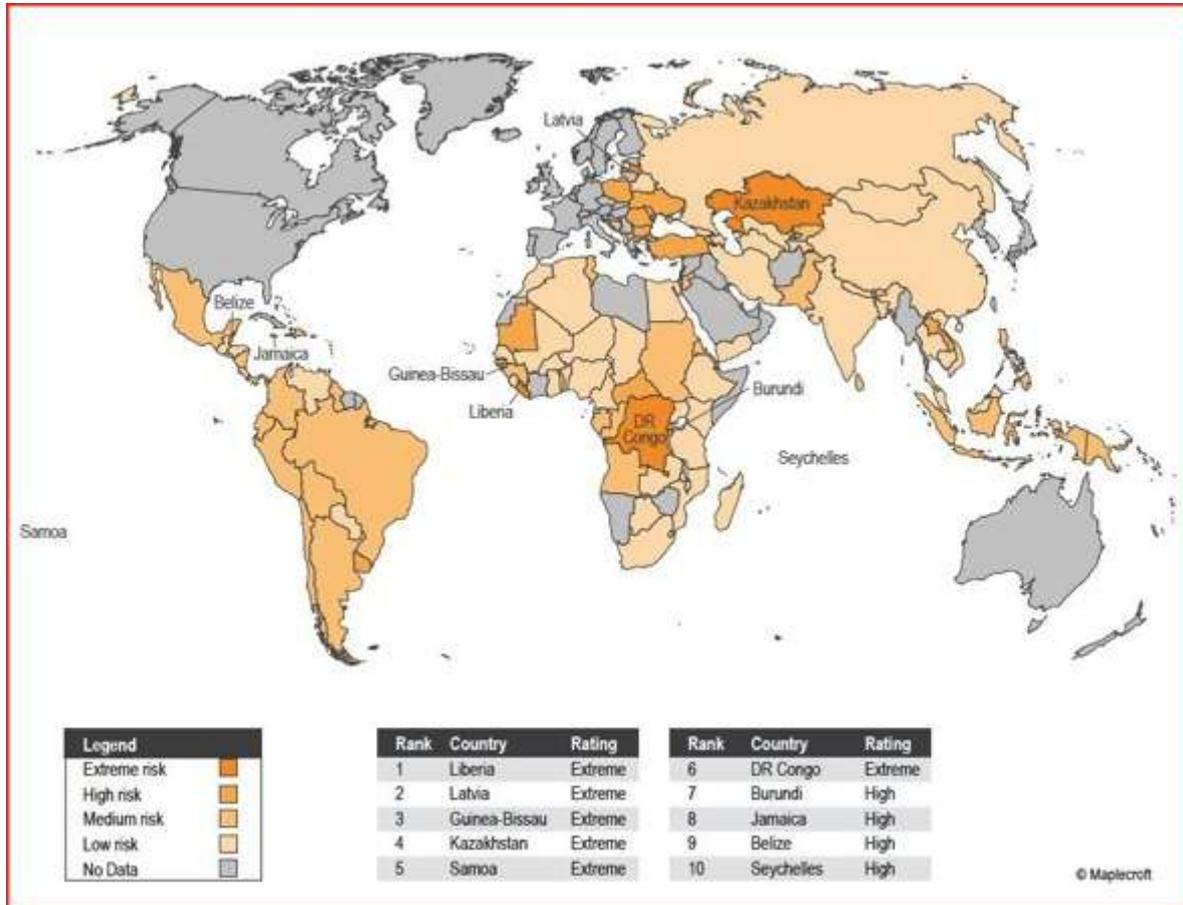
<sup>60</sup> [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>61</sup> <http://www.otrosi.net/article/el-tribunal-general-de-la-ue-confirma-la-multa-de-más-de-151-millones-de-euros-impuesta-por->

<sup>62</sup> [http://economia.elpais.com/economia/2011/01/18/actualidad/1295339585\\_850215.html](http://economia.elpais.com/economia/2011/01/18/actualidad/1295339585_850215.html) [18 enero 2011]

<sup>63</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=6009>

**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).	28	80%
I.C.36	La empresa informa sobre los controles internos para ayudar a prevenir y detectar los actos de corrupción	20	57%
I.C.37	La empresa informa sobre qué procedimientos de auditoría y certificación de sus estados financieros emplea para prevenir el fraude.	25	71%
I.C.38	La empresa informa sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad.	9	26%
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.	1	3%
I.C.41	Prevención de corrupción y soborno entre empresas	11	31%
I.C.42	Prevención de corrupción de funcionarios nacionales e internacionales	6	17%

**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.

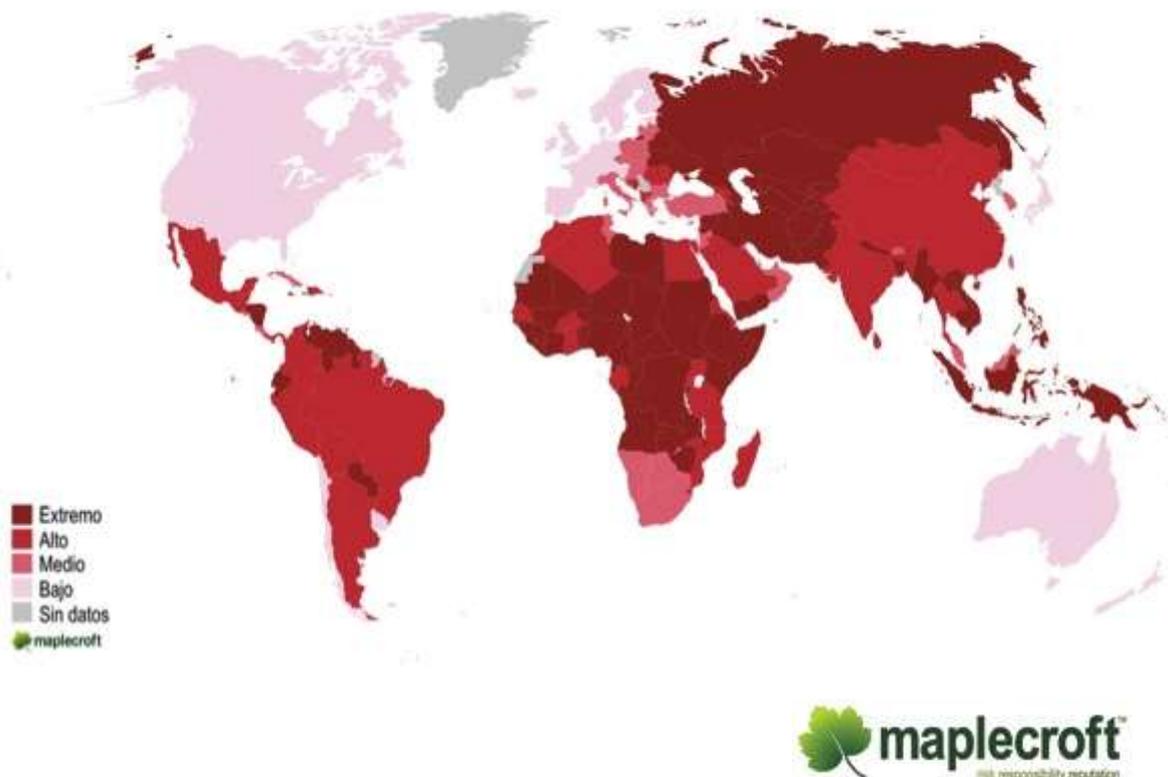
**I.C. 38 define** el número de empresas analizadas que aportan algún tipo de información sobre cómo lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad. La exigencia del requisito es la mención de mecanismos concretos.

**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, 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.

**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.

Durante el año 2011 fueron varios los escándalos que aparecieron en relación a la corrupción en empresas. La reacción pública ante esta situación que viene agravándose en los últimos años ha sido lenta, poniendo de manifiesto los defectos de los mecanismos de prevención de las empresas, por una parte, y las dificultades de pronta reacción pública, por otra. Según Transparencia Internacional, las prácticas de corrupción se convierten en una fuerza destructiva que debilita la competencia leal, retarda el crecimiento económico y, en definitiva, atenta contra la existencia misma de las empresas. En un contexto social agitado como el actual, todas las iniciativas empresariales de prevención deberían verse reforzadas.

La relación actual entre Estado y empresa ha cambiado. Teniendo en cuenta el nuevo papel de la empresa en la configuración socioeconómica del mundo, especialmente las multinacionales, es precisa la exigencia de una mayor responsabilidad con las sociedades donde estén realizando su actividad. Problemas como la corrupción y el soborno, los conflictos de intereses o la llamada “puerta giratoria” deben ser abordados de una manera eficaz. Por ello, los criterios de rentabilidad no deben prevalecer a costa de la generación de impactos negativos y el estricto cumplimiento de la ley pierde fuerza como única vía de justificación de dichos impactos, dado que se está demostrando la lentitud que los cuerpos normativos experimentan a la hora de responder ante violaciones de derechos humanos. Es preciso, por tanto, tener en cuenta que la Ley siempre responde a una realidad, lo cual implica que ostenta una naturaleza eminentemente reactiva. Si además se suma la lentitud que sufre actualmente, los mecanismos existentes pierden gran efectividad. De ahí la necesidad de un esfuerzo conjunto –público y privado- en la minimización de riesgos e impactos de las actividades empresariales en los derechos humanos.

En el ejercicio 2011 el número de empresas del IBEX 35 que recogen explícitamente compromisos con la prevención de corrupción (**I.C35**), y la adopción -por tanto-, en sus códigos de conducta e instrumentos internos, ha experimentado una ligera subida y ha llegado al 80% (28 empresas). Sin embargo, ello implica que aún restan 7 empresas que ni siquiera demuestran un compromiso explícito anticorrupción, hecho especialmente relevante ante los acontecimientos de corrupción y conflictos de intereses sucedidos recientemente en la sociedad española y la consecuente preocupación de la población.

Por lo general, las empresas que sí recogen este compromiso suelen hacerlo a través de sus Códigos de Conducta, como puede ser el caso de AMADEUS o de GRIFOLS. Otras, en cambio, además elaboran y ponen en práctica una norma y/o procedimiento de gestión del fraude y de la corrupción. Este es el caso de ABERTIS, si bien en el momento de la realización este informe dicha norma no era accesible.

En el caso del BBVA, en su Código de Conducta recoge información relativa a su modelo de prevención del blanqueo de capitales, financiación de actividades terroristas y recomendaciones para el cumplimiento de la legalidad. Expone asimismo su Comité de gestión de la integridad corporativa, pero sin embargo no se evidencia la información relativa a otros contenidos, como por ejemplo al soborno, el cual no menciona.

Las entidades financieras del IBEX 35 adoptan diferentes maneras de hacer públicos sus compromisos con la prevención de corrupción. Así pues, el BANCO SANTANDER por un lado informa de su pertenencia al Grupo Wolfberg (que durante el 2011 publicó los “Principios de Actuación en la Actividad de Comercio Exterior” y dos guías de buenas prácticas, para prevenir la corrupción y sobre tarjetas prepago) y cumple con los requisitos de este indicador, pero por otro no especifica hasta qué punto ha integrado sus recomendaciones. Por su parte, BANKIA dispone de los elementos básicos exigidos por la normativa bancaria, a saber:

- Manual de Políticas Globales de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Sin embargo, sólo se hace público un documento resumen de este manual. Nótese también que pese a dicho manual, la entidad dispone de filiales de intermediación financiera en territorios calificados como paraísos fiscales.
- Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores.

Sin embargo, más allá de esto no se encuentra en la información que aporta ninguna referencia a la asunción de compromisos públicos o la firma de códigos de conducta del sector. Igualmente, no se informa de cómo se combate la corrupción en relación con la presión política ni con el tráfico de influencias, pese a que existen muy serias controversias respecto a la politización y tráfico de influencias en el Consejo de Administración de BANKIA<sup>64</sup>. Por ello, se considera que no cumple con los mínimos exigidos por este indicador.

Si bien es cierto que el porcentaje de empresas que cumplen con este indicador es alto (en comparación con el cumplimiento de otros indicadores), y a pesar de la proliferación de este tipo de herramientas de control de la corrupción, aún existen amplias áreas de mejora. En la mayoría de los casos no se ha tenido evidencia de una explicación detallada sobre la forma en la que se gestiona la aplicación de lo dispuesto en los códigos. Tampoco se han encontrado datos relevantes sobre los resultados, ni sobre las medidas tomadas a raíz de la detección de casos de corrupción.

En la misma línea ascendente, durante el ejercicio 2011 se registra una subida en el número de empresas del IBEX 35 que informan sobre los controles contables internos para ayudar a prevenir y detectar los actos de corrupción (**I.C.36**). Son 20 empresas las que aportan datos al respecto (57%), dos más que en el ejercicio anterior y seis más que en 2009. Se constata por tanto un tendencia al alza en la percepción de la necesidad que las empresas tienen en lo relativo a aportar información sobre sus controles contables internos. Sin embargo, persiste también la tendencia de aportar información incompleta en la mayoría de los casos, tanto en términos cualitativos como cuantitativos, sobre el resultado de estos controles internos, tipo y soluciones adoptadas, resultado de las auditorías y acciones preventivas, lo que impide conocer el desempeño de la empresa y el nivel de profundidad de las medidas adoptadas.

En el caso de GAMESA, además de sus políticas al respecto y del canal de denuncia, declara que en 2011 efectuó una revisión y actualización de las normas, procedimientos y protocolos sobre una serie de ámbitos de actuación. Sin embargo, no aporta información en detalle sobre dichos procesos y las conclusiones sacadas de ese proceso de revisión.

Se considera que ABERTIS aporta información suficiente como para cumplir con este requisito, aunque no sea todo lo detallada que cabría esperar. De esta manera, la empresa anuncia la existencia de una Norma y un Procedimiento de Gestión de Fraude y Corrupción, que sin embargo no es accesible en su web, lo cual implica su desconocimiento por parte de, como mínimo, algunas de sus partes interesadas. Además, en su reporte acerca del ejercicio 2010 la empresa también mencionaba unas cláusulas aplicadas a proveedores o un Libro Naranja (documento que este año ya no se menciona), a los cuales tampoco se ha logrado acceder. Además, declara que no se han tomado medidas anti-corrupción debido “a que no se han producido incidentes de este tipo”, argumentación con una base reactiva que olvida la necesidad de crear y desarrollar mecanismos preventivos.

En el caso de ARCERLORMITAL, su apuesta por erradicar las conductas proclives a la corrupción y el soborno se centra en la redacción de un código de conducta, guías y acciones de formación específicas, un órgano para analizar las denuncias y un canal de denuncias interno además del de la web corporativa (en inglés) y que declara estar trasladando a las distintas empresas del grupo. Si bien se considera que, a diferencia del ejercicio 2010, con ello sí cumple con este indicador, se debe apuntar que no informa ni de los casos detectados, ni de las medidas tomadas en relación a incidentes que se hayan podido producir. A pesar de las declaraciones contundentes respecto a la no admisión de sobornos u otras formas de corrupción, y de que ARCELORMITTAL se haya adherido a la Iniciativa por la Transparencia de las Industrias Extractivas (EITI), no informa de que esté aplicando los principios del EITI en otros países, distintos a Liberia en los que también tiene explotaciones mineras, como es el

<sup>64</sup> Recuérdese que entre las cuestiones que han suscitado crítica y denuncias sociales respecto a la gestión de Bankia en 2011, se encuentra la alta participación de personas vinculadas a los partidos políticos, en particular al Partido Popular, así como el nombramiento de familiares de la cúpula de dicho partido en Madrid (Claudio Aguirre, primo de Esperanza Aguirre, y M<sup>a</sup> Carmen Cervero, cuñada de Ignacio González). Véase por ejemplo “Lista de familiares y miembros del PP colocados en Bankia”: [www.labolsa.com](http://www.labolsa.com), ó Mini-LeaksBankia: <http://mini-leaks.com/hot-topics/bankia-como-sintoma-del-%E2%80%99Cespana-va-bien%E2%80%99D/>

caso de Kazajistán, que se encuentra entre los países a la cola del ranking desarrollado por Transparencia Internacional<sup>65</sup> en cuanto a nivel de transparencia y falta de corrupción.

En esta misma línea, adquiere gran relevancia la realización de auditorías ajustadas a la Ley y sin fraude, y se espera que las empresas informen adecuadamente sobre la inclusión de controles para que así sea **(I.C. 37)**. Este es uno de los aspectos donde las empresas han invertido más recursos, ya que se experimenta una subida considerable respecto al ejercicio 2010: de 20 a 25 empresas del IBEX 35 aportan información relativa a estos controles, por encima del 70%.

Si bien, en general, la información aportada por las empresas, se refiere a los controles establecidos por los servicios de auditoría externa en el análisis financiero llevado a cabo en la verificación de sus estados financieros, se han registrado avances significativos en algunas empresas como, por ejemplo, en el BANCO SANTANDER. Esta entidad, aparte de su Comité de Auditoría y Cumplimiento, en febrero de 2011 creó el Comité Corporativo Anti-Fraude, dirigido a analizar la situación al respecto en el grupo e impulsar las medidas correctoras para su reducción. Es de esperar que en los sucesivos ejercicios el grupo pueda aportar información en profundidad sobre cómo se llevan a cabo dichas tareas.

INDRA es una de las empresas que aporta más información que en 2010. En relación al ejercicio 2011, la empresa destaca la evaluación de los controles relacionados con el SCiIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera), las revisiones de procesos de gestión de proyectos y las revisiones de filiales internacionales. En concreto, dentro de los riesgos legales incluye los riesgos derivados por incumplimiento del Código Ético y, tal como anunciaba en 2010, ha creado una Unidad de Cumplimiento Legal separada de los Servicios Jurídicos. Su misión es desarrollar medidas y procedimientos de prevención, control y detección de comportamientos no tolerados y riesgos legales de todas las sociedades del grupo y lo reportará periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Una de las primeras medidas ha sido el desarrollo de un "Programa de Cumplimiento" que concreta las políticas y procedimientos que se desprenden del Código Ético. Tiene como objetivo para el 2012 un plan de formación para todos los empleados.

Como consecuencia del obligado cumplimiento de la normativa, en el reporte de actividades del ejercicio 2011 las 7 entidades financieras del IBEX 35 aportan información sobre la existencia de mecanismos concretos para la prevención del blanqueo de dinero en su esfera de actividad **(I.C.38)**. Sin embargo, habida cuenta del contexto de descontento social motivado, entre otras cuestiones, por el aspecto que mide este indicador, se considera apropiado que no sean exclusivamente las financieras las empresas que detallen sus mecanismos para la prevención del blanqueo con el mayor detalle posible.

Sólo se han encontrado evidencias de que otras dos empresas (no financieras) cumplan con este indicador, elevando por tanto hasta 9 el número total de empresas del IBEX 35 que lo logran (26% del total).

En esta línea, se sugiere detallar actuaciones concretas e ir más allá del mero compromiso, como el que asume ENDESA a través de sus Directrices sobre la gestión de flujos de efectivos, donde prohíbe "asumir conductas o realizar acciones, así como provocarlas o colaborar para que se realicen, que puedan poner en peligro la prevención del blanqueo de capitales o impliquen cualquier actuación de financiación del terrorismo".

Por ejemplo, SACYR VALLEHERMOSO, aparte de contemplar explícitamente la prevención del blanqueo de capitales y la lucha contra el terrorismo en su código ético, y establecer compromisos genéricos y designando su órgano responsable, dedica un amplio apartado en su informe de RSC dedicado al blanqueo de capitales. Se indican órganos responsables, protocolos de actuación, medidas establecidas y se realizan diversas tareas con cierta periodicidad: modificación de sistemas de alertas, revisión de informes de ventas, etc. Si bien

<sup>65</sup> Página web de Transparencia Internacional, <http://www.transparency.org/country#KAZ>

sería adecuado que las empresas aportaran más datos cuantitativos, ésta se considera una buena aportación que trasciende lo que es estrictamente exigible desde el punto de vista legal.

Durante el ejercicio 2011, el indicador relativo a la información aportada sobre políticas y sistemas de gestión dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política, se mantiene **(I.C.39)**. Son tan sólo 4 de las 35 empresas (BANCO SABADELL, IBERDROLA, INDITEX e INDRA) aquellas que sí aportan información suficiente en un ámbito considerado 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.

Se relaciona también además con la práctica generalizada por parte de las empresas de la ausencia de información sobre sus actividades de lobby, que como alerta un reciente estudio de la ONG Friends of Earth, son prácticas muy extendidas entre las grandes empresas que suponen una importante influencia en el diseño de las políticas públicas y sobre las que hay muy poca transparencia<sup>66</sup>, tanto a nivel nacional como a nivel internacional<sup>67</sup>.

REPSOL está presente en países gobernados por regímenes no democráticos y/o con altos niveles de corrupción como Argelia, Marruecos, Liberia, Irán, Mauritania, Sierra Leona, Liberia o Guinea Ecuatorial y sin embargo, su Norma de Ética y Conducta no hace referencia a la cuestión de evitar la contratación de ex-funcionarios públicos cuando ésta guarde relación con la actividad que tuvo el funcionario en la Administración Pública, o de cómo se previenen por la empresa actos o decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios en los países donde opera, cuestiones recogidas en las normativas internacionales anti-corrupción. Se informa acerca de los controles o las auditorías online, si bien no se especifican los indicadores en materia de corrupción que incluyen.

Por su parte, si bien se considera que aporta la información mínima al respecto, en cuanto a su posicionamiento en cuanto a relaciones con los gobiernos, INDRA declara que no realiza ninguna contribución política a partido alguno, ni pagos de facilitación. También comunica cual es su visión sobre las actividades de lobby e informa que en determinados mercados es una práctica legal y habitual. Informa que su filial de EEUU tiene relación mercantil con bufetes de abogados para la obtención de información y gestión de contratos subvenciones y ayudas y aporta el link del registro. Sería interesante para dar transparencia plena a este aspecto, que se diese periódicamente información sobre contribuciones del ejercicio, por país, a empresas, despachos, instituciones o asociaciones, con o sin ánimo de lucro, en la que tengan como objetivo y desarrollen actividades para incidir en las políticas públicas, más allá de lo que exija la legislación, dado que este tipo de prácticas pueden tener una gran influencia sobre las políticas públicas y por tanto, pueden afectar seriamente los intereses de diversas partes interesadas.

El código de conducta de CAIXABANK no incluye información sobre mecanismos de presión política, dado que la entidad afirma que "CAIXABANK no está posicionado con relación a la participación en el desarrollo de políticas de lobbying" indicándolo única y exclusivamente en el resumen de indicadores de GRI. Sin embargo, existen varias acciones de lobby por parte de la banca, en el que se encuentra La Caixa, que contradicen lo que se expone en el resumen de indicadores. Ese es el caso, por ejemplo, del lobby de banca sobre la Tasa Tobin<sup>68</sup>, o bien de la modificación de algunas cláusulas del acuerdo Basilea III<sup>69</sup>, donde la entidad incluso publicó un estudio titulado "Cómo tratar con Bruselas. El lobby en la Unión Europea"<sup>70</sup>. En definitiva, existen varios ejemplos de que La Caixa está presente en acciones de lobby que su informe no recoge.

<sup>66</sup> Informe "Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?", Friends of Earth Europe, Abril de 2010. Accesible en:

[http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>67</sup> Ver al respecto el Documental "Los Negocios de Bruselas", Documentos TV, RTVE, 2013. Accesible aquí: <http://www.rtve.es/television/20130221/documentos-los-negocios-bruselas/609745.shtml>

<sup>68</sup> <http://www.cotizalia.com/en-exclusiva/2012/10/04/la-banca-y-el-lobby-bursatil-remiten-una-carta-a-montoro-para-que-frene-la-tasa-tobin-5640/>

<sup>69</sup> [http://www.cincodias.com/articulo/economia/cajas-hacen-lobby-bruselas-modifique-basilea-iii/20110524cdscdseco\\_5/](http://www.cincodias.com/articulo/economia/cajas-hacen-lobby-bruselas-modifique-basilea-iii/20110524cdscdseco_5/)

<sup>70</sup> <http://www.lacaixa.comunicacions.com/se/pbei.php?idioma=esp&llibre=22>

Además, más allá de la afirmación de que no se han hecho donaciones en el ejercicio 2011, CAIXABANK tampoco aporta información sobre las políticas que regulan las contribuciones a instituciones que tienen como objeto la incidencia política. No se han encontrado evidencias acerca de alusiones explícitas a mecanismos para combatir el tráfico de influencias y los conflictos de interés en contratación de funcionarios públicos, tal y como exige la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

IBERDROLA aporta información relativa a los tipos de relaciones que mantiene con instituciones políticas: de lobby hacia el regulador, por una parte, e información, por otra. Además indica cuáles son sus posiciones básicas y detalla las dos principales asociaciones empresariales a las que pertenece (UNESA y Eurelectric) y menciona su alta en el Registro de Transparencia de la UE. En EEUU menciona contribuciones económicas. Pero además va más allá e incluye en sus reportes información relativa a la cantidad de dinero donado, préstamos condonados o aportaciones en especie donadas a instituciones y partidos políticos, con desglose por país y con mención a la entidad que lo recibe **(I.C. 40)**.

Se trata de la única empresa que aporta esta información entre todas las pertenecientes al IBEX 35. Es preciso recordar que, en lo relativo al ejercicio 2010, fue tan sólo IBERDROLA RENOVABLES la empresa que aportó información suficiente en este aspecto. Pues bien, si bien no aporta toda la información que se considera necesaria, se destaca el caso de IBERDROLA por aportar más información que el resto de las empresas. De hecho, aporta la referencia de sus contribuciones económicas realizadas en Estados Unidos y la web donde están reflejadas. En ella figuran las cuantías, las fechas y alguna información complementaria. También aparece en su memoria la cantidad aportada en el Reino Unido.

Si bien se destaca la información que aporta, es preciso recordar que, en términos de total transparencia, sería deseable incluir un desglose de aportaciones por país, cantidades y fechas en sus futuros reportes.

Teniendo en cuenta la realidad social actual en España, el hecho de que tan sólo una empresa entre las más relevantes del país aporte información sobre sus donaciones a instituciones políticas, es lamentable. El clamor por la transparencia es cada vez mayor entre los ciudadanos con motivo de la proliferación de casos corrupción y conflictos de interés tanto en el ámbito público como en el privado. Por esta razón cobra gran relevancia que las empresas muestren y demuestren su compromiso con la transparencia en este tipo de casos, trascendiendo por tanto la habitual declaración pública de inexistencia de vínculos con ninguna organización política. Así lo expresa, por ejemplo, BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES en su Memoria, declarando que “BME no realiza contribución alguna a partidos políticos u organizaciones políticas de cualquier tipo, manteniendo de esta forma su independencia de gestión en sus relaciones con las entidades gubernamentales, a nivel local, autonómico y nacional”. Sin embargo, precisamente por sus vínculos con las administraciones públicas, sería preciso una mayor grado de transparencia en las relaciones existentes con partidos políticos o con grupos de impacto político o lobby.

Otro indicador que tampoco cumple la mayoría de las empresas del IBEX 35 pero que sin embargo experimenta una mejoría durante el ejercicio 2011 es el relativo al aporte de información sobre cómo actúan las empresas para prevenir 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)**. Durante el ejercicio analizado, tres empresas más aportan información suficiente en relación al ejercicio anterior, elevando la cifra a 11 empresas que cumplen con este indicador (31% del total).

Una de ellas es Red Eléctrica Corporación (REC), que no sólo recoge aspectos de lucha contra la corrupción, fraude y soborno en su código ético, sino que además la empresa informa de medidas para luchar contra la corrupción, entre ellas la formación de todo el personal sobre medidas anti corrupción, además de auditorías internas y externas, y la iniciativa de desarrollar una guía de actuación sobre la prevención de la corrupción. Esta última medida tenía que

haber materializado en 2011, pero ha sido postergada para 2012 debido al desarrollo previo del Plan de Prevención de la Responsabilidad Penal de la Compañía. REE cuenta con un sistema interno para la detección y tratamiento de los incumplimientos y denuncias del código ético, administrado por el Gestor ético con la colaboración del presidente del Grupo, y del presidente de la Comisión de Auditoría, que expresamente asegura la no represalia y la confidencialidad en todas las fases del proceso.

Además, la empresa afirma que los aspectos de su gestión que presentan riesgo de corrupción y fraude son controlados mediante auditoría interna de manera periódica, pero sin embargo declara que no se han registrado incidentes relacionados con esta materia durante 2011. REE sigue sin aportar información sobre cómo evitar la posible obstrucción interna a la justicia en temas de corrupción, o cómo se coopera con las instituciones públicas para combatirla. Igualmente, sería deseable que la empresa fuera más explícita respecto a su política frente al tráfico de influencias o la malversación de fondos privados así como acerca de la contratación de ex funcionarios públicos y cargos electos.

No llega al 20% el total de empresas del IBEX 35 que aportan información sobre las medidas que desarrollan con el fin de prevenir, en su esfera de actividad, los actos y las decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios públicos nacionales e internacionales (**I.C.42**). En total fueron 6 las empresas que, en relación al ejercicio 2011, aportaron una información que pueda considerarse suficiente a este respecto.

Este indicador mide la existencia de regulaciones internas que prohíban tanto la promesa, el ofrecimiento o la concesión, en forma directa o indirecta, a una persona que dirija una entidad del sector privado o cumpla cualquier función en ella, de un beneficio indebido que redunde en su propio provecho o en el de otra persona. Ese beneficio indebido ha de tener el fin de que, faltando al deber inherente a sus funciones, dicha persona actúe o se abstenga de actuar.

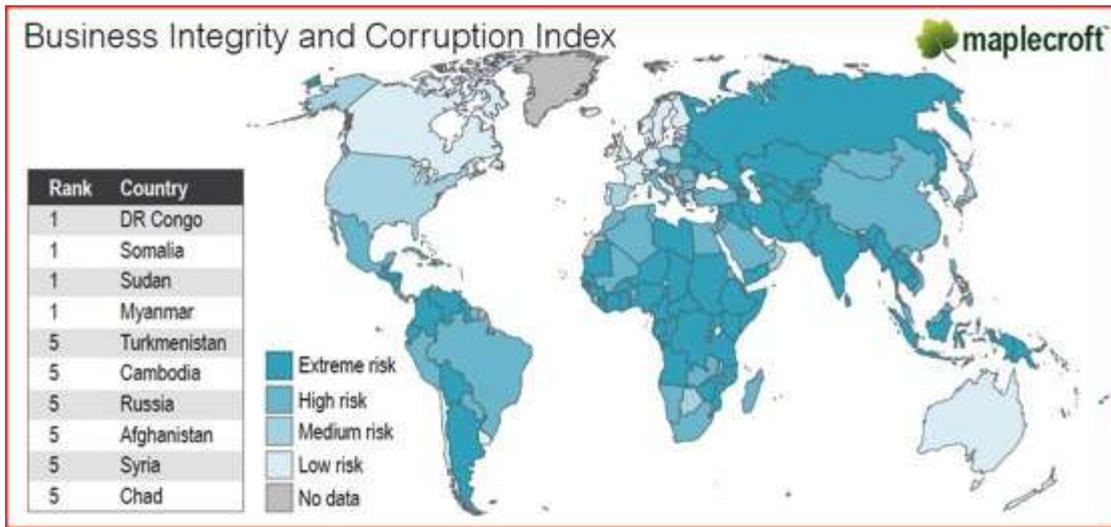
Así pues, esta información es muy significativa y, en especial, si atendemos a las conclusiones que arroja el estudio de Transparencia Internacional que asegura que la corrupción de empresas que actúan en colusión con políticos y funcionarios a los que pagan sobornos, en su mayoría en países en desarrollo, se estima en una cuantía de 40.000 millones de dólares anuales<sup>71</sup>. Valga como ejemplo que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha indicado recientemente que entre el 10% y el 25% del gasto público en concepto de compras (incluyendo productos farmacéuticos) se pierde a causa de la corrupción<sup>72</sup>. He ahí la necesidad de implementar mecanismos que limiten este riesgo.

Se considera que todas las empresas que cumplen con este indicador informan sobre las medidas específicas que han tomado para prevenir la corrupción de funcionarios públicos. No es suficiente por tanto, un compromiso explícito –como hacen GRIFOLS o BANCO SABADELL, a través de su Código de Conducta-, sino que es necesario reportar medidas concretas.

Las 6 empresas (17% de todas las empresas del IBEX 35) que sí publican dichas medidas concretas son: ARCELORMITTAL, ENDESA, FCC, IBERDROLA, INDRA y REE.

<sup>71</sup>[http://www.transparencia.org.es/INFORME%20GLOBAL%202009/Nota\\_de\\_prensa\\_en\\_espa%F1ol.pdf](http://www.transparencia.org.es/INFORME%20GLOBAL%202009/Nota_de_prensa_en_espa%F1ol.pdf)

<sup>72</sup><http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs335/es/index.html>



### **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	22	60%
I.C.28.1	La empresa informa que tiene una política de DDHH, en la que asume su responsabilidad de respetar los DDHH	15	43%
I.C.28.2	La empresa informa de los riesgos sobre los DDHH por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales	1	3%
I.C.28.3	La empresa informa sobre la evaluación de los impactos producidos sobre los DDHH como consecuencia por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales	4	11%
I.C.28.4	La empresa informa sobre las medidas que toma para hacer frente a las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos	4	11%
I.C.28.5	La empresa informa de los mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos sobre los DDHH por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales	1	3%
I.C.28.6	La empresa informa de los casos que han utilizado sus mecanismos de reclamación y remedio por impactos sobre los DDHH	0	0%
I.C. 29	La empresa aporta información sobre su no utilización de trabajo forzoso u obligatorio	17	49%
I.C. 30	La empresa aporta información sobre garantías de no utilización del trabajo infantil	20	57%
I.C. 31	La empresa proporciona información sobre las normas de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales	11	31%
I.C. 32	La empresa aporta datos comparativos entre salarios entre hombre y mujer y por escalas profesionales	11	31%
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)	1	3%
I.C. 19	La empresa asume la responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades	6	17%
I.C. 34	Control de proveedores DDHH	7	20%

**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. 28.1 define** el número de empresas analizadas que aportan información sobre la existencia de una política de DDHH, y además esta cumple con las características definidas en los UNGP, es decir, la aprueba la alta dirección, se construye con asesoramiento especializado, establece qué espera la empresa en relación a los DDHH en lo que afecta a sus grupos de interés, es pública y tiene difusión adecuada, y se transpone en los procedimientos operacionales necesarios.

**I.C. 28.2 define** el número de empresas analizadas que facilitan información la identificación de riesgos de impacto en DDHH derivado de sus propias actividades o de las de aquellos con los que se relaciona para llevar a cabo su actividad, detallando cuáles ha encontrado en cada una de sus actividades durante el período analizado.

**I.C. 28.3 define** el número de empresas analizadas que facilitan información sobre la realización de evaluaciones de impacto en DDHH derivado de sus propias actividades o de las de aquellos con los que se relaciona para llevar a cabo su actividad.

**I.C. 28.4 define** el número de empresas analizadas que informan adecuadamente sobre las medidas tomadas para prevenir los impactos reales y potenciales (riesgos) sobre los DDHH que ha identificado. La información aportada debe ser suficiente para valorar si la empresa está dando una respuesta preventiva adecuada al riesgo identificado, y debe ser facilitada de forma adecuada sobre todo para los afectados potenciales.

**I.C. 28.5 define** el número de empresas analizadas que facilitan información, además de sobre sus mecanismos de reclamación para clientes, sobre los mecanismos de acceso a remedio previstos para casos de impactos sobre los DDHH de sus grupos de interés, por sus actividades o por sus relaciones comerciales.

**I.C. 28.6 define** el número de empresas analizadas que informan sobre el número de casos en los que los mecanismos de reclamación y acceso a remedio de los que dispone han sido utilizados durante el período, y aporta información acerca de cuántos se han aceptado y denegado, cuántos están resueltos y/o pendientes, descripción del caso, y medidas de remedio y/o prevención adoptadas.

**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. 19 define** el compromiso explícito de la empresa en la asunción de responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades. Incluyendo, por tanto, los relativos a cualquier producto o servicio que introduzcan en el comercio (envasado, transporte y subproductos del proceso de fabricación).

**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.

Uno de los problemas que más ha llevado a confusión históricamente en las distintas discusiones en el ámbito de la empresa y los derechos humanos es el gran desconocimiento acerca de las implicaciones que ello representa para la gestión de las empresas. Una vez asumida, por parte de las empresas, la necesidad de inclusión de los criterios de respeto de los derechos humanos en su gestión, surgió una nueva dificultad: la manera de integrarlos. Es decir, el modo de pasar de un compromiso -público o no- a una inclusión real y eficaz de los criterios de derechos humanos en sus estrategias, políticas y demás instrumentos de gestión de sus negocios. Por lo tanto, el problema se traslada desde la discusión sobre la necesidad de contemplar los derechos humanos, ya asumida, hasta la definición de responsabilidades de las empresas y sus áreas de gestión. En otras palabras, cómo ponerlos en práctica.

Con ese fin es necesario encontrar fórmulas prácticas de aplicabilidad en la gestión, dado que no resulta suficiente comprometerse con una serie de principios, e incluso normativas nacionales o internacionales, si no se define, implanta y evalúa, al mismo tiempo, un sistema eficaz de gestión de los derechos humanos en las operaciones, decisiones e inversiones empresariales. Es más, dichos principios deben emanar de la misma estrategia de la empresa y de sus objetivos estratégicos, así como estar integrado en las distintas políticas, procedimientos y herramientas de gestión.

Desafortunadamente, si bien existen iniciativas que apuntan en esa dirección, hoy día no estamos en la capacidad de afirmar que este proceso se ha incorporado adecuadamente. La gestión de los derechos humanos constituye uno de los aspectos sobre el que menos información se aporta y que, en algunos ámbitos, se sigue considerando como una materia de desempeño voluntario y de autorregulación.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la naturaleza tanto de los derechos humanos como de los medioambientales implican la protección en tanto en cuanto se trata de bienes públicos globales, los Estados tienen el deber de protegerlos, las empresas la obligación de respetarlos y tanto los Estados como empresas el deber de proveer acceso a remedio. Así lo refrendó Naciones Unidas al aprobar tanto el Marco "Proteger, Respetar, Remediar" (2008) como, posteriormente, los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos elaborados por el equipo del ex Representante Especial en la materia, John Ruggie, y aprobados en 2011.

Por su parte, la comunicación de la Estrategia 2011-2014 de la Comisión Europea para Responsabilidad Social Corporativa sigue la misma línea que el Marco y los Principios Directrices, eliminando además la idea de voluntariedad del concepto de responsabilidad social corporativa, sustituyéndola por la idea de responsabilidad como consecuencia de los impactos de su actividad sobre los derechos de las personas.

Del análisis de la información proporcionada por las empresas del IBEX 35 en relación al ejercicio 2011 se concluye que, en términos generales, éstas no aportan una información tan

detallada como sería deseable acerca de su cumplimiento en materia de derechos humanos. Sin embargo, se evidencia un aporte de información desigual, donde algunas empresas aportan más datos y más diversos que otras en relación a la gestión de los derechos humanos en sus actividades. Si bien se recibe más información acerca de políticas generales de derechos humanos, se han encontrado menos evidencias –o ninguna, en varios casos- sobre qué mecanismos se han diseñado para llevar estas políticas a la práctica y cómo se mide su éxito o su fracaso.

Así pues, se ha evidenciado algún tipo de compromiso en el ámbito de los derechos humanos en 22 de las empresas del IBEX 35 en relación a todos los países donde operan (y de la misma manera en el país de origen que en los demás) y para todas sus actividades (**I.C28**). Ello representa una leve mejoría respecto al año anterior y sitúa el cumplimiento de este indicador en el 60% de las empresas analizadas. A pesar de ello, es preciso entender este indicador como un primer nivel de provisión de información, ya que hay tener en cuenta que únicamente recoge compromisos publicados por las empresas al respecto, no así información específica sobre la puesta en práctica de tales compromisos a través de la gestión empresarial.

Así, son 3 las empresas que este año han adquirido nuevos compromisos con los derechos humanos: BANCO SABADELL, MAPFRE y BANCO SANTANDER.

El BANCO SABADELL recoge explícitamente su compromiso con los derechos humanos en su Informe de Progreso. Sin embargo, y a pesar de que es bueno tener en cuenta la adopción de los Principios de Ecuador en septiembre de 2011, es preciso poner de manifiesto que no se han evidenciado ni procedimientos, ni métodos de seguimiento y monitorización de los compromisos asumidos en derechos humanos, ni detalle de cómo han impactado dichos aspectos en la categorización de los proyectos de financiación dentro del marco de los Principios de Ecuador o en la gestión de activos.

Por su parte, se considera que en 2011 MAPFRE reconoce expresamente el respeto a los derechos humanos, por ejemplo, a través de su Política de Responsabilidad Social, recogiendo dicho compromiso en el primero de sus 10 principios. Sin embargo, aunque se puede considerar que los indicadores que la empresa utiliza en derechos humanos han mejorado ligeramente este año, continúan siendo sobre los que se aporta menor información.

Por otro lado es preciso destacar que, si bien se han detectado empresas que sí han hecho público su compromiso con los derechos humanos, esa declaración luego debería asentarse mediante mecanismos específicos. En el caso de BANKINTER, si bien es cierto que en su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2011 explícitamente declara que “el respeto de los derechos humanos es uno de los principios básicos que integran (su) cultura corporativa”, a continuación declara que sus actividades “se circunscriben al ámbito geográfico español, por tanto, no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como pueda ser el trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas”.

Esta declaración implica no sólo que BANKINTER no está teniendo en cuenta los efectos de sus actividades en su dimensión global (inversiones, actuación de sus participadas, etc), sino que, como consecuencia, no ha planificado ni puesto en práctica medida alguna para la prevención de la violación de derechos relativos al trabajo infantil y forzoso, o de protección de derechos indígenas, por ejemplo, en aquellas actividades del grupo que sí trasciendan las fronteras nacionales, directa o indirectamente

No se han encontrado evidencias de que ni AMADEUS ni BANKIA, las dos empresas nuevas en el IBEX 35 en el año 2011, reconozcan expresamente el respeto a los principios generales de derechos humanos en sus memorias correspondientes.

Además, es preciso que los compromisos que las empresas desarrollan en la protección de los derechos humanos se reflejen en la adopción de instrumentos corporativos y políticas que, posteriormente, sirvan como referencia para el diseño de planes e iniciativas concretas para la puesta en práctica de esos principios. Por esta razón, para el análisis de las memorias de las

empresas del IBEX 35 correspondientes al ejercicio 2011, desde la Dirección de este Estudios se ha considerado adecuado incluir nuevos indicadores con el fin de medir qué grado de información aportan las empresas en relación a sus criterios de protección y cumplimiento con los estándares internacionales de derechos humanos.

Un aspecto fundamental en este sentido es la adopción de una Política Corporativa de Derechos Humanos, en la cual cada empresa debe poner de manifiesto qué valores y principios está dispuesta a poner en práctica, y si existe algún principio que considere prioritarios sobre otro (**I.C28.1**).

Se ha detectado que menos de la mitad de las empresas de las empresas del IBEX 35 dispone de una Política propia de Derechos Humanos (15 empresas, un 43%). Entre ellas, prácticamente todas las entidades bancarias disponen de su propia política (excepto la recién incorporada BANKIA).

Por ejemplo, en octubre de 2010, el BANCO SANTANDER aprobó su nueva Política de Derechos Humanos que incluye un apartado de “Evaluación y Seguimiento”, cuya responsabilidad asigna a la Auditoría Interna del banco. Sin embargo, cabe resaltar que la información que se ofrece respecto a indicadores específicos no va más allá del compromiso. Esto se puede comprobar en aspectos relativos al impacto de las decisiones de elección de proveedores, el seguimiento de la cadena de suministro, el número de acuerdos que incluyen cláusulas específicas, o los programas y políticas dedicados a evitar todo tipo de discriminación.

También algunas empresas del sector energético y extractivo tienen su propia política de derechos humanos. Así, en 2011 la información aportada por REPSOL respecto a los derechos humanos sigue resultando insuficiente, ya que si bien publica su Política de Derechos Humanos, no aporta información suficiente que permita evaluar su desempeño efectivo en este ámbito. Como ya indicamos en el análisis anterior, REPSOL informa de la adhesión a los principios generales en todos los países, de la integración del respeto a los derechos humanos en sus políticas y normas<sup>73</sup>, de la identificación de los derechos humanos como un riesgo de la compañía y de los diferentes canales de comunicación mediante los cuales se pueden denunciar los abusos de los derechos humanos. Sin embargo, REPSOL sigue sin aportar información sobre incidencias o denuncias, temas denunciados, países en los que se han producido, resultados de los procesos de evaluación, acciones preventivas, medidas disciplinarias o garantías de no represalia y de confidencialidad.

Así pues, en la comparación de los dos primeros indicadores relativos a los derechos humanos, entendemos que de las 22 empresas que reconocen expresamente el respeto a los derechos humanos (**I.C28**), sólo 2/3 (15 empresas) de ellas instrumentalizan ese compromiso en una Política específica de Derechos Humanos (**I.C28.1**). Entendemos por tanto esta herramienta como un segundo peldaño en el compromiso y la eficacia en el respeto de la internalización de la responsabilidad de gestionar los riesgos e impactos en los derechos humanos, si bien aún se considera este segundo nivel como un estadio muy alejado del deseable desempeño de cada empresa que pasa, necesariamente, por proveer de información relativa a los riesgos que sobre los DDHH la empresa afronta por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales (**I.C28.2**). Del análisis de las memorias relativas al ejercicio 2011 se desprende que tan sólo 1 de las 35 empresas del IBEX 35 cumplen con este requerimiento: ARCELORMITTAL.

Llama la atención la escasa información que en este aspecto aporta SACYR VALLEHERMOSO dado que el 62% de la cartera de negocio de SACYR está fuera de España, variando este porcentaje en función de la línea de negocio. Teniendo en cuenta la gran cantidad de actividades realizadas por SACYR y el gran número de países en el que opera, si bien la información económica proporcionada es bastante detallada se echa en falta un mayor énfasis

<sup>73</sup> Norma de Ética y Conducta, Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad, Política de Relaciones Laborales, Política de Compras y Contrataciones, Política de Relaciones con la Comunidad, Política de Relaciones con Comunidades Indígenas, Política de Seguridad Corporativa y Norma de de Impacto Ambiental, Social y de Salud.

en el tratamiento de las actividades que se realizan en determinados países, como por ejemplo Libia, Israel, Cabo Verde o Angola.

El caso más evidente sin duda es el de Libia, jurisdicción en la que se operaba y que ha desaparecido literalmente de las alusiones a la actividad económica de SACYR. Esta desaparición coincide con la guerra civil de Libia durante 2011, guerra cuyas secuelas permanecen en la actualidad, haciendo de Libia una jurisdicción extremadamente conflictiva. Para todos los grupos de interés de SACYR resultaría útil saber cómo se ha visto afectada la actividad de SACYR en Libia en ese periodo de tiempo: ¿planea la empresa continuar su actividad en Libia? ¿En qué grado ha sido afectada por la guerra? ¿Cuáles han sido las pérdidas derivadas del conflicto?<sup>74</sup>.

Éstas son sólo algunas preguntas que podrían realizarse sobre la actividad de SACYR en Libia durante la guerra, preguntas de las que no se proporciona respuesta alguna en ninguna de la documentación consultada para realizar el análisis de SACYR. Cabe recordar que la información que se aporta debe ser material; esto es, relacionada con aquellos aspectos que son relevantes para cada área de actividad, en cada país y en función de los impactos específicos de cada actividad. No parece lógico que se informe sobre la actividad que se realiza en Libia o en Colombia<sup>75</sup> sin abordar aspectos de derechos humanos, ya que se trata de uno de los asuntos clave en ambos lugares en estos momentos.

Al respecto del cumplimiento de ARCELORMITTAL del indicador **(I.C28.2)** en relación a los riesgos que afronta en materia de derechos humanos, hay que destacar que ello no significa que la información aportada se considere suficiente. La empresa dedica un epígrafe de su Memoria Anual a los riesgos que afronta, que incluye los relativos a los derechos humanos. Ante ellos anuncia la realización de evaluaciones de impacto **(I.C28.3)** y la formación realizada para sus trabajadores pero, sin embargo, se echa en falta la publicación de los informes de evaluación y gestión de los riesgos que reconoce en su Memoria Anual.

Además de ARCELORMITTAL, otras 3 empresas reportan sobre las evaluaciones que han realizado relativas a los riesgos de DDHH **(I.C28.3)** que afrontan sus propias actividades, o como resultado de sus relaciones comerciales. En total son 4 las empresas analizadas que cumplen con este indicador, y representan el 11% de las empresas del IBEX 35.

Entre ellas, sin embargo, BANCO SABADELL anuncia que ha realizado evaluaciones relativas a riesgos en derechos humanos, pero no aporta información sobre qué riesgos han encontrado específicamente ni de qué manera pretende mitigarlos **(I.C28.4)**.

Por su parte, INDITEX informa de algunos casos de impactos sobre derechos humanos, como por ejemplo en Brasil (haciendo referencia a la identificación del uso de mano de obra forzada en algunos proveedores) o en lo relativo a la violación de derechos fundamentales laborales en proveedores de Turquía y Camboya. A pesar de proveer alguna información relevante en este aspecto, tanto en la identificación y evaluación de riesgos como en la puesta en práctica de medidas correctoras (como pueden ser las auditorías sociales que realizan a proveedores y que se encargan de diseñar planes correctivos y programas de seguimiento, **I.C28.4**), la información no es completa y, además, no se encuentra sistematizada. Sólo 4 de las empresas analizadas (11% del Ibex 35) cumplen con este indicador.

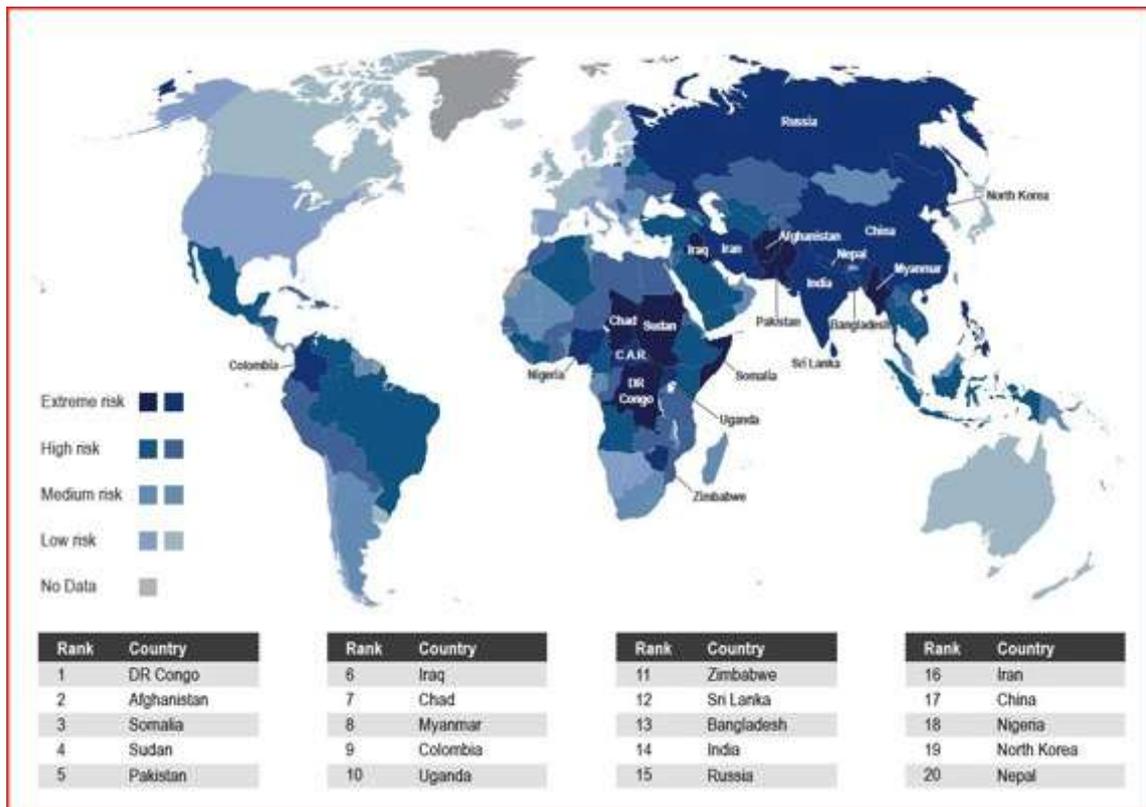
Otras empresas optan por no contestar ante el indicador HR10 de GRI, que pregunta por el porcentaje y el número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos. Es el caso de TELEFÓNICA, que ni en el ejercicio 2010 ni el 2011 respondió a esta cuestión. No aportar información en este aspecto, implica que a la empresa le será muy complicado responder al indicador **(I.C28.4)**, donde la empresa debe informar sobre las medidas que toma para hacer frente a las consecuencias

---

<sup>74</sup>[Las empresas españolas en Libia, atrapadas en el limbo](#)  
[Repsol y Sacyr Vallehermoso volverán a Libia si constatan "normalidad"](#)  
<sup>75</sup>[Informe de Amnistía: http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region](http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region)

negativas de sus actividades sobre los derechos humanos (dado que difícilmente podrá poner en práctica medidas correctoras si no hay identificado previamente los riesgos).

Por otra parte, el indicador **(I.C28.5)** solicita a las empresas que informen sobre los mecanismos de reclamación y de acceso a remedio que tienen previstos para las personas víctimas de impactos sobre los derechos humanos, bien sea por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales. Tras analizar la información aportada por todas las empresas que cotizan en el IBEX 35, se ha evidenciado que tan sólo una de ellas cumple con estándares mínimos de este indicador.



### 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.

Así, ARCELORMITTAL declara la importancia que para la empresa tiene “aportar sistemas accesibles y confidenciales para el reporte de quejas” de sus stakeholders, aspecto que sí cumplen varias empresas. Sin embargo, va más allá y expresa su voluntad de alinearse con lo que los Principios Directrices ONU sobre Empresa y Derechos Humanos establecen al respecto. Esto implicaría aportar mecanismos de reclamación no-judiciales, que incluirían protocolos de investigación, mediación y arbitraje entre ellos y, por otro, mecanismos de acceso a remedio. Declara que durante 2012 esperan poder profundizar más en estos aspectos.

También informa acerca de algunos casos en los que han sido utilizados sus mecanismos de reclamación y remedio por impactos sobre los derechos humanos **(I.C28.6)**, pero no en la profundidad en la que sería adecuada. La empresa no aporta información suficiente sobre todos los casos en que ha debido utilizar sus sistemas de reclamación, sino que se limita a aportar ejemplos. De la misma manera procede en relación al remedio que ha aportado a sus stakeholders, informando puntualmente, sin incluir estadísticas al respecto ni contextualizar adecuadamente los casos que menciona dentro del grupo total de reclamaciones y remedios registrados.

En el caso del **I.C28.6**, ninguna de las empresas del Ibex 35 (0) cubre satisfactoriamente lo observado por este indicador.

Tomando como referencia los resultados del estudio del año pasado, se aprecia una mínima mejoría en cuanto al número de empresas que cuentan con compromisos expresos sobre la no utilización del trabajo forzoso u obligatorio (**I.C29**) y del trabajo infantil (**I.C30**). El 49% de las empresas cuentan con compromisos sobre la no utilización de trabajo forzoso y el 57% sobre la no utilización del trabajo infantil. A pesar de que dichos compromisos son ampliamente difundidos en las memorias de responsabilidad social corporativa, no implican en la actualidad que lleven aparejados la asunción de los mismos a través de documentos internos y/o mecanismos concretos implantados. De hecho es casi inexistente la información relacionada con la gestión de dichos compromisos en sus operaciones y procedimientos. Por ejemplo, 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. A continuación se exponen algunos ejemplos de esta situación.

ABENGOA, por ejemplo, a través de su Código de Responsabilidad Social para Proveedores y Subcontratistas acordó incluir una cláusula explícita acerca de la prohibición de contratar empleados de forma forzada. A pesar de ello, no se encuentran evidencias concretas de la aplicación práctica del compromiso de lucha contra el trabajo forzoso de la compañía.



### **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.

Un ejemplo aún más claro tiene que ver con SACYR VALLEHERMOSO. La empresa, tras hacer explícito su compromiso de erradicación tanto del trabajo infantil como del forzoso, declara que "(a) lo largo de 2011 no se han identificado, en el ámbito de actividad del Grupo, incidentes relacionados con el trabajo infantil o el trabajo forzoso, ni se han detectado operaciones susceptibles de generar este tipo de riesgos". Esta afirmación indica que la empresa no considera un riesgo real la existencia de estos tipos de trabajos, puesto que no identifica operaciones susceptibles de transgredir sus compromisos. Ello conllevaría que, en

caso de aparecer un riesgo, su gestión sería más complicada de lo habitual. Tampoco aporta información sobre cómo se detectan esas operaciones.

Algo similar ocurre con otras dos empresas que sí hacen público expresamente su compromiso en estas cuestiones: REPSOL y TELEFÓNICA. En el caso de REPSOL, si bien mantiene su presencia en países donde existen riesgos de trabajo forzoso e infantil, la compañía no informa sobre las políticas y procedimientos establecidos, o sobre si realiza algún tipo de análisis de las empresas contratistas y proveedores, así como medios de seguimiento y resultados. En sus filiales únicamente se limita a informar de que “(d)urante 2011 no se han identificado actividades desarrolladas por empleados de Repsol con riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso o explotación infantil”. Pero además, respecto a sus proveedores, REPSOL informa de que “(e)n ningún caso hemos detectado en nuestros proveedores auditados la existencia de prácticas de trabajo forzoso ni trabajo infantil según la edad mínima para trabajar en cumplimiento con las leyes nacionales e internacionales”. Nuevamente habrá que esperar a la implantación de la Norma de Evaluación del Impacto Medioambiental, Social y de Salud, aprobada en noviembre de 2011, para ver si REPSOL aporta mayor información en este ámbito.

Por su parte, TELEFÓNICA no aporta información sobre qué acciones ha emprendido en relación a evidencias entre sus proveedores de prácticas que atentan contra algunos de los compromisos asumidos por la organización. Este es el caso de su rechazo al trabajo infantil y/o forzado, o su posicionamiento sobre Metales en Conflicto. Telefónica no aporta información de haber puesto en marcha un plan de acción para comprobar esta información en relación a sus proveedores. Aunque según informan fuentes externas, en 2011 Nokia emprendió acciones para combatir minerales conflictivos<sup>76</sup>. En el caso de Apple, en 2012 siguió siendo acusado de explotación laboral infantil en China<sup>77</sup> o de elevados niveles de contaminación<sup>78</sup>. Sería una buena práctica de responsabilidad por parte de Telefónica emprender algún tipo de medida contra sus proveedores ante este tipo de prácticas, que, en el caso de haberse realizado, no se publica información al respecto.

Si bien es preciso destacar que OHL ha publicado su nuevo Código Ético en enero de 2012, el presente informe, sin embargo, no recoge el reconocimiento expreso que dicho Código Ético hace en relación a la eliminación del trabajo forzoso, ya que estamos ante un análisis de la información provista en relación al ejercicio de 2011.

En cambio, en lo referente a la información que se aporta acerca de las políticas que las empresas ponen en práctica para el control de sus proveedores en materia de derechos humanos se ha percibido un incremento del 11%, pasando del 9% al 20% que se registra para el ejercicio 2011. Dicho control debe incluir sistemas de gestión específicos, que impliquen obligaciones y sistemas de verificación de cumplimiento (**I.C.34**).

A pesar de ello, adquiere relevancia resaltar que, en el caso de REPSOL y en materia de seguridad, la empresa informa acerca de los gastos así como de los convenios de colaboración con las fuerzas de seguridad pública de algunos de los países en que opera. En este sentido, REPSOL afirma exigir a sus proveedores de seguridad el cumplimiento de criterios que están alineados con estándares internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos y los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego de las Naciones Unidas. Sin embargo, REPSOL no aporta información sobre las exigencias mínimas a proveedores de seguridad, las cláusulas incluidas en los contratos, la formación impartida por REPSOL (ya que sólo aporta información cualitativa del tipo de jornadas), el registro de incidentes, el porcentaje de controles realizados, los mecanismos de denuncia y su confidencialidad o las medidas disciplinarias.

Son cada vez más numerosas las empresas que afirman que incluyen cláusulas contractuales que obligan al respeto de los derechos humanos, pero no informan sobre los criterios de

<sup>76</sup> <http://compartiendorse.blogspot.com.es/2011/09/nokia-asegura-una-cadena-de-suministro.html>

<sup>77</sup> <http://www.compromisorse.com/rse/2012/01/26/apple-acusado-de-explotacion-laboral-infantil-en-china/>

<sup>78</sup> <http://applecer01.blogspot.com.es/>

cumplimiento, ni tampoco de la manera en que vigilan el cumplimiento de este tipo de cláusulas por parte de sus proveedores. De hecho, la información hace referencia en el mejor de los casos, únicamente al número de contratos que las incluyen, pero no se reporta sobre el número de auditorías realizadas o el número de relaciones contractuales terminadas a raíz de incumplimientos detectados. Aquí se da una situación paradójica en cuanto a que las empresas que exigen estas cláusulas, muchas veces tampoco cuentan con mecanismos que garanticen que ellas mismas cumplen con lo que exigen a sus proveedores.

Una mínima variación al alza se registra en el número de empresas que aportan una información adecuada en relación a los programas de seguridad e higiene relacionados con sus actividades locales (**I.C.31**). En esta ocasión son 11 de las 35 empresas del IBEX 35 (el 31%) las que cumplen con unos mínimos de calidad en la información.

Este indicador pretende reflejar el compromiso corporativo explícito reflejado en documento internos y/o mecanismos concretos implantados (a través de Códigos, políticas, etc). Sin embargo, no se considera cumplido por el mero hecho de que la empresa se haya adherido a Global Compact. De la misma manera es preciso ser consciente de que la existencia de un compromiso corporativo no significa que la empresa aporte la información en su profundidad deseada. Ése es el caso de OHL, que si bien aporta información relativa a toda su cobertura geográfica, la aporta con diferentes desgloses.

En lo relativo a la información que se provee sobre las comparativas de salario entre hombres y mujeres por escala profesional (**I.C.32**), es preciso destacar que la información requerida a las empresas trasciende lo voluntario y está relacionada con el cumplimiento de la normativa actual vigente. En este caso, la Ley de Igualdad. Así pues, son 11 empresas del IBEX 35 las que en el ejercicio 2011 han aportado información suficiente en este sentido. Por encima del 30%.

En comparación con el ejercicio 2010 se ha evidenciado que en este ejercicio hay dos empresas más que aportan la información solicitada. Sin embargo, también es cierto que cuando se aportan datos sobre políticas de igualdad se suele hacer de manera agregada, sin informar por país, empresa, área de negocio, categoría profesional, etc. Además, entre aquellas empresas que sí reportan, es común explicar la diferencia en los complementos salariales (aquellos que muchas veces provocan las diferencias entre hombres y mujeres) motivándola por su menor antigüedad en plantilla. Es el caso del BANCO POPULAR o REPSOL.

Sólo una 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). Y, para ello, informa sobre sus 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**).

Tan sólo REPSOL aporta información sobre este aspecto. Se trata de una cuestión muy preocupante si se tiene en cuenta el alto número de empresas del IBEX 35 que tienen intereses en zonas habitadas por pueblos indígenas y en continua relación con ellos y su entorno. REPSOL dispone de una Política específica para sus relaciones con comunidades indígenas y una Norma de Actuación en las Relaciones con Comunidades Indígenas. Sin embargo se podría animar a la empresa a aportar esta información de una manera desagregada para cada uno de los países en que opera. En concreto, REPSOL aporta información sobre diferentes operaciones en Argentina, Bolivia, Ecuador, Perú, y Venezuela, detallando “diálogos y consultas” con algunas de las comunidades indígenas de esos países y “acuerdos y convenios”. Sin embargo, no aporta el mismo tipo de información en relación a países como Colombia o Brasil, por ejemplo.

La necesidad de comprender que, como establecen los documentos ONU, las comunidades indígenas no son comunidades locales, sino que requieren un tratamiento especial y 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, GAS NATURAL FENOSA, OHL, o la propia REPSOL, todas ellas en Latinoamérica. También es importante mencionar la responsabilidad de las entidades bancarias en la financiación de proyectos donde se ven afectados los pueblos indígenas.

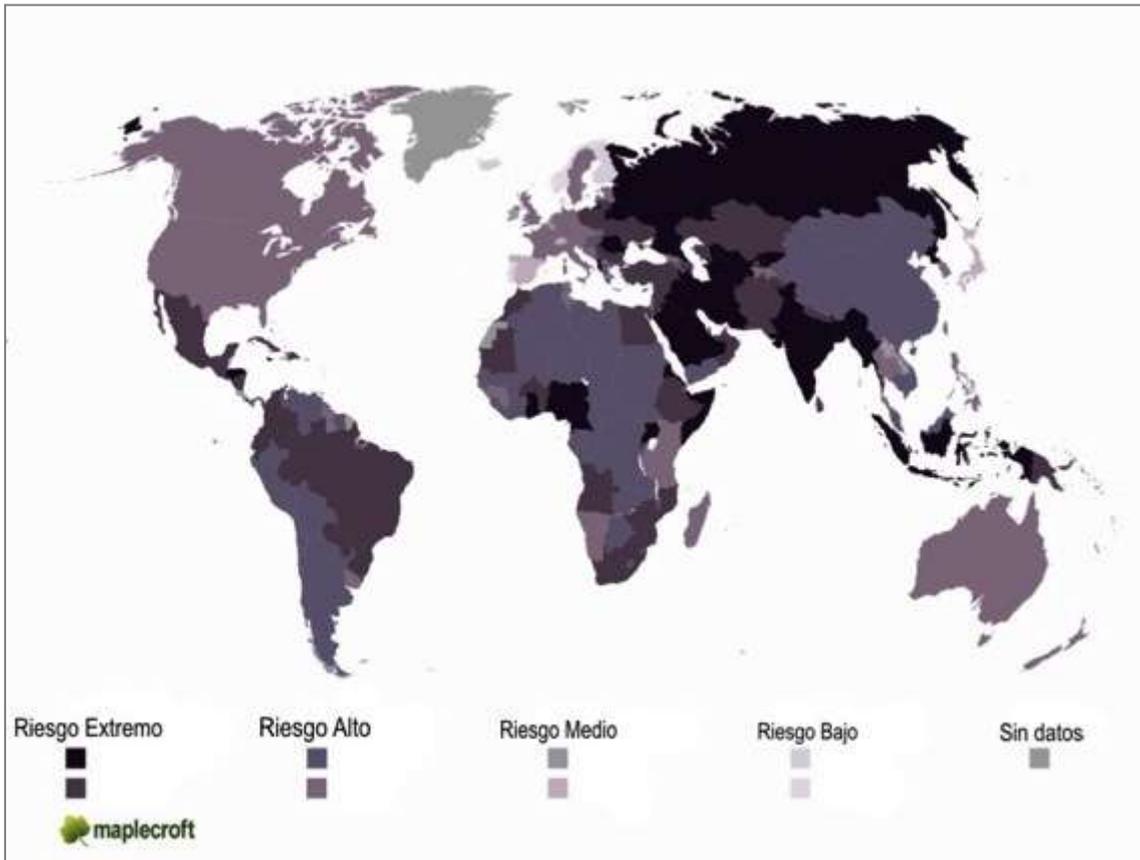
ARCELORMITTAL, por su parte, sí consagra el trabajo con las comunidades como uno de sus puntos prioritarios y que, como tal, está incluido en su Política de Derechos Humanos. Cuentan con una publicación llamada Norma de Relaciones con la Comunidad, pero no existe información detallada sobre los impactos que provocan en las comunidades en las que operan, desglosándolo por segmento de negocio y país. Hay referencia a proyectos (construcción de escuelas, agua, energía, salud) que llevan a cabo en algunos de los países que operan para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones, pero sin asegurar que sean proyectos sostenibles en el tiempo, ni que estén alineados con las prioridades de las comunidades y países beneficiarios. También hay información sobre sus actuaciones con comunidades indígenas en Canadá, y sobre sus proyectos de reasentamiento en Liberia, a través de su Fundación. Sin embargo, no aporta datos en profundidad de qué criterios sigue para la protección de los derechos de las comunidades indígenas ni cómo mide su éxito. Por esas razones, no se considera con el mínimo exigido para este indicador, ya que no aporta información acerca de los mecanismos de implementación de que dispone para la puesta en práctica de su compromiso con los derechos indígenas.

En lo relativo a los impactos sobre el medio ambiente y la salud humana (**I.C.19**), el índice de empresas que asumen su responsabilidad por los efectos en relación a todas sus actividades sigue siendo muy bajo, y asciende a un total de 6 empresas (17%). Sin embargo, teniendo en cuenta que para el ejercicio 2010 tan sólo una empresa demostraba un compromiso explícito y la asunción de responsabilidad en todas sus actividades, es preciso destacar una subida superior de casi el 15% de empresas comprometidas con dichos efectos en relación con el ejercicio anterior.

La dimensión de este indicador incluye la responsabilidad por cualquier producto o servicio que introduzcan en el comercio (como envasado, transporte y subproductos del proceso de fabricación). En cuanto a las entidades financieras, hay que tener en cuenta que ello también afecta a sus productos y como tal se asumen la responsabilidad sobre los impactos que éstos tengan en el medio ambiente y en la salud humana. Esa es la dimensión real del compromiso que, por ejemplo, el BANCO SABADELL demuestra en su Política de Medioambiente.

En su caso, ABERTIS manifiesta su compromiso con la protección y el respeto hacia el Medio Ambiente y explica que lo canaliza mediante la implantación de sistemas de gestión ambiental en las diferentes empresas del Grupo. Para ello, explica la implantación de indicadores y su grado de cumplimiento: evalúa en el 95% el porcentaje de negocio que dispone de un sistema de gestión medioambiental implantado. Asimismo, establece como su principal objetivo conseguir la totalidad y para su implantación, se apoya en la norma ISO 14001. A pesar de ello, sería adecuado que la empresa pudiera aportar más datos y ejemplos sobre cómo lleva a cabo dicha gestión en sus actividades a nivel global, ya que en su Memoria tan sólo menciona operaciones en Irlanda del Norte y en Bolivia, aportando datos sobre su grado de su inversión medioambiental sólo para estos dos casos.

Sin embargo, otras empresas aportan mucha menos información. Por ello, con el fin de cumplir con este indicador se exige una declaración explícita de responsabilidad. En el caso de ABENGOA, por ejemplo no lo hace expresamente, si bien es cierto que en su apartado dedicado a Medio Ambiente identifica algunos impactos (consumo de recursos naturales, generación de residuos y emisiones), pero no hace mención a la salud humana. También informa sobre medidas en el etiquetado de sus productos pero no se hace responsable explícitamente de los efectos de éstos sobre el Medio Ambiente.



**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.	2	6%
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.	12	34%
I.C.46	La empresa aporta información sobre su renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas.	3	9%
I.C.47	La empresa aporta información sobre mecanismos de solución quejas/reclamaciones/compensaciones de los consumidores y cuantía de las compensaciones.	1	3%
I.C.48	Datos cuantitativos de reclamaciones, número de reclamaciones, causa de las mismas y resultado de la gestión.	4	11%
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.	2	6%
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.	3	9%

**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.

Los consumidores representan uno de los grupos de interés más importantes y directos para muchas de las empresas incluidas en el presente informe. Es por ello que la protección de sus derechos cobra especial relevancia. Cabe esperar de las empresas incluidas en el alcance de este informe un compromiso explícito con la transparencia en lo que se refiera a las medidas tomadas para garantizar que se respetan los derechos de los consumidores, así como los sistemas de gestión utilizados con ese fin y los resultados obtenidos. Es importante conocer por ejemplo, el número de reclamaciones recibidas, sus motivos, resolución, indemnizaciones, todo ello por país. La protección de los derechos de los consumidores 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. Es por ello que cobra especial importancia la normativa internacional existente a este respecto a la hora de aplicarla en los casos en que la normativa local sea laxa o inexistente. Lamentablemente, uno de los aspectos menos desarrollados por parte de las empresas del IBEX35 sigue siendo el correspondiente a los derechos de los consumidores.

En general, en el caso de los derechos de los consumidores, las empresas del IBEX 35 hacen mención a 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, pero no a normas internacionales y especialmente a las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Generalmente se hace mención al cumplimiento de la normativa aplicable, lo que no asegura el que se apliquen distintos estándares de garantías de derechos de los consumidores dependiendo del país donde opere la empresa. En cuanto a datos concretos sobre casos y su resolución, son pocas las empresas que la aportan y cuando lo hacen, es de manera incompleta.

Durante el ejercicio 2011 las empresas del IBEX 35 siguen sin aportar 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 y también sobre las normas internacionales relacionadas con protección del consumidor (**I.C.43**). Aunque se ha producido un pequeño aumento, solo dos de las empresas analizadas presentan información al respecto (6%), frente al 3% del año anterior (1). Cabe destacar que en estos casos la información se limita a la asunción de compromisos, no mencionando datos sobre resultados o ejemplos de aplicación.

En cuanto a la información sobre multas impuestas por infracciones sobre los derechos de los consumidores en todos los países en los que operan (**I.C.44**), al igual que el año pasado, solo dos empresas (6%) presentan información y en esos casos se hace hincapié en lo irrelevante de las cuantías, lo cual se utiliza como excusa para no aportar información detallada. Asimismo, llama la atención que sean los aspectos económicos los que se destacan, frente al respeto a los derechos de los consumidores.

En este sentido, la información sobre reclamaciones y sobre multas cobra especial relevancia en el sector financiero, debido al creciente malestar social por la manera en que se han comercializado algunos productos financieros complejos por parte de los bancos y cajas de ahorro. A pesar de ello, en general la información aportada al respecto es muy limitada. Por ejemplo, BANKIA no aporta información sobre las quejas, reclamaciones y compensaciones a los consumidores, ni datos sobre la satisfacción de los clientes. De forma global, tampoco aparecen compromisos de BANKIA en relación con la renuncia a utilizar prácticas contractuales abusivas<sup>79</sup>, o información falsa o capciosa para la captación de clientes<sup>80</sup>. Todo ello mientras algunos (ex)clientes de BANKIA han tomado medidas tan extremas como la de acampar en la puerta de algunas de sus oficinas<sup>81</sup>.

Resulta llamativo que las entidades financieras centren la poca información sobre la protección de los derechos de los consumidores en asuntos distintos de los que preocupan a la sociedad en el contexto actual, cumpliendo así con el principio de materialidad de la información que debe cumplir un informe de responsabilidad social, y con un enfoque de rendición de cuentas. En este sentido, BANCO POPULAR centra su información en lo relativo a aspectos de lucha contra el fraude, pero principalmente en lo referente al uso fraudulento de tarjetas de crédito, al fraude en internet y a la protección de datos de carácter personal. La memoria no informa de las numerosas denuncias que el BANCO POPULAR, al igual que otras muchas entidades financieras, ha recibido por comercializar de forma poco transparente, a sus clientes de hipotecas, productos de permuta financiera o swaps<sup>82</sup>. Existen sentencias en firme de diferentes tribunales nacionales (audiencias provinciales, juzgados de primera instancia, etc) donde se condena al Banco por la “*mala praxis*” en la comercialización de determinados productos financieros (en especial, los contratos de permuta financiera de tipos de interés, IRS o swaps)<sup>83</sup>.

En algunos casos la información sobre multas y reclamaciones es anecdótica y se tiende a hablar de medidas que se han tomado o se piensan tomar más allá de datos sobre casos ocurridos y sus resultados. Así, BANKINTER informa sobre reclamaciones de clientes y multas administrativas, pero no se profundiza en las mismas ni se exponen las mejoras a implantar para evitar en el futuro situaciones negativas similares. De esta forma, se obvia la necesaria referencia a asuntos conocidos por la sociedad, como el caso de las resoluciones judiciales respecto a la *mala praxis* en la comercialización de determinados productos y servicios financieros. Así mismo, lejos de una visión de gestión de aspectos relevantes, en algunos casos se manifiesta una preocupación creciente por la reputación corporativa. Esto se pone de manifiesto cuando BANKINTER expone que está trabajando en un modelo basado en la metodología *Red Track* del Reputation Institute desde el año 2008 para gestionar su reputación corporativa, sin informar con la misma claridad sobre qué metodología piensa aplicar para gestionar de manera eficiente las reclamaciones de sus clientes.

<sup>79</sup> Por ejemplo, recuérdese los antecedentes judiciales por los que las cláusulas suelo en relación a contratos de crédito hipotecario han sido consideradas abusivas: <http://asuapedefin.com/2011/12/16/santander-bankia-y-bbva-sancionadas-por-la-inclusion-de-clausulas-abusivas/>

<sup>80</sup> Recuérdese las campañas de colocación de participaciones preferentes de CajaMadrid y acciones de Bankia entre la clientela habitual, gran parte de ella sin perfil de inversor especializado, y la controversia social consiguiente. Véase por ejemplo: [www.adicae.net](http://www.adicae.net)

<sup>81</sup> [http://wiki.15m.cc/wiki/Acampada\\_Bankia](http://wiki.15m.cc/wiki/Acampada_Bankia)

<sup>82</sup> Ver: Buscador Jurisprudencia Consejo General del Poder Judicial (<http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>)

<sup>83</sup> (El juez dictamina, SAP SG 452/2011: “*la carga de la prueba del correcto asesoramiento e información en el mercado de productos financieros, pesa sobre el profesional financiero con el que se contrata, respecto del cuál la diligencia exigible no es la genérica de un buen padre de familia, sino la específica del ordenado empresario y representante leal en defensa de los intereses de sus clientes, lo cual por otra parte es lógico por cuanto desde la perspectiva de éstos últimos se trataría de un hecho negativo, como es la ausencia de dicha información*”. Otros casos, SAP O 2214/2011. SAP VA 1535/2011. SAP VA 1467/2011. SAP O 1791/2011.

Aunque debido al contexto actual se considera pertinente mencionar a empresas del sector financiero para ilustrar el área de derechos de los consumidores, en general esta forma de reportar se repite en la mayoría de las empresas del IBEX 35 indistintamente del sector al que pertenezcan. Valga como ejemplo de ello SACYR, que informa sobre sanciones y multas bajo el epígrafe “*otros gastos de gestión corriente*”. Lo que denota que el énfasis se pone en la cuantía, no en los derechos. En el ejercicio analizado se lee lo siguiente al respecto: “(...) Durante 2011 no se han recibido sanciones o multas significativas en relación con incumplimientos normativos”. Esta frase evidencia que los datos sobre sanciones existen, pero sin embargo no se encuentran por ninguna parte debido a que la empresa no considera que sean *significativos*, sin que podamos saber qué es considerado por SACYR una sanción *significativa*.

En cuanto a la información sobre el compromiso corporativo con la renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas (**I.C.45**). Se registra un mínimo aumento con respecto a 2010; Este año doce (34%) empresas aportan información frente a las, once (31%) que reportaban en 2010. Es importante mencionar que 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.

En este sentido, la mayoría de las empresas analizadas se limitan a informar en términos generales de incidencias relacionadas con la publicidad, pero sin informar sobre sus compromisos o las medidas que toman para informar de una manera correcta y responsable. Así por ejemplo, el BANCO POPULAR informa que las entidades del Grupo no han sido objeto durante 2011 de ninguna resolución del Banco de España, ni de la CNMV, contraria a su actuación en materia de publicidad e información sobre los productos y servicios; tampoco se han dictado resoluciones contrarias a su actividad por otras administraciones, ni ha sido objeto de ninguna multa o sanción por incumplimiento en materia de publicidad u otras comunicaciones relacionadas con los productos y servicios que ofrece.

Otra manera de reportar sobre el compromiso de no utilización de publicidad engañosa es la de mencionar su adhesión a estándares voluntarios. Así por ejemplo ACCIONA informa que está adherida al Código de Autorregulación Publicitaria desde 2009, pero no aporta más información sobre cómo garantiza los derechos del consumidor, y qué hechos relevantes se han producido en el ejercicio 2011. Tampoco es posible saber en qué consiste este Código, dando a entender que cualquier riesgo relacionado con la publicidad de la empresa esta cubierto, lo cual puede no ser exacto.

Otro sector que debería mostrar especial interés en informar al respecto sería el Eléctrico, ya que se ha tenido constancia de que la publicidad engañosa ha sido una práctica extendida en dicho sector. La organización de consumidores FACUA ha denunciado que empresas como ENDESA, IBERDROLA Y GAS NATURAL-FENOSA han ofrecido supuestos descuentos que en realidad encarecían la factura hasta un 11%. En su informe *Las mentiras de las eléctricas*, FACUA pone el foco en la publicidad engañosa del sector y las prácticas fraudulentas en las que incurren sus comerciales, que acuden a los domicilios de los usuarios para ofrecerles descuentos que no se ajustan a la realidad o están condicionados a la contratación de servicios adicionales que hinchaban los recibos<sup>84</sup>.

En cuanto a la renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas (**I.C.46**), son tres (9%) las empresas que aportan información, frente a solo una que lo hacía el año anterior. Cabe esperar que esta tendencia positiva se vaya consolidando en los próximos años. Hay que resaltar que a pesar del aumento de empresas que reportan sobre este indicador, existe una falta de compromiso al respecto, que es especialmente destacable en el caso de aquellas empresas que pueden operar en el mercado bajo una situación de fuerza con respecto a clientes y consumidores. Como puede ser el caso en España de sectores como el Eléctrico o energético en general o el sector de las telecomunicaciones.

<sup>84</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=7320>

En este sentido, resulta difícil de comprender cómo ENDESA informa sobre su compromiso con la no utilización de cláusulas abusivas en sus contratos, mientras en 2011 ha abogado por la subida de las tarifas de electricidad<sup>85</sup>. Teniendo en cuenta que 2010 fue un año de beneficios record para ENDESA, y que la subida de tarifas afecta negativamente a sus clientes en un momento especialmente duro para la ciudadanía española a causa de la crisis, resulta difícil de entender y sería deseable una explicación sobre su posición al respecto. Estas subidas de tarifas serían el precedente a la desaparición de la Tarifa de Último Recurso (TUR), tarifa regulada por el gobierno para clientes que no quieren o no pueden acceder al mercado libre de energía eléctrica<sup>86</sup>. Las organizaciones de consumidores señalan que la desaparición de la TUR equivaldría a “lanzar a los clientes a los leones”<sup>87</sup>, ya que encarecería sustancialmente las tarifas de electricidad.

Otro ejemplo de este tipo de prácticas puede ser TELEFÓNICA, que no informa en su memoria de sostenibilidad de la existencia de prácticas que atenten contra la libre competencia, afirmando en los Principios de Actuación: “competimos de forma íntegra en nuestros mercados”, si bien el pasado ejercicio informaba de la existencia de códigos de comercialización (Autocontrol), y este ejercicio ha dejado de hacerlo. Cuando acudimos a fuentes externas encontramos noticias como el expediente a Telefónica por los “precios excesivos” de los mensajes<sup>88</sup>, o que “las tres grandes compañías de móvil (Movistar, Orange y Vodafone) vuelven a igualar tarifas para no competir”<sup>89</sup>. Estas informaciones suponen una contradicción respecto a los compromisos asumido por la compañía en 2010, reflejado en la siguiente frase: “Adicionalmente, y en aquellos países donde disfruta de una posición de liderazgo en el mercado, Telefónica es consciente de su especial responsabilidad y mantiene su compromiso de máximo respecto a los principios y normas en materia de derecho de las telecomunicaciones y competencia” (IRC 2010, p. 153), mención que este año ya no aparece en la memoria. Asimismo, es la Red está plagada de información sobre quejas y denuncias a Movistar por publicidad engañosa<sup>90</sup>.

En cuanto a la presentación de la información sobre mecanismos de solución de quejas y reclamaciones igualmente hay que destacar la escasez de información clara tanto cuantitativa como cualitativa. Así en cuanto a los sistemas de gestión y mecanismos de solución de quejas/reclamaciones/compensaciones de los consumidores y cuantías de las mismas (**I.C.47**), solo una empresa reporta (3%) sobre este indicador. Para poder conocer información al respecto de las multas y sanciones recibidas así como de las denuncias, es necesario acudir a Internet, donde es posible encontrar gran cantidad de información, especialmente de empresas del sector de las telecomunicaciones y el energético.

Es más frecuente que se aporten datos cuantitativos del número de reclamaciones, causas y resultados de la gestión (**I.C.48**). Sin embargo, son cuatro las empresas (11%) que reportan este año frente a las cinco (14 %) de 2010. Esta información sobre número de reclamaciones y, en su caso cuantías desembolsadas, aparece frecuentemente 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 se centra en casos ocurridos en España, cuando la empresa opera en otros países.

Así TELEFÓNICA informa que en 2011, el Servicio de Defensa del Cliente (SDC) gestionó, sólo en España, 6.072 expedientes (6.407 en 2010). El 85% de estos expedientes se resolvieron de manera favorable a los intereses del cliente. Pero se echa en falta información sobre qué tipo de reclamaciones se han tramitado, qué resultados tuvieron y en qué países se

<sup>85</sup> [Endesa exige una subida de la luz del 10% durante los dos próximos años](#)

<sup>86</sup> [Gobierno de España. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Tarifa de último recurso y Bono Social](#)

<sup>87</sup> [La luz subirá un 10% en abril para siete millones de hogares](#)

<sup>88</sup> [http://economia.elpais.com/economia/2011/01/18/actualidad/1295339585\\_850215.html](http://economia.elpais.com/economia/2011/01/18/actualidad/1295339585_850215.html) [18 enero 2011]

<sup>89</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=6009>

<sup>90</sup> <http://www.movilinvacion.es/2011/10/facua-denuncia-a-movistar-por-publicidad-enganosa/>

<http://comunidad.movistar.es/t5/Contratación-Precios-y/Publicidad-engañosa-o-mentiras-en-la-tienda/td-p/8772>

<http://ecodiario.eleconomista.es/publicidad/acierto/telecomunicaciones-tecnologia/noticias/1928592/02/10/La-Generalitat-sanciona-a-Movistar-con-43500-euros-por-publicidad-enganosa-y-clausulas-abusivas.html>

realizaron. La información respecto a canales, procedimientos para atención al cliente, reclamaciones, quejas y denuncias se ha visto reducida desde 2009. El Programa *Customer Experience* desarrollado a lo largo del 2010 ha evolucionado durante el ejercicio 2011 en el conocimiento más preciso de los clientes a través de *Business Intelligence* y de CRM. La información acerca de clientes es una de las secciones donde se encuentra una mayor brecha entre los datos que hace públicos la organización y la información obtenida a través de fuentes externas. Las escasas referencias en la memoria a fuentes externas, procedentes de sus partes interesadas, hacen que la información no pueda ser considerada neutral.

Relacionado con la neutralidad de la información, llama la atención que INDITEX no mencione la denuncia realizada por la Asociación de Consumidores de Pekín (China)<sup>91</sup> que pone en duda la calidad de sus productos, máxime cuando China es un mercado clave en la estrategia de crecimiento del grupo, con la apertura de nuevas tiendas en 2012 y el lanzamiento de la venta de comercio electrónico de Zara. Al igual que se menciona en análisis de otros años, no se aporta información sobre las auditorías realizadas para evaluar el grado de cumplimiento de toda la normativa en materia de derechos de los consumidores, el número y países donde se efectuaron, los costes de su implantación, así como las medidas correctoras a las que hayan dado lugar su incumplimiento.

Este año, al igual que el anterior, son dos (6%) las empresas que incluyen información sobre políticas, sistemas de gestión y procedimientos, así como mecanismos de cumplimiento referentes a la preservación de la intimidad del cliente, por países. (I.C. 49). Esta información es un aspecto de RSC regulado en España por una ley específica (La Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal - LOPD), cuyo cumplimiento resulta cada vez de mayor trascendencia ante el creciente volumen de información personal de clientes en poder de las empresas y que se transmite a través de múltiples canales, cada vez más electrónicos. El compromiso de custodia y buen uso de la información de los clientes se ha vuelto un tema crítico para empresas y consumidores, especialmente en sectores como el de servicios, financiero y de telecomunicaciones.

En este sentido, los aspectos identificados como más relevantes para los grupos de interés de TELEFÓNICA en 2011 fueron: protección de datos y privacidad, buen uso de Internet por niños y jóvenes, transparencia, calidad de servicio, código de conducta, Green TIC. Lo cual da una idea de la importancia creciente que la sociedad española otorga a este asunto. TELEFÓNICA ha recibido numerosas denuncias y ha sido sancionada por no cumplir con la Ley de protección de datos<sup>92</sup>, motivo por el cual cabría exigir la máxima transparencia al respecto.

Con respecto al indicador que 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 (I.C. 50), desglosada por países, solo tres empresas (9%) aportan información frente a las dos (6%) del año anterior. La observación de este tipo de incidentes, así como la implantación de medidas adecuadas para evitar su repetición es una de las mayores responsabilidades de las empresas derivadas de su actuación en el mercado. Asimismo, constituye un ejercicio de transparencia, responsabilidad y reconocimiento de sus impactos en un aspecto tan importante como es el abordado por este indicador.

La mayoría de las empresas simplemente afirman que no han tendido constancia o no se han registrado incidentes. Así, ACCIONA informa que *a través de los canales de información de gestión ordinaria de la Compañía no ha tenido constancia de ningún incidente*. Esto resulta llamativo cuando se opera en sectores con un gran índice de reclamaciones como es el sector inmobiliario o el de transporte marítimo.

Por su parte INDITEX articula su compromiso sobre salud y seguridad del cliente a través de los estándares propios *Clear to Wear (CTW)* y *Safe to Wear (STW)*, que son de obligado

<sup>91</sup> "Una asociación de consumidores de China denuncia la calidad de la marca Zara". *Noticia de Informativos de RTVE de abril 2011*. <http://www.rtve.es/alicarta/videos/telediario/asociacion-consumidores-china-denuncia-calidad-marca-zara/1082848/>

<sup>92</sup> <http://www.europapress.es/portaltic/empresas/noticia-agencia-proteccion-datos-sanciona-movistar-multa-40000-euros-20130205173234.html>

cumplimiento para todos los proveedores y cuya metodología cubre todas las fases del ciclo de vida del producto. Según se informa en la memoria están en constante evolución para ajustarse a la legislación más exigente<sup>93</sup> en cuestiones de salud y seguridad, pero lo cierto es que no informa sobre si se han producido novedades en sus metodologías. En la memoria del año 2010 aportaba mayor información sobre dichos estándares además de información sobre el cumplimiento de normas específicas de varios países en materia de salud y seguridad del producto, como es el caso del *Consumer Product Safety Improvement Act* (CPSIA) de Estados Unidos, o del *Self Regulatory Safety Confirmation Act & Safety Quality Mark Act* (Korean Certification, KC Mark) de Corea del Sur, entre otros y que este año no menciona.

Por su parte REPSOL, en cuanto a la calidad de los servicios, se describen ejemplos de mejoras en la calidad (transporte para el reparto de combustibles, infraestructura y atención al cliente en estaciones de servicio, canales de información y comunicación al cliente) pero no llega a definir los sistemas y procedimientos de gestión que aseguren la calidad de los servicios y la salud y seguridad de los clientes en el uso de los productos. Si bien se menciona el cumplimiento del REACH<sup>94</sup> en cuanto a exigencias legales en el etiquetado de los productos químicos, éstos son sólo de alcance europeo.

---

<sup>93</sup> Memoria Anual 2011 página 44.

<sup>94</sup> Reglamento de Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Sustancias Químicas, aprobado en diciembre de 2006 por la Comisión Europea  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_for\\_goods/chemical\\_products/l21282\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_for_goods/chemical_products/l21282_es.htm)

### 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.*

El análisis de la información relativa al Eje de Sistemas de Gestión del ejercicio 2011 no representa grandes cambios, pero sí significa una confirmación de la tendencia ligeramente descendiente en las puntuaciones cosechadas por las empresas del IBEX 35. Dicha ligera tendencia descendiente inició ya en el ejercicio anterior y en éste se ha vuelto a registrar de nuevo: de 1,37 en 2010 a 1,34 en 2011. Tanto entonces como ahora, la valoración sigue encontrándose en el estadio de *información escasa*, denotando que –en general- las empresas no han aportado información que indique un mejor desempeño.

Otra de las conclusiones parece reflejar que la distancia existente entre las empresas que aportan más información y aquellas que menos se agranda. Se percibe un grupo cada vez más consolidado de empresas que se sitúan por encima del 1,82 de valoración (10 empresas), mientras que en el ejercicio 2010 sólo eran 5. Además, es preciso destacar que las 12 primeras empresas del ranking experimentan un ascenso en sus puntuaciones.

En la cola del ranking, sin embargo, se perciben descensos en las puntuaciones o aumentos exiguos. Como ejemplo, podemos observar cómo ya son 10 las empresas cuya validación no llega al 1 de valoración, mientras que durante el ejercicio 2010 fueron sólo 6. Por lo tanto, se puede percibir que las diferencias entre las mejor y las peor puntuadas del ranking se amplían. Las carencias observadas, sin embargo, se confirma que vienen siendo muy similares a las detectadas en años anteriores: 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. Así pues, se percibe cómo prevalece el lenguaje propio de los departamentos de comunicación sobre el característico del enfoque de rendición de cuentas y responsabilidad social.

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

RESULTADOS SISTEMAS	2011		2010	2009	2008	Variación Puntuación 2010/ 2011
	Punt.	Posición	Punt.	Punt.	Punt.	
REC	2,33	1	2,33	2,29	2,25	0,00
IBERDROLA	2,10	2	1,81	1,88	2,05	0,29
INDRA	2,00	3	1,98	1,82	1,83	0,02
TELEFONICA	1,97	4	1,84	1,91	1,81	0,13
ABERTIS	1,96	5	1,87	1,83	1,80	0,09
ABENGOA	1,94	6	1,56	1,48	1,57	0,38
GAS NATURAL	1,87	7	1,83	1,79	1,68	0,04
ARCELOR MITTAL	1,83	8	1,61	1,59	-	0,22
GAMESA	1,82	9	1,80	1,73	1,68	0,02
INDITEX	1,82	10	1,81	1,80	1,76	0,01
BBVA	1,77	11	1,75	1,78	1,92	0,02
REPSOL YPF	1,72	12	1,71	1,68	1,72	0,01
ENDESA	1,64	13	1,75	1,70	1,56	-0,11
BCO SABADELL	1,62	14	1,60	1,58	1,61	0,02
FERROVIAL	1,60	15	1,50	1,44	1,46	0,10
MAPFRE	1,60	16	1,56	1,51	1,50	0,04
OHL	1,54	17	1,73	1,58	1,65	-0,19
ACCIONA	1,42	18	1,34	1,33	1,41	0,08
SCH	1,35	19	1,40	1,61	1,30	-0,05
SACYR VALL.	1,28	20	1,35	1,20	1,03	-0,07
BCO POPULAR	1,21	21	1,28	1,23	1,23	-0,07
ENAGAS	1,19	22	1,19	1,08	1,07	0,00
MEDIASET	1,06	23	1,08	1,31	1,33	-0,02
FCC	1,05	24	1,05	1,05	1,02	0,00
CAIXABANK	1,03	25	1,03	-	-	0,00
BANKINTER	0,99	26	1,09	1,11	1,14	-0,10
ACS	0,96	27	0,97	0,91	0,90	-0,01
IAG - IBERIA	0,96	28	1,62	1,79	1,78	-0,66
AMADEUS	0,77	29	-	-	-	-
GRIFOLS	0,66	30	0,58	0,56	0,58	0,08
EBRO FOODS	0,65	31	0,66	-	-	-0,01
BOLSAS Y MERCA	0,58	32	0,55	0,53	0,53	0,03
BANKIA	0,30	33	-	-	-	-
ACERINOX	0,20	34	0,17	0,18	0,17	0,03
TECNICAS REUNID	0,06	35	0,06	0,04	0,04	0,00
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>1,34</b>		<b>1,37</b>	<b>1,38</b>	<b>1,35</b>	<b>-0,03</b>

Tras observar los datos aportados en la tabla, a continuación se aporta un análisis detallado de las debilidades y las carencias de la información relativas a los sistemas de gestión y presentada por las empresas del IBEX 35. De la misma manera, se presentan conclusiones por apartados relativas al nivel de cumplimiento de los requisitos marcados por las herramientas y estándares anteriormente citados:

## 1. Definición del Alcance

Si se toma como cierto que los informes anuales deben ser documentos donde la empresa rinde cuentas ante las diferentes partes interesadas de su desempeño durante el periodo en los ámbitos económico, social y medioambiental, entonces parece innegable que la delimitación de cuál es la cobertura del informe es un tema crítico para cumplir con ese objetivo. La empresa debe explicar sobre qué sociedades va a aportar información, cuál es la razón por la que no informa del resto y cuáles son sus planes para ampliar esa cobertura en el futuro.

En el ámbito de la información contable esto se da por hecho, 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. Mientras que 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.

La gran diferencia es que la información contable y financiera está integrada en los procesos de funcionamiento de las empresas, por lo que cuentan con un sistema de recogida, análisis y agregación de la información, donde no es aceptable el realizar exclusiones en la cobertura. Es decir, los gastos de personal que figuran en las cuentas anuales consolidadas del grupo, es exigible legalmente que se incluyan todos los gastos de todas las sociedades, con unos criterios de consolidación correspondientes, pero también claramente definidos. Por el contrario, en la información sobre aspectos sociales y medioambientales, las empresas no cuentan con sistemas de gestión integrados en las operaciones de todas las sociedades, que les permitan generar datos fiables y homogéneos por cada una de ellas. La publicación de la información sobre temas sociales y medioambientales no tiene el carácter oficial que conlleva la información contable, por lo que la responsabilidad asociada a su veracidad es escasa. Esto permite que la empresa tome decisiones sobre qué y cómo lo publica de manera discrecional, modificando el alcance de los diferentes indicadores que se publican, en función de sus criterios y posibilidades técnicas. Lo que transmite una sensación de falta de rigurosidad muy importante sobre esta información.

Otra diferencia importante es que para poder evaluar la información publicada sobre la gestión de la responsabilidad social de una empresa, la información debe ser presentada en muchos casos por país, por actividad, por caso, por instalación, etc. dependiendo de los riesgos asociados al indicador. Pues de otra manera no es posible evaluar el desempeño de la empresa. Por ello, la presentación de datos de manera agregada, en muchos casos hace de estas cifras una información inservible, pues en una sola cantidad se están agregando países de los cinco continentes, donde los contextos socio-político-económicos son absolutamente distintos y donde la empresa realiza actividades muy diversas.

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 diferenciases 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 cualquier caso, desde un punto de vista de rendición de cuentas sobre responsabilidad social, la prioridad en la implantación de sistemas de gestión de la RSC, y también la publicación de la información, debe estar orientada hacia las áreas con más nivel de riesgo en cada uno de los aspectos a gestionar.

REC menciona en su Informe de Responsabilidad Social que “(...) recoge información completa del enfoque de gestión, de las actuaciones y de los resultados de la actividad principal del Grupo: el negocio eléctrico en España a través de Red Eléctrica de España, S.A.U. (REE), que representa el 93% de la cifra de negocio consolidada del Grupo”. Aunque, la cobertura en términos de la cifra de negocios pueda parecer elevada, la correcta comunicación del desempeño en sostenibilidad debería tener en cuenta los riesgos de las actividades o países donde opera. Es decir, pese a que las actividades en Perú y Bolivia representen menos de un 7% de la cifra de negocio, estos países representan más riesgos relacionados con la violación de los derechos humanos y corrupción<sup>95</sup>. De esta forma, se justificaría una exposición más rigurosa de los impactos, riesgos y actividades desarrolladas en estos países. Además, cabe resaltar que estos dos países son caracterizados por disponer de una vasta biodiversidad y amplios ecosistemas. De esta forma, siendo la actividad de transporte de energía especialmente impactante sobre ecosistemas ante una eventual construcción de líneas de transmisión, el informe debería cubrir con más amplitud dichos países y ecosistemas sensibles.

TELEFONICA continúa sin cubrir en el informe a todas las empresas que componen el grupo, no pudiendo por tanto obtener una visión completa de los impactos, tanto positivos como negativos, originados por la organización. La mayoría de datos aportados no se desglosan por línea de negocio, y la información se focaliza más hacia las áreas de negocio ubicadas en España, no aportando datos relativos a las organizaciones ubicadas en otros países, que, aunque no tengan una contribución tan relevante en la cifra de negocio del grupo, sí la tienen desde el punto de vista de los impactos que ocasionan. La empresa vulnera de esta manera el principio de exhaustividad, subestimando un año más los riesgos existentes en algunos de los países donde la organización está presente, que quedan fuera del alcance de la memoria, como es el caso de China Unicom y Telecom Italia. Un año más, el alcance de la memoria no viene por tanto definido por criterios como el impacto sobre las partes interesadas, sino por criterios como facturación, porcentaje de accionariado, etc. Seguir estos criterios para definir la cobertura de la memoria provoca que se dejen al margen del análisis regiones con elevado riesgo de vulneración de derechos. Por otro lado, la inclusión o no inclusión de determinadas líneas de negocio se decide en base a su importancia en relación a algunos indicadores, quedando fuera del análisis en los indicadores en los que no tiene tanta relevancia. Este es el caso de Atento, que se excluye de algunas partes de la memoria bajo el argumento de no distorsionar la comparación de la gestión de dichos indicadores con el resto de empresas del sector y con ejercicios anteriores y posteriores, las unidades de Telefónica de Contenidos, Telefónica I+D, T-Gestiona, Lycos Europa y Amper.

El alcance del informe de INDITEX tampoco es completo si atendemos a todas las actividades que desarrolla el grupo. En la memoria no se hace mención a las actividades de inmobiliaria, cartera, servicios, explotación de marcas, aseguradoras o de construcción. Si atendemos a líneas de negocio tampoco aporta el mismo nivel de detalle especialmente de las fases de diseño y fabricación. En cuanto a los formatos comerciales no se hace ninguna mención a la cadena de tiendas *Lefties* y tampoco aporta datos desglosados entre los canales de ventas online y en tienda.

En el caso de EBRO FOODS, se resalta la dificultad para encontrar información al respecto del alcance geográfico del grupo, ya que para ello además del desglose de las empresas asociadas y dependientes, hay que recurrir a elaborar un listado sobre el mapamundi en el que se presenta su presencia internacional en el Informe Anual<sup>96</sup> de donde se deduce que incluyen

<sup>95</sup> Según el informe “Corruption Perceptions Index 2011”, en términos de corrupción, Perú ocupa el puesto 80 y Bolivia el puesto 118. Informe disponible en: <http://www.transparency.org/cpi2011/results>

<sup>96</sup> Informe Anual 2011 páginas 4 y 5.

también países donde se comercializan sus productos y, la cadena de suministros. A este respecto llama especialmente la atención la nota aclaratoria con respecto a los parámetros del informe de Sostenibilidad que dice: *“Dentro de lo que son considerados países en vías de desarrollo, Ebro Foods únicamente tiene presencia industrial con plantilla propia, en Marruecos, Egipto y Tailandia. A estos efectos, estos países están incluidos en el desempeño medioambiental y social de la compañía. La presencia de Ebro Foods en Angola, Argelia, Libia, Sudán, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, India, Israel, Jordania, Kuwait, Siria y Yemen se limita a la comercialización de alguna de sus marcas de arroz y pasta.”*<sup>97</sup> Pero sin embargo con respecto a la India se detecta incoherencia en esta información ya que aparece en el listado de Sociedades Dependientes y Asociadas como “Herba India” en New Delhi con actividad dedicada a la “Producción y comercialización de arroz”<sup>98</sup>.

## 2. Involucración de las partes interesadas

La involucración de las partes interesadas pasa por una correcta identificación de quiénes son estas partes interesadas, dónde se encuentran y qué relación tienen con la empresa. Esta obviedad se torna, sin embargo, en la primera inconsistencia en la que recurrentemente se encuentran la inmensa mayoría de las empresas analizadas. No hay evidencias de que hayan realizado una identificación exhaustiva de sus partes interesadas, y desde luego no se muestran los resultados.

Más bien persisten en la mención de grandes bloques de partes interesadas (empleados, accionistas, proveedores, clientes, sociedad, etc.), tratándolas como grupos teóricos y homogéneos, obviando la enorme diversidad que existe cada uno de estos grupos. La orientación hacia la relación con los grupos de interés, es el principio básico de la gestión de la responsabilidad social. La identificación de los grupos de interés de una empresa multinacional, como las que se analizan, requiere de una metodología de trabajo, supone un proyecto en sí mismo, pues se trata de construir un inmenso mapa de relaciones, en cientos de empresas que conforman estos grupos empresariales con los distintos grupos de interés que afectan y se ven afectados por las operaciones. La elaboración de un mapa de partes interesadas, es sólo el comienzo del proceso, pero es imprescindible para establecer canales de comunicación adecuados, conocer sus expectativas y necesidades respecto a la empresa, conocer qué tipo de información consideran material, o qué opinión tienen sobre el desempeño de la compañía.

La identificación de partes interesadas debería ser realizada por empresa, independientemente de que adicionalmente pudiesen mostrarse grupos agregados, con los que a nivel corporativo, o por país se establecen relaciones más centralizadas. Pero los mecanismos de comunicación para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, no pueden ser centralizados para corporaciones que trabajan en decenas de países y sectores distintos. Los estudios de materialidad realizados en despachos de Madrid, por expertos en RSC no pueden reflejar la enorme complejidad y diversidad de necesidades de información que tienen las partes interesadas de una multinacional, no es más que un ejercicio intelectual, que desconoce la realidad de miles de personas que por todo el mundo se ven afectadas por la empresa.

Es por ello, que es muy cuestionable la eficacia de cualquier estrategia de RSC, que no pase por una adecuada identificación de sus partes interesadas. Seguramente por eso, porque no se completado adecuadamente el primer paso de identificación de actores, entre las empresas analizadas 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.

<sup>97</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 5

<sup>98</sup> Informe Financiero 2011 página 203

Como conclusión, 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.

Es habitual que se informe sobre la realización de estudios de materialidad, 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 el resultado concreto de estos análisis, pues generalmente se reducen a la enumeración de grandes temas genéricos como “calidad del servicio”, “cambio climático”, “seguridad laboral”, etc. No se informa de que las partes interesadas expresen no sólo temas generales, sino concretos sobre los que quieren tener información, así como la manera en que les interesa que esta sea publicada. En este sentido no se identifican indicadores que hayan sido incorporados después de la participación de grupos de interés en el proceso.

Tal y como ocurrió en años anteriores, no se ha identificado ninguna empresa que aporte información sobre la participación de sus grupos de interés en actividades de evaluación de procesos relacionados con la gestión de la RSC de las empresas informantes.

ABERTIS identifica a los diferentes grupos de interés: accionistas y comunidad inversora, personas trabajadoras, clientes, comunidad, empresas proveedoras, administraciones públicas y medios de comunicación. Se echan en falta otras como sindicatos, gobiernos o entidades reguladoras. A través de la encuesta de materialidad que se realiza anualmente a los grupos de interés, se detectan sus necesidades y expectativas, así como los temas de mayor relevancia. Se presenta una matriz de materialidad, que relaciona la valoración agregada de las partes interesadas con la valoración interna de la organización. No se describe la manera en la que la organización responde a los aspectos detectados como más significativos, pues no especifica mecanismos o acciones concretas para integrar estos aspectos en la elaboración de políticas o estrategias. Llama la atención que los temas identificados como más relevantes en la encuesta no sean los que se incluyan en la memoria, teniendo en cuenta que son los mismos que se identificaron el año pasado: profundizar en la gestión de los impactos ambientales, sociales y de buen gobierno, referenciar fuentes donde ampliar la información aportada e incluir información que permita contextualizar los impactos de las actuaciones implantadas en los diferentes ámbitos. La consulta a las partes interesadas en la encuesta de materialidad se realiza una vez publicado el informe, lo que lleva a pensar que existe una falta de participación de los grupos de interés en todo el proceso. No se encuentra evidencia de la involucración de las partes interesadas en la información presentada para poder entender que esta información se ajusta y está alineada a sus expectativas y necesidades.

En cuanto a la materialidad de la información incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa de BANKINTER, no proviene de un análisis interno retroalimentado por la participación efectiva de sus grupos de interés, sino que está basada en otro tipo de criterios, como la revisión de aquello reportado por otras empresas del sector y temas tratados por analistas. Llama la atención que en la situación actual, donde la fuerte crisis económica, con repercusiones en el empleo y las condiciones de vida de amplios sectores de población, que ha hecho que los analistas y la opinión pública hayan cuestionado muchas de las prácticas llevadas a cabo por el sector financiero, no se haya habilitado algún canal de comunicación específico para tratar estas inquietudes. De todas estas inquietudes y expectativas, BANKINTER no refleja nada en su Informe de RSC.

ARCELORMITTAL presenta una matriz de materialidad según las recomendaciones del GRI, con los temas que más preocupan a sus grupos de interés y a la empresa, pero no informan de cómo se ha recabado la información de los grupos de interés, ni cuáles de ellos han participado o cómo se ha ponderado su participación, con lo que es difícil conocer la representatividad de los mismos. Además la identificación de los grupos de interés es genérica (Gobiernos y reguladores, inversores y prestamistas, medios de comunicación, organizaciones multilaterales y de negocios, organizaciones no gubernamentales, proveedores, clientes, trabajadores) y no hay información cuantitativa en general de la relación con los Grupos de Interés. No se

conocen las demandas de los grupos de interés, especialmente de los más sensibles como son las comunidades en las que operan, o los trabajadores, salvo por las movilizaciones y denuncias públicas, como es el caso de las huelgas que han llevado a cabo en varios países y de las que informan en la memoria de RSC aunque sin detallar los países ni indicar los motivos, o las manifestaciones que han habido en Bosnia Herzegovina para protestar<sup>99</sup> por la alta contaminación causada por la planta que opera ARCELORMITTAL.

### 3. Despliegue de los sistemas de gestión

La *moda* de la RSC, ha arrastrado a cientos de empresas en España a abanderar los principios del Pacto Mundial y publicar memorias de responsabilidad social siguiendo la guía GRI. El coste de la sostenibilidad es anecdótico si de lo que se trata es de firmar un compromiso sobre 10 principios generales y juntar alguna información para dar respuesta a los indicadores de la biblia del reporting de la sostenibilidad. Tampoco es demasiado complicado, ni conflictivo redactar un código de conducta y un puñado de políticas de aplicación al ámbito corporativo. A partir de ahí, el tema de la RSC ya deja de ser tan sencillo e inofensivo, pues cuando se trata de establecer mecanismos para cumplir con las políticas, ya se está afectando a los procesos *serios* de la empresa, a los que hacen que la empresa funcione como funciona. Modificar procedimientos es más costoso y puede encontrar más resistencias internas, pues supone que los conceptos de responsabilidad social sean compartidos por las personas de la organización, lo cual no ocurre de un día para otro. Si además se pretende comprobar el grado de implantación y cumplimiento de las políticas, entonces vuelve a ser costoso y encontrará más resistencias internas y externas, en el caso de incluir a proveedores y subcontratistas.

Es por ello, que la fulgurante y camaleónica reacción con la que muchas empresas han incluido en sus misiones, visiones, valores, planes estratégicos y cultura de empresa, los conceptos relacionados con la responsabilidad social, realizada en un tiempo récord, parece no tener una continuidad tan entusiasta cuando de implantar lo prometido se trata. El despliegue de los sistemas de gestión de la responsabilidad social, supone la inclusión entre los criterios de decisión empresarial de aspectos relacionados con los derechos de las personas y con la protección del medioambiente. En una empresa multinacional, decisiones que conllevan impactos para los derechos de las personas están diseminadas por prácticamente todos los procesos, por lo que en la práctica supone, que de una u otra manera toda la actividad de la compañía afecta a la gestión de su responsabilidad. Es por ello, que la única manera de conseguir implantar un sistema de gestión de la responsabilidad, es olvidarse de crear un sistema de gestión de la RSC y modificar el sistema de gestión existente para incorporarle criterios de responsabilidad social.

En la información analizada, sigue siendo muy evidente los escasos avances en cuanto a información sobre el grado de implantación de políticas y resultados de sus sistemas de gestión, que permitan evaluar el desempeño. Las empresas más avanzadas vienen haciendo referencia a la elaboración de procedimientos, incluso auditorías para verificar el cumplimiento, pero no se aportan datos, por lo que no se transmite un mensaje de avance en la implantación, sino más bien de estancamiento.

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.

Asimismo, y tal y como ocurría en años anteriores, se evidencia una desigual profundidad en el tratamiento de los distintos ámbitos de gestión de la RSC, repitiéndose un tratamiento muy superficial o inexistente de aspectos de gestión relacionados con los derechos humanos, tanto sobre las actividades de la propia empresa como respecto a las actuaciones de proveedores y contratistas. Algo similar puede decirse de las políticas y mecanismos de gestión que aseguren

<sup>99</sup> <http://bankwatch.org/news-media/for-journalists/press-releases/hundreds-protest-against-arcelormittal-bosnia-and-herzegov>

que la compañía actúa siguiendo los principios de libre competencia y evitando acciones de competencia desleal, así como de los mecanismos que aseguren el respeto de los derechos de los consumidores, más allá de la existencia de canales de reclamaciones y teléfonos de atención al cliente.

ACS cuenta con compromisos y con políticas. Del mismo modo, se han generado algunas herramientas, como el código de conducta, pero no se informa con detalle sobre los resultados de su aplicación. Se utilizan algunos estándares internacionalmente aceptados como GRI, pero el alcance de la información sobre los indicadores establecidos por dicho estándar no responde a las dimensiones de la organización a nivel internacional. Del mismo modo, no se presentan objetivos concretos, medibles y susceptibles de seguimiento y verificación para cada uno de los aspectos relevantes desde una perspectiva de RSC. En lugar de eso, se presenta información variable sobre *hitos* y *retos* generales que afectan únicamente a una mínima proporción de las empresas del grupo y que no ofrecen continuidad con respecto a ejercicios previos. Asimismo, no se ha encontrado evidencia de que ACS cuente con un plan de mejora continua.

TELEFÓNICA respecto de la Oficina de Cambio Climático del grupo, sigue sin aportarse información en relación a su composición, objetivos, proyectos, alcance, países de especial riesgo, indicadores de control, frecuencia y operativa de reunión y funcionamiento y reporte, etc. En esta edición, sólo se mencionan las líneas de actuación de la Oficina. Desde el informe de 2008, se resalta que las alusiones a esta Oficina son cada vez más escasas, lo cual sorprende, pues esta Oficina constituye una pieza clave de la Estrategia Ambiental de la compañía. El índice de Comportamiento ambiental iniciado en 2009 en relación a la gestión ambiental, ya no aparece referido en la memoria de 2010. Esto provoca una percepción de falta de continuidad por parte de la compañía en relación a la voluntad de facilitar información transparente a sus grupos de interés.

Por su parte, IAG IBERIA, si bien 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 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.

#### 4. Integración y transversalidad

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.

Para poder evaluar el desempeño de una empresa respecto de los impactos que produce, es necesario que la información permita establecer relaciones entre valoraciones económicas, indicadores medioambientales, resultados de percepción de las partes interesadas, etc. 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 las 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.

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:

- intención de aportar al desarrollo de las sociedades donde operan y la utilización de prácticas de elusión fiscal, como el uso de sociedades en paraísos fiscales

- reducciones de plantilla y presentación de resultados económicos positivos en el mismo ejercicio
- aumentar la producción y con ello los resultados financieros y cumplir con los objetivos de Kyoto disminuyendo la emisión de CO<sub>2</sub> (este es el caso de las empresas de energía y transporte, como ENDESA, IBERDROLA, 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 derechos 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, GAS NATURAL, ENDESA, IBERDROLA, etc.)
- concesión de créditos y financiación para actividades que provocan importantes impactos negativos sociales y medioambientales (todos los bancos)
- financiación de empresas dedicadas a la fabricación y venta de armamento, cuestión muy común entre las empresas del sector bancario español, tal y como muestra un reciente estudio de SETEM<sup>100</sup>
- 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)
- iniciar procesos de desahucio por impago de hipotecas y favorecer la cohesión social y el ejercicio del derecho a la vivienda, evitando que sus clientes se conviertan en personas en riesgo de exclusión
- 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).
- la accesibilidad a los servicios financieros en áreas de escasa población o desfavorecidas, motivada por la progresiva disminución del número de sucursales bancarias<sup>101</sup>. A este respecto, BANKIA informa del cierre de 817 sucursales, valorándolo como una mejora de la eficiencia.

ARCELORMITTAL por el tipo de actividad que desempeña debería aportar más explícitamente cómo resolverá las tensiones existentes entre sus incrementos de la producción y las repercusiones que tiene su actividad en las comunidades en las que opera y en el medioambiente en general, por poner sólo dos ejemplos. Aunque en el caso del CO<sub>2</sub> haya ya planteado un objetivo concreto, decir que va a lograrse con la mejora de procesos y el incremento en eficiencia energética es dar muy pocas explicaciones a sus grupos de interés, cuando deben disponer de un plan de trabajo concreto por plantas de producción que facilitaría la comprensión de los avances y la fiabilidad del compromiso. Sin olvidar que también deberían informar sobre las medidas a tomar para la disminución del resto de gases de efecto invernadero, o el consumo de agua. Lo mismo con las repercusiones que tiene sobre la vida de las comunidades en las que desarrollan su negocio, no es suficiente decir que aplicarán la Política de Derechos Humanos aprobada, y las mejores prácticas internacionales en los realojamientos en los casos en que sean absolutamente imprescindibles. Es necesario un

<sup>100</sup> <http://www.bancalimpia.com/pdf/bancos-sucios-informe.pdf>

<sup>101</sup> UGT calcula que un millón de personas se ha quedado sin banco en su municipio: [http://www.cincodias.com/articulo/mercados/ugt-calcula-millon-personas-ha-quedado-banco-municipio/20120717cdscdimer\\_8/](http://www.cincodias.com/articulo/mercados/ugt-calcula-millon-personas-ha-quedado-banco-municipio/20120717cdscdimer_8/); y Pueblos en riesgo de 'exclusión financiera' por el cierre masivo de oficinas bancarias: <http://www.ideal.es/jaen/v/20111009/jaen/pueblos-riesgo-exclusion-financiera-20111009.html>

compromiso de que no se llevarán a cabo si existe oposición por parte de los afectados. Las legislaciones y la protección de los estados en algunos de los países en los que operan son demasiado débiles para asegurar el bienestar y los derechos de sus ciudadanos, y ARCELORMITTAL, si realmente está comprometida como repite en su informe con la responsabilidad social, debería asegurar en el desempeño de su trabajo, lo que no pueden asegurar los propios estados, teniendo en cuenta además que los ingresos de la empresa superan el PIB de algunos de los países en los que opera.

El análisis de la información de GAMESA destaca una falta de transversalidad y complementariedad entre los aspectos analizados, al no presentar conexiones entre las tres dimensiones – económica, social y medioambiental – así hubiese sido particularmente útil identificar, además de impactos negativos, los posibles “puntos calientes” o áreas de fricción existentes entre objetivos de las compañías o simplemente expectativas de los grupos de interés. Por ejemplo, el objetivo de potenciar la apertura internacional y nuevos mercados emergentes podría afectar la estabilidad y crecimiento de áreas productivas en España, de hecho, GAMESA menciona en varias ocasiones la existencia de planes de ERE, sin aportar más información. Tampoco vincula este dato con el número total de empleados de la compañía, y su repartición geográfica.

## 5. Gestión de la cadena de valor

En la gestión de la RSC, uno de los aspectos clave es la gestión de la cadena de valor, ya que supone que la responsabilidad de la empresa va más allá de las actividades desarrolladas en su perímetro legal. La responsabilidad 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.

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.

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.

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.

INDITEX aporta información porcentual del cumplimiento por parte de los proveedores auditados en función de los diferentes aspectos recogidos en el Código de Conducta. Con respecto a esto último un año más los resultados en materia de higiene y seguridad, horas de trabajo y salarios son deficientes sin explicar INDITEX si existe alguna planificación para alcanzar su cumplimiento con un horizonte temporal definido.<sup>102</sup> En esta materia sólo informa que ha puesto en marcha diferentes iniciativas, desde un programa de apoyo formativo a proveedores sobre aspectos específicos de los estándares Clear to Wear y Safe to Wear al diseño de manuales de buenas prácticas e identificación de riesgos. También informa que en 2011 se firmó el “*Call for a global ban on apparel sandblasting*” por el que INDITEX prohíbe la utilización de técnicas de sandblasting<sup>103</sup>. A pesar de estas iniciativas llama la atención que no se detenga en dar explicaciones o proponer planes concretos para corregir los niveles de incumplimiento en estas áreas y de las que se hacen eco algunas ONG<sup>104</sup> y medios de comunicación<sup>105</sup>.

ABERTIS está adherida a un registro de proveedores gestionado por una empresa privada. En 2010 se informaba de la creación de un nuevo modelo de compras que sería implantado en 2011 como una de las bases de la relación con proveedores de la organización. Sin embargo, en el IRSC de 2011 no menciona este nuevo modelo de compras, sólo informa de la implantación del nuevo portal de proveedores desarrollado por la Dirección de Compras y Servicios Generales en colaboración con el Comité de RSC y el Comité de Calidad de ABERTIS. En cuanto a los datos sobre compras, no se describen los proveedores más relevantes por país o por negocio, ni se ofrece información en cuanto al riesgo, incidencia en el mercado y en la sociedad, condiciones de pago y/o penalizaciones de cada uno de ellos. Tampoco menciona la existencia de procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos.

En cuanto a la gestión de la cadena de suministro de ACERINOX, no se ha encontrado información acerca de su adhesión a algún sistema de certificación relacionado con RSC. No obstante, ciertos principios de RSC son incluidos en su gestión, así en su Código de Conducta, artículo 3, Proveedores, se dice que “*Los contratos individuales que celebren las empresas del Grupo procurarán incluir condiciones que excluyan la relación comercial con proveedores que no respeten de manera habitual los derechos personales y laborales de sus trabajadores, de acuerdo con estándares universalmente admitidos*”. Si bien no se reporta información cuantitativa en su informe anual acerca de cuántos contratos incluyen dichas condiciones y su evolución a lo largo del tiempo por país. En cualquier caso, tal y como aparece redactado el artículo en el Código de Conducta, no aporta mucha confianza en la fiabilidad del requisito, ya que se lo que se traduce es que se procurará incluir condiciones para excluir a los proveedores que no respeten de manera habitual los derechos de las personas. Es decir, no se establece la obligación de incluir tales cláusulas y aún así solo se recomiendan para proveedores con incumplimientos habituales, ni siquiera haciendo referencia a la gravedad de los mismos.

En cuanto a la información analizada de GRIFOLS, no se ha encontrado un compromiso de gestión de la RSC derivada de su cadena de suministro. La empresa no informa que se haya adherido a ningún sistema de evaluación o certificación de la cadena de suministro, relacionado con RSC, ni la sostenibilidad. En cuanto a sus políticas, procedimientos, cláusulas contractuales, códigos éticos, estrategia de compras, resultados relacionados específicamente con la gestión de la cadena de suministro, la empresa presenta información sobre la calidad y

<sup>102</sup>Memoria Anual 2011 INDITEX, página 60.

<sup>103</sup>El sandblasting es un proceso de desgaste de tejidos que se realiza a base de un chorro de arena utilizando una máquina de aire comprimido. Es una técnica que conlleva un alto riesgo para la salud si no se realiza con la protección adecuada.

<sup>104</sup>“Moda española en Tánger”. Informe realizado por SETEM y Campaña Ropa Limpia que analiza el impacto del desarrollo de la industria textil y de la confección en Tánger sobre las condiciones de vida de las trabajadoras y de sus familias. <http://www.ropalimpia.org/adjuntos/noticias/materiales/Moda-espanola-en-Tanger.pdf>

<sup>105</sup>INDITEX ‘made in Marruecos’: 65 horas de costura a la semana por 178 euros al mes”. Artículo publicado en EIMundo.es en enero 2012. <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/01/14/galicia/1326541713.html>

la seguridad de sus suministros de plasma sanguíneo, pero no sobre otros suministros o proveedores. No se ha encontrado información sobre compras: proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad. GRIFOLS no informa si cuenta con procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos. En este sentido, la empresa no menciona, ni siquiera de manera referencial, y general la Declaración Universal de los Derechos Humanos o los Convenios de OIT, como normativas a respetar en sus relaciones comerciales con la cadena de suministro.

## 6. Resultados e impactos de las operaciones

Existe un paralelismo evidente entre la forma en las empresas analizadas informan sobre quiénes son sus partes interesadas y sobre qué impactos producen sus actividades. En ambos casos se muestra un ejercicio teórico más o menos elaborado, donde se hace una descripción general de los grupos de interés clasificados en grandes categorías o de los impactos genéricos que producen las actividades principales de la empresa. El resultado de este ejercicio es que el mapa de los grupos de interés identificados por la empresa, y los impactos descritos, son aplicables sin modificación alguna a cualquier otra empresa de su sector de actividad.

Sin embargo, el propósito de describir los impactos producidos por la empresa está totalmente alejado de la explicación didáctica sobre qué impactos se producen por una actividad empresarial concreta. Lo que se espera de la empresa es que describa cuáles son sus impactos concretos, dónde se producen, cómo se cuantifican, qué medidas se toman para resolverlos o mitigarlos, cómo se establecen medidas para prevenirlos. En realidad toda la información sobre aspectos de responsabilidad social debería estar orientada a describir los impactos y explicar las actuaciones de la empresa al respecto, aportando datos y explicando el contexto y las acciones realizadas o planificadas.

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. 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.

Generalmente, las descripciones de impactos se muestran en términos genéricos y no cuantificados, junto a los que se informa de 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.

La información que aporta FCC sobre impactos generados tanto económicos como sociales y ambientales no es neutral ni equilibrada, prevaleciendo las referencias a impactos positivos y haciendo hincapié en las medidas tomadas para mejorar sus indicadores de desempeño sin presentar un análisis detallado sobre impactos negativos desglosado al menos por área de actividad. Del mismo modo, no se aporta información significativa sobre la gestión de denuncias y conflictos, con las partes interesadas, derivados de impactos producidos por su actividad en todos los países donde opera. En cuanto a la información sobre multas y sanciones, solamente se hace referencia a las derivadas del incumplimiento de normativa medioambiental, destacando los aspectos económicos y sin informar sobre los hechos que las generaron ni las medidas correctoras.

Un año más son escasísimas las 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. No se encuentra información sobre los impactos sociales producidos sobre sus propios empleados por recortes de plantilla, bastantes numerosos en el ejercicio. O sobre las consecuencias sociales y medioambientales de los nuevos proyectos de infraestructura, que normalmente son despachados con la referencia a que se ha realizado un estudio de impacto medioambiental.

En lo que respecta a la gestión de los impactos de sus actividades, no se evidencia que SACYR VALLERMOSO gestione los impactos sociales derivados de su actividad. En lo que respecta a los impactos medioambientales, se mencionan escuetamente los “*posibles impactos*” negativos derivados de las actividades desarrolladas, poniéndose especial énfasis en las medidas que se adoptan para mitigarlos. No se indica cuáles de estos impactos negativos se han materializado y en qué grado, al contrario de lo que sucede con las actuaciones medioambientales en áreas protegidas, descritas ampliamente. De lo expuesto se revela que, a grandes rasgos, la información proporcionada es eminentemente positiva, hecho que se refuerza tras no aludirse en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 a polémicas que han tenido lugar a lo largo del ejercicio, como los conflictos laborales en Panamá, la guerra en Libia o la lucha de poder acontecida en el Consejo de Administración. Consecuentemente, no se puede afirmar que la información aportada por SyV sea equilibrada y neutral, adoleciendo ésta de sesgo positivo.

Durante el año 2011 ha habido un excepcional interés de la sociedad por la actividad financiera, entre ellas:

- la accesibilidad a los servicios financieros en áreas de escasa población o desfavorecidas, motivada por la progresiva disminución del número de sucursales bancarias. A este respecto, BANKIA informa del cierre de 817 sucursales, valorándolo como una mejora de la eficiencia.
- la accesibilidad de los colectivos desfavorecidos a productos diseñados para satisfacer sus necesidades, motivada por el progresivo aumento del desempleo y la pobreza en España<sup>106</sup>.
- El acceso al crédito de familias y pequeñas empresas, a causa de la limitada actividad de préstamo desarrollada durante el ejercicio desde el sector bancario<sup>107</sup>.
- El adecuado diseño y comercialización de los productos financieros, a causa de la problemática generada por la colocación de participaciones preferentes como si fuera un producto sin riesgo a personas sin un perfil inversor especializado, lo que ha generado la pérdida de los ahorros de un gran número de ahorradores<sup>108</sup>.

Las iniciativas para fomentar la alfabetización y la educación financiera, fundamentales para evitar controversias como las anteriormente mencionadas o el sobreendeudamiento de las familias generado antes de la crisis financiera<sup>109</sup>.

En toda la información consultada BANKIA no ofrece ningún otro tipo de indicador o valoración relacionados con su contribución a las cuestiones anteriores. Tampoco se hace ningún tipo de balance respecto al impacto social de la propia actividad bancaria, salvo una escueta segmentación de la cartera de crédito entre particulares y empresas, aunque no se especifica el volumen de PYMES en este último grupo.

Pese al intento de BBVA de integrar la información de RSE en el informe financiero, no se puede deducir ni evaluar cómo BBVA integra los principios de RSC en el Core Business o negocio principal de acuerdo con el nuevo plan estratégico de responsabilidad social y reputación corporativa, que ha sido aprobado por el Consejo de Administración en mayo de 2008. Además BBVA presenta escasa información acerca de los sistemas implantados para gestionar los potenciales impactos sociales y medioambientales derivados de su actividad de negocio, sin embargo, y de manera justificada, presenta explicación sumamente detallada de la

<sup>106</sup> Encuesta de Condiciones de Vida. Año 2011. Datos provisionales 20/10/2011 <http://www.ine.es/prensa/np680.pdf>

<sup>107</sup> "El 86% de las pymes ha tenido problemas para acceder al crédito":

[http://www.cinco dias.com/articulo/d/86-pymes-ha-tenido-problemas-acceder-credito/20110212cdscdicnd\\_13/](http://www.cinco dias.com/articulo/d/86-pymes-ha-tenido-problemas-acceder-credito/20110212cdscdicnd_13/); y Encuesta sobre Préstamos Bancarios en España: Octubre de 2012 [http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/htmls/articulo\\_epb.pdf](http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/htmls/articulo_epb.pdf)

<sup>108</sup> Preferentes basura, 6.000 millones colocadas entre clientes de Bankia: <http://www.expansion.com/blogs/roig/2011/07/07/preferentes-basura-6000-millones.html>

<sup>109</sup> Véase <http://www.educacionfinanciera.es/>, subvencionado por el MSPSI ó <http://www.finanzasparatodos.es/> iniciativa de CNMV y Banco de España.

gestión de riesgos financieros y/o típicamente bancarios, como, entre otros, el del crédito, mercado, liquidez, precio, detallados por líneas de negocio y áreas geográficas, cuestión que no sucede con la gestión de riesgos sociales y medioambientales. Por otro lado la entidad presenta la información no en base a su impacto en los diversos países donde actúa, que podría vincularse con su cuota de mercado en los mismos, sino que adopta un criterio en base a la aportación del país al negocio del grupo. Se dan situaciones en las que BBVA es la primera o segunda empresa financiera del país pero sin embargo no hay prácticamente información de cómo BBVA está gestionando los impactos sociales, económicos y medioambientales.

CAIXABANK informa que cuenta con una política de financiación que considera las implicaciones sociales y medioambientales de sus operaciones, tanto con relación a los criterios de evaluación del riesgo de los proyectos financiables, como respecto a los tipos de proyectos que financia, respetando los Principios de Ecuador. En este sentido, presenta el número de proyectos y la inversión total que esto ha supuesto en el ejercicio e indica la clasificación de éstos (A, B, C) en base al nivel de riesgo de impactos sociales y medioambientales asociados. También informa que en 2011, CAIXABANK ha puesto en marcha un procedimiento interno para evaluar los riesgos sociales y ambientales en aquellas operaciones sindicadas superiores a siete millones de euros, cuya finalidad sea la inversión. En ambos casos, se echa en falta información sobre los mecanismos internos que aseguran que se cumplen con los requisitos establecidos, sean los Principios de Ecuador u otros no detallados. Tampoco se informa de si existe algún tipo de requisitos sociales y medioambientales que deban cumplir los proyectos financiados que no alcancen esas cuantías. Se desconoce los criterios concretos empleados en el análisis de *debida diligencia* o de riesgos que tengan implantado, número de exclusiones basadas en estos criterios, quienes son los responsables del proceso, etc. Por ello es importante que dé transparencia sobre qué criterios concretos, sobre impactos en derechos humanos, derechos sociales, económicos y ambientales, recogen sus procesos de decisión sobre inversión o desinversión. También sería conveniente que se explicara si estos criterios están fundamentados en estándares o normativas internacionales (ONU, OCDE, OIT, UNEP, PRI, IFC...) sobre estos aspectos. Parece evidente que la gestión de los impactos de CAIXABANK está fundamentada en la gestión de sus inversiones, así como en la incidencia sobre las decisiones y el gobierno de las empresas participadas, para mejorar los impactos de estas últimas, por ello es importante dar más transparencia a que actuaciones se llevan a cabo en este sentido en el ejercicio 2011, sobre el que se rinde cuentas.

## 7. Comparabilidad

El objetivo de la publicación de información sobre aspectos relacionados con la RSC, tiene por objeto el que las partes interesadas puedan evaluar el desempeño de la empresa en estos ámbitos. La única forma de realizar esta evaluación es que esté basada en datos cuantitativos que permitan situar el resultado obtenido en contexto (temporal, sectorial, respecto de la planificación, etc.), así como información cualitativa sobre cómo se ha producido tal resultado.

La comparabilidad tiene, por tanto, varias dimensiones y todas ellas son complementarias: valorar los resultados del ejercicio con los de años anteriores, valorar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos para el ejercicio, valorar el desempeño en los distintos países o áreas de negocio, valorar el desempeño con otras empresas del sector, o con legislación o recomendaciones externas, etc.

ENDESA sólo proporciona información sobre las emisiones de CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub>, información que no se proporciona en términos absolutos sino en términos de eficiencia (gramos por kilovatio). Esta forma de informar acerca de las emisiones hace que no sea posible saber cuál ha sido la cantidad exacta de emisiones de Endesa, si bien esta cifra sí que se proporciona para las emisiones de CO<sub>2</sub>. Las emisiones de CO<sub>2</sub> han crecido un 30% en tan sólo un año, cifra que alcanza el 50% si se observan exclusivamente las cifras de emisiones en España y Portugal. Este aumento espectacular de las emisiones de CO<sub>2</sub> en la península Ibérica se debe al Real Decreto 134/2010 de Garantía de Suministros, concretamente al empleo de carbón nacional en centrales térmicas, lo que pone de manifiesto la escasa eficiencia de las centrales

térmicas españolas en lo que a emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera concierne. Se revela por tanto la contradicción de informar de las emisiones de gases sólo en términos de eficiencia sin acompañar tal información por las emisiones totales de gases, información que ha de proporcionarse no sólo al nivel de grupo sino también al nivel de central térmica para valorar adecuadamente la cantidad de emisiones de CO<sub>2</sub> en el punto de emisión. Si bien Endesa informa sobre la eficiencia en centrales térmicas, emplea una medida porcentual que no se indica exactamente qué mide.

Se evidencia que las empresas relacionan de manera exclusiva el cumplimiento del principio de comparabilidad de los datos con la presentación de la evolución interanual, aportando información de los últimos años. 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 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.

Los datos cuantitativos presentados por ENAGAS permiten su comparación con años anteriores, pero no permiten analizar y por lo tanto comparar entre productos y servicios, entre líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector de actividad o en el mercado. Esto es de especial relevancia ya que de otro modo resulta muy difícil valorar el impacto tanto positivo como negativo de la actividad de la empresa, así como verificar si sus políticas y sistemas de gestión se aplican por igual en toda la organización y en todos los países donde opera.

En cuanto a MEDIASET – TELECINCO la comparabilidad de la información, la gran mayoría de los datos se proporciona con un histórico que abarca los tres últimos años de desempeño, además de incluirse en ocasiones comparaciones con sociedades del mismo sector. Además, tales comparaciones no parecen estar sesgadas, ya que se evidencia la existencia de datos que han sido peores a lo largo de 2010 que de 2009, a pesar de lo cual no han sido omitidos. No obstante, en algunas ocasiones no se proporciona el histórico de datos, caso por ejemplo de datos referentes al consumo de energía. Consultando ediciones anteriores de Informes de Responsabilidad de MEDIASET se ha podido constatar que el consumo de energía lleva en aumento desde el año 2009.

En materia de igualdad ABENGOA cuenta con un Plan Marco de Igualdad de obligado cumplimiento para todas las sociedades del grupo. El objetivo es garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres así como, evitar cualquier situación que pueda ser constitutiva de discriminación laboral, directa o indirecta, por razón de género. Relacionado con esto, informa que su política de retribución no establece diferencias relativas al género, en ninguna de las categorías profesionales o zonas geográficas en las que se encuentra. Para ilustrarlo pone el ejemplo del salario bruto medio por hombre y mujer de un licenciado en el que, efectivamente, el sueldo es el mismo, e informa que el dato procede de una muestra representativa de la sede del Campus Palmas Altas de Sevilla. Parece insuficiente la muestra escogida para ilustrar que cumple con la igualdad en sus políticas retributivas sobre todo cuando ABENGOA tiene empleados en 73 países en donde las políticas de igualdad son inexistentes. Además, incumple con el compromiso adquirido en la memoria de RSC del año

2010 de incluir una tabla comparativa de sueldos entre hombres y mujeres en diferentes categorías profesionales<sup>110</sup>.

## 8. Mejora continua

El que las empresas analizadas estén, en el mejor de los casos, en un estadio inicial de la implantación de un sistema de gestión de la RSC, se materializa en las carencias generalizadas de información sobre aspectos de RSC con un enfoque de mejora continua. Donde los distintos indicadores presentados muestren de manera relacionada: los objetivos de ejercicio, resultados obtenidos, explicación de desviaciones, objetivos para el siguiente año, acciones planificadas para el cumplimiento de esos objetivos futuros.

En la información analizada en el presente estudio, 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. Por lo general, las empresas informan de manera cualitativa en términos muy generales que han alcanzado los objetivos previstos para el periodo, enumerando, en el mejor de los casos, algunas acciones llevadas a cabo para cumplir con cada uno de los objetivos. Con este enfoque muchos de los objetivos se dan por cumplidos por haber realizado acciones que más tienen que ver con la gestión que con el impacto real producido, como la elaboración de políticas o inclusión de cláusulas, dando por hecho que éstas serán efectivas o que estarán realmente implantadas.

En el caso de INDRA se valora positivamente la inclusión en cada capítulo de los grupos de interés de los compromisos adquiridos en el año anterior, el progreso realizado y la fijación de nuevos objetivos para siguientes años. Este aspecto, además de aportar claridad en el informe, da una idea al lector de que el sistema de gestión de RSC tiene un enfoque de revisión y de mejora continua.

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.

En materia medioambiental, REPSOL reconoce de manera genérica los riesgos e impactos ambientales inherentes a la actividad petrolera (y gasista), y al consumo de combustibles. Dentro del Plan de Sostenibilidad 2012, el control y minimización del impacto ambiental aparece como uno de los objetivos de la compañía sin embargo no hay indicadores medibles asociados a estos objetivos que permitan evaluar el desempeño medioambiental de la compañía en relación a los objetivos trazados. Aunque se aportan datos interesantes como los relativos a emisiones, distribución de biocombustibles, iniciativas de eficiencia energética y de inversión en los mercados de carbono, no se explican las consecuencias financieras, ni se cuantifican los posibles riesgos u oportunidades para las actividades de la empresa que puedan ser derivados de esta compleja realidad. Esta falta de cuantificación limita el poder evaluar el desempeño medioambiental desde un enfoque de rendición de cuentas que genere confianza en sus partes interesadas.

ACCIONA canaliza su política de sostenibilidad a través del llamado Plan Director de Sostenibilidad 2010-2013. Este Plan Director ha sido ampliado a 2015 durante el ejercicio 2011, sin que quede claro el motivo de dicha ampliación. A este respecto, no queda claro en la memoria cuáles son los objetivos concretos de dicho plan, ya que solo se mencionan algunos de ellos de modo genérico, sin identificar indicadores específicos medibles y susceptibles de seguimiento para todos los aspectos relevantes desde una perspectiva de RSC, ni aportar datos de partida para poder evaluar el grado de consecución de los mismos a través del tiempo para todos y cada uno de los indicadores.

<sup>110</sup> Informe de RSC 2010 página 210

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.

## 9. Verificación de la información

No hay grandes cambios en cuanto a la verificación de la información publicada sobre aspectos de RSC. Como en años anteriores, la mayoría de las empresas analizadas opta por incluir en sus informes de sostenibilidad algún tipo de verificación realizada por terceros independientes sobre estos contenidos. Los verificadores continúan siendo muy explícitos en la limitación del grado de incertidumbre de los procesos de verificación aplicados.

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, recalamos 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.

Como se hace constar en los distintos análisis individuales por empresa incluidos en este informe, las conclusiones de estas verificaciones, siempre expresadas en términos muy generales, no coinciden en muchos casos con las conclusiones de nuestro análisis, habiendo tenido los mismos estándares de referencia, GRI G3.1 y AA1000AS (2008). Se desconoce si esta diferente apreciación se basa en una distinta interpretación de los principios e indicadores contenidos en dichos estándares, o bien que estos verificadores han tenido acceso a información no publicada en las memorias anuales analizadas.

Otro aspecto interesante es el relacionado con los niveles de aplicación del estándar GRI. GRI explica en su web<sup>111</sup> que los niveles de aplicación se establecieron para dotar al proceso de *reporting* de un enfoque de mejora continua, un proceso donde las empresas fuesen avanzando en la aplicación de los distintos criterios requeridos.

Llama la atención que, tras el análisis de la información aportada por 29 de las empresas del IBEX 35, asciendan a 28 las empresas que afirman alcanzar el nivel máximo de aplicación: A+. La otra que asume puntuación es ARCELOR MITTAL, y es la única que reconoce un menor grado de aplicación B+ (pero mejora el grado C del ejercicio 2010).

Entre las 6 restantes (que no aportan resultado GRI), cada una toma su opción de sistema de rendición de cuentas. Por su parte, para BOLSAS Y MERCADOS éste es el segundo año en que responde al índice GRI y, como el año anterior, no especifica el nivel final de aplicación ni si ha sido verificado por la propia empresa, un tercero o GRI. BANKIA, ACERINOX, GRIFOLS y TECNICAS REUNIDAS no comentan nada sobre el modelo de *reporting* de RSC. Y por su parte, EBRO FOODS anuncia su proceso continuo de mejora en rendición de cuentas y anuncia que su objetivo es responder a los índices GRI en un plazo de 2 años.

En la web de GRI también se encuentra disponible el histórico de los informes presentados por estas empresas y sus grados de aplicación. Puede observarse cómo en el caso de estas empresas analizadas, no existe tal proceso al que hace referencia GRI, por el que se va mejorando el sistema de *reporting*, pues pasan de no aplicar el estándar GRI a tener la máxima calificación, con escasísimas excepciones.

<sup>111</sup> [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

La asignación del grado de aplicación se puede realizar de tres maneras: auto-declaración (la propia empresa analiza y decide en qué nivel está), verificación por un tercero independiente y verificación por GRI. Durante el ejercicio de 2011, de las 29 empresas que presentaron una validación de su cumplimiento con los criterios GRI, fueron 2 las empresas las que optaron por la autovalidación (ACS y FERROVIAL), 9 las que justificaron una validación realizada por un tercero y 18 las empresas que presentaron una validación proveniente de la propia organización de GRI.

Es evidente que la auto-declaración no da muchas garantías de cara a las partes interesadas, pues la empresa es juez y parte. La verificación por un tercero independiente ya ha sido comentada anteriormente, dejando también al descubierto importantes carencias.

La verificación que, a priori, más garantías ofrece, es por tanto la propia de GRI. En la web de la organización se aportan más información acerca de la metodología empleada<sup>112</sup>, cuyos aspectos principales son:

- Comprobar que la estructura del índice de contenidos GRI se ajusta a su estándar
- Revisar una muestra de indicadores (no se especifica cuántos), para comprobar que las páginas referenciadas en el índice, incluyen información relacionada con el indicador. De manera que si el indicador requiere datos cuantitativos se muestren cifras y si es a nivel cualitativo exista información relacionada (in line with) con lo requerido por el indicador.
- Por último que se expliquen las ausencias de información. Para ello GRI aporta las únicas tres excusas que considera aceptables: el indicador no aplica, no se tienen datos (debe informar cuándo espera tenerlos), no está permitido informar sobre ello, o se trata de información confidencial.

A partir de esta metodología se abren muchas cuestiones sobre la utilidad de esta declaración, que se centra en comprobar la estructura del índice. Parece que se comprueban algunos indicadores, no se sabe cuántos, pero sí que la comprobación es totalmente superficial, ya que únicamente se comprueba que se trata de información cuantitativa o cualitativa relacionada con lo que pide el indicador, sin entrar a valorar su contenido. Cobra sentido la situación tan repetida por los analistas de este informe, cuando se encuentran que las páginas referidas por el índice GRI para un indicador no contienen la información requerida, y en ocasiones nada que se le parezca, seguramente no entraron en la muestra de GRI, o les pareció que dicha información estaba relacionada (in line with) con lo requerido, siguiendo un criterio desconocido.

A pesar de que la declaración que GRI emite para las empresas que solicitan este servicio de verificación tiene un coste de 1.750 € (IVA no incluido), incluye la siguiente frase “Los niveles de aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria, ni sobre la calidad de su información”. Es decir, esta verificación de GRI tampoco asegura en modo alguno que la información publicada responda a lo que solicitan los indicadores, conclusión que se repite a lo largo de la mayoría de informes individuales del presente estudio.

El informe de BANKINTER ha sido verificado por expertos independientes externos conforme a la guía GRI 3.1, siendo uno de los problemas identificados las incoherencias en algunas referencias a las páginas donde supuestamente se localiza la información de determinados indicadores, de tal manera que el análisis del informe resulta complejo. Además no incluye información relevante sobre algunos aspectos que, en algunos casos, si se recoge en otros documentos como el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y las Cuentas Generales.

EBROFOODS, en cambio, elabora sus Informes de Responsabilidad Social Corporativa desde el año 2007 manteniendo la misma estructura, y sin seguir los criterios de GRI, aunque este

<sup>112</sup><https://www.globalreporting.org/reporting/report-services/application-levels/Pages/default.aspx>

año en el Informe de Sostenibilidad el Presidente de la Compañía incluye en su carta el compromiso de presentar dicho informe acorde a los criterios del Global Reporting Initiative en un plazo de dos años<sup>113</sup>.

El caso de BANKIA es diferente, ya que el año 2011 fue el primer ejercicio en el que la entidad tuvo actividad como tal. Previamente fue denominada como Banco Alae, pero cambió su denominación a lo largo de 2011 para comenzar a operar como sociedad cotizada. A través de su accionista mayoritario, BFA (Banco Financiero y de Ahorros, SA), siete cajas de ahorro intervienen en el capital de BANKIA. Algunas de ellas, como Caja Madrid -ya con Rodrigo Rato como presidente- y Bancaja llevaban varios años emitiendo informes de sostenibilidad o RSE en línea con las directrices GRI, publicando ambas sus informes respectivos en 2010, pero BANKIA no ha emitido ningún informe de sostenibilidad, ni documento similar, en el ejercicio 2011.

## 10. Comunicación y neutralidad

Todavía está por llegar la primera memoria de una empresa española del IBEX35, que presente un enfoque de rendición de cuentas. A pesar de ser España el segundo país del mundo, sólo por detrás de Estados Unidos, donde más empresas comunican a GRI estar informando bajo dicho estándar, la calidad de la información aportada está muy lejos de cumplir con los requisitos de un enfoque de rendición de cuentas para las partes interesadas.

Más bien continúan siendo elaborados desde un enfoque de herramienta clásica de comunicación, donde se pretende trasladar una imagen positiva, evitando en todo momento el reconocimiento de errores, resultados negativos achacables a la gestión de la compañía, o dificultades para el cumplimiento de lo planificado. Se trata pues de una versión más sofisticada de los clásicos folletos de presentación de las empresas, pues se incluyen algunas cifras e información sobre aspectos de los que antes era impensable informar voluntariamente, pero en esencia se mantiene el mismo espíritu de mostrar una imagen impecable de éxito. Sin embargo, como se viene repitiendo en este informe, la información que se presenta en pocas ocasiones resulta útil para evaluar el desempeño de la empresa.

Al clásico lenguaje de comunicación empresarial no se le supone la neutralidad, se comprende que se resalten las virtudes, el lector sabe perfectamente qué tipo de información va a encontrar, siendo parte del juego establecido, el que pondere adecuadamente las afirmaciones que contienen.

Pero he ahí la diferencia, lo que se plantea en la actualidad, lo que resulta novedoso y presenta grandes posibilidades para las empresas que quieran ejercer su liderazgo, es que el enfoque de rendición de cuentas rompe con esas reglas de juego. La empresa para construir una imagen de marca diferenciada y robusta, busca otra manera de presentarse ante sus partes interesadas, más real, más cercana a las necesidades de información de sus receptores, y de alguna manera más humana. Donde el reconocimiento de dificultades, objetivos no cumplidos, retrocesos, no es un tabú. Donde los éxitos se argumentan sobre datos y resultados fiables. Es este cambio en el paradigma de la comunicación de las empresas lo que parece que todavía no han entendido las empresas que se han analizado en este informe.

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.

<sup>113</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 de EBROFOODS, página 2.

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.

El resultado del análisis realizado muestra una preocupante coincidencia en la valoración que los distintos analistas han realizado de las empresas del IBEX35. Así, se repite en los distintos análisis individuales de las empresas el cuestionamiento del principio de neutralidad de la información analizada. A continuación se citan algún ejemplo ilustrativo, pero considérese aplicable todas las empresas analizadas.

En el informe de Sostenibilidad de ENDESA 2011 figura una breve explicación por países de los desplazamientos realizados a lo largo de 2011. Estas explicaciones son pobres y en algunos casos difíciles de justificar, como es el caso de la proporcionada para el caso de Perú, del que se señala que *"No hay información disponible"*<sup>114</sup>. Las breves explicaciones se acompañan de un cuadro informativo sobre el número de desplazados y el tipo de proyecto que ocasiona el desplazamiento. Teniéndose en cuenta que en el cuadro informativo se indica que en el 2010 en Perú se desplazó a más de 73.000 personas a causa de la actividad de ENDESA, es desconcertante que ni en el Informe de Sostenibilidad de 2011 ni en el de 2010 la información sobre desplazados en Perú esté disponible. En el cuadro informativo sobre desplazados hay una fila que indica el *"Número total de personas compensadas incluyendo aquellas que puedan haberse visto afectadas positivamente"*<sup>115</sup>, número que coincide con el total de desplazados, por lo que ENDESA teoriza que absolutamente todas las personas desplazadas se han visto afectadas positivamente por el desplazamiento, pero no se aporta evidencia alguna que permita evidenciar que los grupos de interés se han visto afectados positivamente por el desplazamiento, tal y como señala ENDESA que ha ocurrido. Evidencias externas ponen de manifiesto que los desplazados no siempre desean el desplazamiento ni estiman que éste pueda tener efectos beneficiosos<sup>116</sup>, no indicándose cuál es la postura de ENDESA en estos casos.

INDITEX, pese a que aporta información cuantitativa sobre sus puntuaciones en los índices FTSE4Good y Dow Jones Sustainability, y en este último sobre las valoraciones en las distintas dimensiones de RSC, sigue sin reflejar en la memoria información comparativa con el resto del sector textil; esto último es de especial importancia dado que de reportarse, además de enriquecer la memoria, facilitaría la labor de evaluación por parte de los distintos grupos de interés y significaría una mejora importante respecto a la presentación objetiva de los resultados. Aunque se aprecia la inclusión de algunos impactos negativos, básicamente en la cadena de producción, sigue primando la preferencia por resaltar los aspectos positivos y obviar en algunos casos impactos negativos como es el caso de denuncias relativas a la calidad del trabajo, calidad de productos o relacionados con la propiedad intelectual.

FERROVIAL opera o tiene presencia en los siguientes países: Canadá, EEUU, República Dominicana, Puerto Rico, Colombia, Chile, Irlanda, Reino Unido, Polonia, Italia, Grecia, Portugal, España, Túnez, Marruecos, Qatar, Dubái, Omán, India y Australia. Se echa en falta mayor rigor y detalle en la información que apoya el reconocimiento del nivel de riesgo que tiene Ferrovial en relación con sus proveedores. No hay detalle alguno y solo se afirma que el "riesgo es moderado bajo" porque "la mayoría de las inversiones de Ferrovial se realizan en países de la OCDE o países de ingresos altos según clasificación del Banco Mundial cuyas

<sup>114</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 236

<sup>115</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 237

<sup>116</sup> [Endesa garantizaría hogar y trabajo para afectados del Quimbo](#)

legislaciones reconocen y garantizan el respeto a los Derechos Humanos”. Teniendo en cuenta el listado de países anterior, donde figuran varios con riesgos de vulneración de los DDHH muy altos, como República Dominicana, Colombia, Túnez, Marruecos, Qatar, Omán e India<sup>117</sup>, no parece razonable establecer un nivel de riesgo generalizado de moderado bajo. En el ámbito de los DDHH, no tiene sentido hacer medias ponderadas del nivel de riesgo en función de la facturación, ni de ninguna otra variable. Se trata de derechos inherentes a personas, las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos en todas sus operaciones, para lo que deben integrar en su sistema de gestión los mecanismos que así lo aseguren, tanto de las actividades que llevan a cabo directamente, como las que terceros realizan para ellas, proveedores y subcontratistas.

En cuanto a la información presentada por IBERIA, en líneas generales, no se han producido avances en la calidad de la información 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. Los datos se presentan de manera poco neutral, destacando los aspectos positivos y eludiendo en ocasiones los aspectos negativos, lo que compromete la fiabilidad de la información.

### 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”).*

<sup>117</sup> <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011>



### 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 2011 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 2011 es de 2,18 (*información incompleta*) con un ascenso de 0,02 centésimas respecto a 2010.

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).

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 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, deben aportar una explicación por la falta de seguimiento de dichas recomendaciones. Sobre esto conviene detallar que algunas de las recomendaciones, dada la importancia que han demostrado tener en aspectos de buen gobierno, se han ido incorporando a normativa legal. Tal es el caso de las recomendaciones 40 (que el consejo someta a la junta un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros) y 41 (que en la memoria se detalle las retribuciones individuales), que se han incorporado al ordenamiento jurídico<sup>118</sup>, dentro de la Ley de Economía Sostenible que entró en vigor en marzo de 2011.

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.

---

<sup>118</sup> Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible  
<http://www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf>

RESULTADOS GOB. CORPORATIVO	2011		2010	2009	2008	Variación Puntuación 2010/ 2011
	Punt.	Posición	Punt.	Punt.	Punt.	
INDRA	2,75	1	2,61	2,61	2,46	0,14
IBERDROLA	2,71	2	2,73	2,51	2,37	-0,02
REC	2,62	3	2,62	2,59	2,61	0,00
INDITEX	2,60	4	2,58	2,53	2,50	0,02
MEDIASET	2,58	5	2,62	2,84	2,77	-0,04
BANKINTER	2,52	6	2,22	2,37	2,36	0,30
ABERTIS	2,47	7	2,25	2,09	1,82	0,22
ACCIONA	2,46	8	2,46	2,44	2,43	0,00
BCO POPULAR	2,42	9	2,35	2,68	2,72	0,07
TELEFONICA	2,41	10	2,33	2,33	2,37	0,08
FERROVIAL	2,37	11	2,22	2,23	2,22	0,15
BBVA	2,36	12	2,30	2,21	2,21	0,06
BOLSAS Y MERCADOS	2,35	13	2,11	2,10	2,11	0,24
REPSOL YPF	2,32	14	2,28	2,26	2,27	0,04
ENAGAS	2,30	15	2,07	2,16	2,13	0,23
EBRO FOODS	2,28	16	2,31	-	-	-0,03
ARCELOR MITTAL	2,26	17	2,36	2,35	-	-0,10
FCC	2,22	18	2,23	2,24	2,22	-0,01
GAMESA	2,17	19	2,09	1,98	2,02	0,08
ENDESA	2,15	20	2,15	1,98	1,93	0,00
MAPFRE	2,14	21	2,10	2,06	2,02	0,04
GAS NATURAL	2,13	22	2,02	2,08	1,98	0,11
AMADEUS	2,11	23	-	-	-	-
GRIFOLS	2,08	24	2,08	2,13	1,92	0,00
SCH	2,07	25	2,01	2,13	2,42	0,06
IAG - IBERIA	2,01	26	2,14	1,81	1,80	-0,13
ABENGOA	1,93	27	1,92	1,80	1,83	0,01
ACS	1,86	28	1,82	1,81	1,86	0,04
BCO SABADELL	1,85	29	1,76	1,69	1,39	0,09
OHL	1,74	30	1,68	1,54	1,56	0,06
SACYR VALL.	1,72	31	1,77	1,78	1,93	-0,05
CAIXABANK	1,67	32	1,55	-	-	0,12
ACERINOX	1,66	33	1,52	1,44	1,39	0,14
TECNICAS REUNIDAS	1,66	34	1,51	1,35	1,31	0,15
BANKIA	1,28	35	-	-	-	-
<b>MEDIA IBEX 35</b>	<b>2,18</b>		<b>2,16</b>	<b>2,13</b>	<b>2,10</b>	<b>0,02</b>

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).

A continuación se expone el resultado cuantitativo del análisis de los indicadores utilizados en esta área.

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	25	71%
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.	25	71%
I.C. 22	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos no financieros	2	6%
I.C. 23	Mayoría de independientes y externos dominicales en el Consejo de Administración.	35	100%
I.C. 24	Establecimiento de canal de denuncias (confidencial) para empleados	28	80%
I.C. 24 (bis)	Establecimiento de canal anónimo para que todas las partes interesadas puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos	11	31%
I.C. 25	Los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.	11	31%
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	29	83%

**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.

La Ley del Mercado de Valores<sup>119</sup> establece como requisito de transparencia de las sociedades cotizadas, la publicación de un Informe de Gobierno Corporativo que con carácter anual de respuesta a una serie de cuestiones que afectan al buen gobierno de las sociedades. Este informe debe contener “una explicación detallada de la estructura del sistema de gobierno de la sociedad y de su funcionamiento en la práctica”.

Es en este área de reporte en el que las empresas muestran un mayor nivel de uniformidad respecto a la información que proveen, dado que para cubrir este requisito legal cuentan con un estándar establecido a través de la circular 4/2007 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Este documento fijó un modelo de reporte conocido como “Código Conthe” o “Código Unificado de Buen Gobierno”. El formato se encuentra actualmente en revisión<sup>120</sup>, para adaptarlo a los requerimientos de Ley de Economía Sostenible y adaptar los modelos de Informe Anual de Gobierno Corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorro y del resto de entidades que emiten valores que se negocien en mercados oficiales de valores, sustituyendo los definidos en las Circulares de la CNMV 4/2007, 1/2004 y 2/2005.

A pesar de que hace ya 5 años de la publicación de la circular 4/2007 de la CNMV, todavía no se ha logrado que todas las empresas cumplan con sus recomendaciones. Dado que su formato es especialmente abierto en cuanto a la información que las empresas deben proveer en algunas materias, como por ejemplo el Sistema de Gestión de Riesgos Corporativos, tampoco se ha conseguido un nivel uniforme de en cuanto a la calidad de los contenidos.

En este sentido cabe pensar que la reforma del Código Penal<sup>121</sup> ocurrida en 2011 favorezca una mayor transparencia por parte de las empresas a la hora de dar a conocer qué tipos de riesgos reconocen y cómo se preparan para gestionarlos. Aprobada hace ya dos años, esta reforma estableció, por primera vez, la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Este concepto de responsabilidad penal no es aplicable a cualquier delito, sino solo “para los que se establezca de forma expresa, siendo los más relevantes para las compañías delitos tales como los delitos medioambientales, el tráfico de influencias, la revelación de secretos, los delitos contra la propiedad intelectual e industrial, la corrupción entre particulares y en transacciones internacionales, la estafa, la insolvencia punible, el blanqueo de capitales, los delitos contra la

<sup>119</sup> Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, <http://www.boe.es/buscar/pdf/1988/BOE-A-1988-18764-consolidado.pdf>

<sup>120</sup> Proyecto de Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifican los modelos de informe anual de gobierno corporativo, de 26 de octubre de 2011, <http://www.cnmv.es/DocPortal/DocFaseConsulta/CNMV/ConsultalAGC.pdf>

<sup>121</sup> Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal

ordenación del territorio, o los delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, entre otros<sup>122</sup>". Según lo establecido en esta reforma, "el debido control por parte de la sociedad, de sus administradores, representantes legales y/o trabajadores se convierte en un elemento estratégico para la defensa de la persona jurídica<sup>123</sup>".

En este mismo sentido apuntan los "Principios Rectores sobre empresas y Derechos Humanos" aprobados por la Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas en marzo de 2011<sup>124</sup> al establecer, entre otras muchas cosas, que las empresas deben aportar información sobre cómo tienen en cuenta el impacto de sus actividades en los derechos humanos, que el Estado debe "alentar y si es preciso exigir a las empresas que expliquen", y que para ello, entre otros incentivos "podrían incluir disposiciones que den valor a ese tipo de informes internos en la eventualidad de un procedimiento judicial o administrativo".

Tal y como se señala en otros apartados de este informe, la información que sobre sus sistemas de gestión de riesgos corporativos proveen las empresas abarca sobre todo, y casi únicamente, una parte de todo el abanico de riesgos a los que la empresa está expuesta en su gestión. Sin embargo, se obvian otros que se han demostrado de gran relevancia para el mantenimiento de la "licencia social para operar". Estos riesgos están relacionados con impactos sociales y ambientales que la empresa puede causar, y que están directamente relacionados con el disfrute de derechos de las partes interesadas. Desde un enfoque puramente de impacto en la empresa, en su viabilidad y su rentabilidad, ya ha sido demostrado cómo estos riesgos afectan gravemente a las operaciones y pueden llegar a suponer grandes pérdidas económicas y financieras<sup>125</sup>.

Desde la visión de la gestión de la Responsabilidad Social y la rendición de cuentas a sus grupos de interés mediante la publicación de Memorias que enmarca este informe, hay que añadir además la necesidad de que la empresa facilite información adecuada, no sólo sobre los riesgos a los que está expuesta su actividad sino sobre todo, los riesgos a los que sus grupos de interés están expuestos por las actividades de la empresa y cómo esta los gestiona eficazmente.

Esta es una de las cuestiones abiertas en la consulta publicada por la Comisión Europea en abril de 2011<sup>126</sup>, cuyo resultado no se ha dado a conocer todavía. En este documento la Comisión planteó una serie de cuestiones para que los Estados Miembros, el Comité Económico y Social y otras partes interesadas expresasen su opinión al respecto. En este documento la Comisión afirma que "el gobierno corporativo es un medio para frenar planteamientos a corto plazo perjudiciales y la asunción de riesgos excesivos"<sup>127</sup>. También afirma que "todas las empresas, sea cual sea su ámbito de actuación específico, están expuestas a una gran variedad de riesgos externos o internos. Según sean sus características particulares (ámbito de actividad, tamaño, proyección internacional o complejidad), deben desarrollar la cultura de riesgos adecuada y las disposiciones para gestionar esos riesgos eficazmente.

Algunas empresas pueden estar expuestas a riesgos que afectan significativamente a toda la sociedad: riesgos relacionados con el cambio climático, con el medio ambiente (por ejemplo, los numerosos y dramáticos vertidos de petróleo que se han producido en los últimos decenios), la salud, la seguridad, los derechos humanos, etc. Otras se encargan de la

<sup>122</sup> Programas de prevención de delitos como "medidas eficaces" ante la responsabilidad penal de la persona jurídica, febrero 2012,

<http://www.garrigues.com/es/Publicaciones/Novedades/Paginas/Novedades-Derecho-Penal1-2012.aspx>

<sup>123</sup> Idem.

<sup>124</sup> Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos, *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar"*, 17º período de sesiones, 21 de marzo de 2011, [http://www2.ohchr.org/SPdocs/Business/A-HRC-17-31\\_sp.doc](http://www2.ohchr.org/SPdocs/Business/A-HRC-17-31_sp.doc)

<sup>125</sup> John Ruggie, International Institute for Conflict Prevention & Resolution, Corporate Leadership Award Dinner, Nueva York, 2 de octubre de 2008.

<http://cpradr.org/Portals/0/Awards/Corporate%20Leadership%20Award/2008/Ruggie%20Remarks%20from%20CLA08.pdf>

<sup>126</sup> Libro Verde "La normativa de gobierno corporativo de la UE", COM (2011) 164 final

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0164:FIN:ES:PDF>

<sup>127</sup> Idem, p.2

explotación de infraestructuras críticas, cuya alteración o destrucción podría tener consecuencias transfronterizas graves<sup>128</sup>”.

En este documento de referencia la Comisión Europea reconoce por tanto la exposición de la empresa a otros tipos de riesgos distintos a los que habitualmente se consideran, y a otros grupos distintos a ella misma (la sociedad) como posibles afectados por la materialización de esos riesgos. En ese contexto plantea los dilemas respecto a cómo debe realizarse su gestión y cómo se debe informar al respecto. A continuación se detallan esos dilemas.

- (11) ¿Está de acuerdo en que el consejo debe aprobar el riesgo que la empresa está dispuesta a asumir y hacerse responsable de él e informar al respecto significativamente a los accionistas? ¿Deben estas medidas de información incluir también riesgos fundamentales que puedan plantearse para el conjunto de la sociedad?
- (12) ¿Está de acuerdo en que el consejo debe velar por que las disposiciones de gestión de riesgos de la empresa sean eficaces y proporcionadas con su perfil de riesgo?

Un punto de la gestión y el buen gobierno de las empresas que ocupa en la actualidad la actividad de distintos grupos de interés es la derivada de la endogamia actual de los consejos<sup>129</sup>. Así, repasando las listas de consejeros es fácil encontrar no sólo a consejeros que lo son al mismo tiempo de varias empresas del Ibex 35 sino también cruces entre empresas y vínculos entre los consejeros, bien por haber compartido consejo en el sector privado, bien por el anterior desempeño de cargos públicos o por cualquier otro vínculo.

Esta preocupación tiene su justificación por la posible y, en la práctica real, presentación de conflictos de interés a los consejeros a la hora de tomar decisiones en los órganos de los que forman parte. Según el informe de la CNMV, un total de 11 compañías del Ibex 35 han identificado situaciones de conflicto de intereses durante el ejercicio 2011, que afectaron a 60 consejeros.

Pero la preocupación es mayor si se analiza la cantidad y el efecto de la presencia de políticos y cargos (o excargos) públicos. El 7% de los consejeros de las empresas del IBEX35 han ocupado un alto cargo de designación política en la Administración (ministro, secretario de estado y director general) en los últimos 10 años. Estos 34 consejeros están concentrados en 19 de las 35 empresas analizadas.

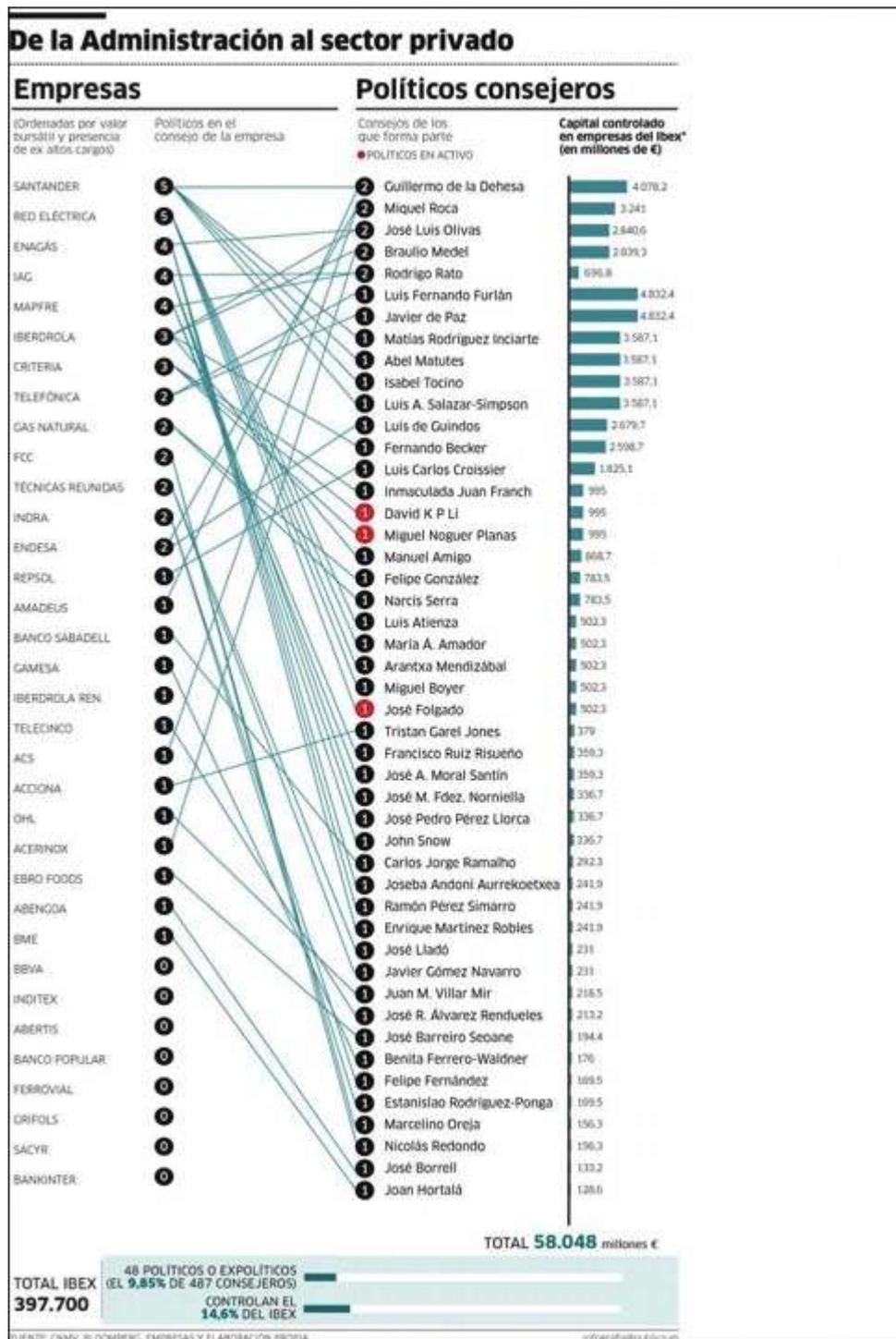
Según informaciones aparecidas en prensa, sobre la composición de los Consejos<sup>130</sup>:

- “El año pasado, 48 de los 487 puestos de los consejos de administración del Ibex (el 9,8% del total) estaban ocupados por personas que tuvieron o tienen cargos públicos relevantes”.
- “Si la medición se hace en función del tamaño de la empresa, el poder de estos consejeros es aún mayor, pues representan el 14,5% del valor del Ibex, frente al 10,9% de 2009”.
- “Veintiséis de las 34 firmas analizadas (se ha excluido Arcelormittal, una multinacional con sede en Luxemburgo) tienen, al menos, un exalto cargo en su consejo”.
- “Esos 48 puestos los ocupan, entre otros, un expresidente del Gobierno, otro autonómico, una ex comisaria europea, 17 exministros, ocho exsecretarios de Estado y varios exdiputados y consejeros autonómicos. No se incluye en el cómputo a miembros de la alta dirección de las empresas (en la que también abundan los expolíticos), ni a asesores (como José María Aznar, en nómina de Endesa). Tampoco se incluye a **exdirectores generales o exsubsecretarios**, puestos de carácter más técnico que político, que, de incluirse, dispararían el cómputo”.

<sup>128</sup> Idem, p. 11

<sup>129</sup> <http://www.publico.es/dinero/371710/la-endogamia-en-los-organos-de-gestion-se-reduce>

<sup>130</sup> <http://www.publico.es/dinero/371714/los-expoliticos-ganan-peso-en-las-grandes-empresas>



FUENTE: público.es (17/04/2011)

<http://www.publico.es/detalle-imagen/371714/?c=http://www.publico.es/dinero/371714/los-expoliticos-ganan-peso-en-las-grandes-empresas>

Al respecto de estos hechos cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria” está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos, en el momento actual o en el futuro, según se hable de la

esfera de lo público y lo privado<sup>131</sup>. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio<sup>132</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público.

Esta preocupación es creciente, no sólo en España sino también en otras esferas de la elaboración de políticas públicas. A nivel europeo, las organizaciones Corporate Europe Observatory, Greenpeace, Spinwatch y LobbyControl han denunciado el aumento del fenómeno «puerta giratoria» ante el Defensor del Pueblo Europeo, que ha abierto una investigación para estudiar en profundidad los conflictos de intereses que están creando estas idas y venidas de lo público a lo privado y viceversa, en las instituciones de la UE<sup>133</sup>.

Durante el ejercicio al que se refiere el presente informe, las recomendaciones 40 (que el consejo someta a la junta un informe sobre la política de retribuciones de los consejeros) y 41 (que en la memoria se detalle las retribuciones individuales) se han incorporado al ordenamiento jurídico<sup>134</sup>, dentro de la Ley de Economía Sostenible que entró en vigor en marzo de 2011. Cabe destacar, y se comentará en mayor profundidad en párrafos posteriores, que si bien esta era ya una recomendación incluida en el Código Conthe con anterioridad a la incorporación al ordenamiento jurídico, así como una Recomendación de la Comisión Europea incluida en tres documentos previos<sup>135</sup>, todavía no todas las empresas cumplen de forma satisfactoria con este requisito.

El Código Unificado, como modelo de buen gobierno, parte en materia de retribuciones del principio fundamental de la autonomía privada y pone especial énfasis en su régimen de transparencia y aprobación por los órganos sociales competentes. Este régimen de transparencia se considera como una medida eficaz frente al riesgo de remuneraciones excesivas. El ejercicio de transparencia debe alcanzar a todos los componentes y conceptos retributivos, incluidas las indemnizaciones pactadas para caso de cese. La habitual complejidad de los planes de retribución diferida mediante sistemas de previsión hace recomendable, para su mejor comprensión y comparación, que se traduzcan en cifras de compensación o coste anual equivalente. A este respecto, y en relación al contenido que debe incluir el Informe sobre la política de retribuciones de los consejeros, la Ley de Economía Sostenible estableció qué bloques de información debe incluir, pero su formato unificado está todavía en proceso de consulta por la CNMV<sup>136</sup>, por lo que la forma en que las empresas reportan al respecto es muy variable.

Así, el mismo regulador, en el “Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35”<sup>137</sup> que publica anualmente como análisis del cumplimiento de estas empresas del código de referencia, concluye que la información publicada por las empresas sobre la política de retribuciones y su aplicación práctica no es homogénea y en algunos casos es incompleta. A continuación se incluyen las conclusiones publicadas al respecto en el informe de la CNMV, relacionadas además con la Consulta pública abierta por la institución el 17 de febrero de 2010, a petición de la Comisión europea, para el cumplimiento de nuevas recomendaciones sobre sistemas retributivos:

(xix) Las sociedades del Ibx vinculan la retribución variable de sus consejeros ejecutivos a criterios de evaluación del desempeño, predeterminados y medibles. La variable más utilizada para calcular el bonus anual y plurianual es el beneficio antes de impuestos ajustado por los

<sup>131</sup> [http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/01/16/actualidad/1358367930\\_139891.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/01/16/actualidad/1358367930_139891.html)

<sup>132</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

<sup>133</sup> <http://corporateeurope.org/pressreleases/2013/eu-ombudsman-launches-investigation-commission-alleged-failure-curb-conflicts> y <http://www.grupocronicasrevista.org/2013/02/17/el-defensor-del-pueblo-europeo-investigara-los-casos-de-puerta-giratoria/>

<sup>134</sup> Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible <http://www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf>

<sup>135</sup> 2004/913CE, 2005/162CE y 2009/385/CE

<sup>136</sup> Proyecto de Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el modelo de informe anual de remuneraciones de los consejeros

<http://www.cnmv.es/DocPortal/DocFaseConsulta/CNMV/ConsultaRetribuciones.pdf>

<sup>137</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35”, [http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC\\_IBEX35\\_2011.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC_IBEX35_2011.pdf), p. 5 y 6

riesgos actuales y futuros y por el coste de capital. Para la retribución variable basada en acciones, el parámetro que más se utiliza es el retorno total para el accionista, medido como la variación en la cotización de la acción más los dividendos.

(xx) En general, las compañías del Ibex no han establecido el plazo de diferimiento para percibir la remuneración basada en acciones que recomienda la Comisión Europea. Las entidades financieras, por normativa sectorial, tienen que diferir por un periodo de al menos 3 años una parte sustancial de la retribución variable.

(xxi) La mayoría de las sociedades del Ibex no informan de si han establecido límites a la remuneración variable.

(xxii) Muy pocas compañías del Ibex informan de si han incluido en los acuerdos contractuales cláusulas o fórmulas que les permitan reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración, cuando el pago se haya producido sin cumplirse las condiciones a que estaba sujeto o se haya efectuado atendiendo a datos cuya inexactitud quede eventualmente demostrada, con posterioridad, de forma manifiesta.

(xxiii) La mayoría de las sociedades del Ibex no indican en sus informes de retribuciones que hayan establecido los límites a las indemnizaciones de sus consejeros que recomienda la Comisión Europea.

Lo que antes se destacaba como una preocupación por parte de los reguladores se evidencia ya como casos evidentes de desequilibrio salarial que se produce en las grandes compañías. Esto es especialmente grave en la actual situación de agudas crisis, que coloca en ocasiones a algunas empresas en situaciones de pérdidas financieras, expedientes de regulación de empleo sobre los trabajadores, mientras que la alta dirección y los Consejos de Administración siguen decidiendo y disfrutando de sistemas y mecanismos de retribución que les son muy favorables.

Esta preocupación se ha hecho manifiesta en España, no solo desde los grupos sociales sino también desde el Gobierno. En septiembre de 2012 el Ministro de Economía y Competitividad, Luis de Guindos, hacía las siguientes declaraciones a un medio de comunicación: el Gobierno "va a vigilar muy estrechamente toda situación de exceso en las grandes empresas, tanto desde el punto de vista de los márgenes de beneficios como de las remuneraciones de consejeros y altos directivos"<sup>138</sup>. En el artículo citado se continúa recogiendo que el Ministro expuso que "en estos momentos de subidas impositivas y recortes de prestaciones el Ejecutivo debe extremar la vigilancia de márgenes, salarios y pensiones en las grandes empresas, porque considera que si se están pidiendo esfuerzos al español medio, aquellos que están en una situación más privilegiada tienen que dar mayor ejemplo".

También en Europa se ha materializado esta preocupación. En 2008 la Eurocámara aprobó una resolución por casi unanimidad criticando los sueldos de los altos ejecutivos: "la pregunta que hay que plantearse es si los incentivos procedentes de una estructura de remuneración centrada en objetivos de beneficios a corto plazo, más que en una rentabilidad sostenible, pueden haber contribuido a la toma de riesgos desproporcionados"<sup>139</sup>. Este mismo artículo recoge la inquietud mostrada por un técnico comunitario: "la preocupación está en si la obtención coyuntural de beneficios a costa de despidos masivos, o medidas que suponen un serio deterioro del medio ambiente", son los causantes del desequilibrio del sistema.

Como siempre se comenta al hablar de la importancia de la estrategia seguida por las empresas al definir su política retributiva, las prácticas de buen gobierno recomiendan que, las empresas no se fijen como objetivo alcanzar el valor medio de las retribuciones de otras empresas comparables, porque el deseo de acercarse a la media de aquéllas que paguen retribuciones inferiores a esa media, impulsará inevitablemente al alza la retribución media en su conjunto. Como destaca el periodista Ignacio Escolar en su artículo "Los riesgos de la

<sup>138</sup> <http://www.elperiodico.com/es/noticias/economia/guindos-anuncia-que-gobierno-vigilara-excesos-salarios-margenes-las-grandes-empresas-2196704>

<sup>139</sup> [http://elpais.com/diario/2008/05/11/economia/1210456805\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2008/05/11/economia/1210456805_850215.html)

desigualdad salarial<sup>140</sup>, además de la evidente brecha que se crea en la sociedad que impacta en forma de desigualdad y afecta a la eficiencia y al crecimiento, las políticas retributivas descontroladas pueden tener y tienen impactos directos en sus accionistas: “son ellos quienes primero pierden con unos sueldos que no suelen tener relación alguna con la productividad”, generan recompensas desmedidas para los ejecutivos relacionadas con los buenos resultados que en el corto plazo provoca la toma de decisiones de gran riesgo, a cambio de una gran incertidumbre sobre la viabilidad de la empresa en el medio y largo plazo.

Al igual que en 2010, 16 empresas, han retribuido a su Consejo de Administración con más de 6 mill EUR. 9, una más que en el ejercicio anterior lo han hecho con entre 3 y 6 mill EUR y 10 con entre 1 y 3 mill EUR. Así, tanto el promedio por Consejo como por Consejero se han incrementado. 8 sociedades, dos más que en 2010 declaran una remuneración media por alto directivo superior a 1 millón de euros.

Resulta por tanto evidente que el Ibex 35 no ha recogido todavía las recomendaciones y demandas que se están haciendo desde distintos grupos de interés, incluyendo gobiernos e instituciones europeas.

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 evaluaran la aportación real de los ejecutivos a la evolución de la compañía, tanto por los buenos como por los malos resultados. Y además se hace necesario que sea la Junta General de Accionistas, como órgano soberano, quien se pronuncie anualmente sobre la política de retribuciones de sus gestores económicos.

Al analizar los datos recogidos para la elaboración de conclusiones sobre los indicadores que miden la existencia y/o la aplicación efectiva de los mecanismos habilitados para la aprobación de las remuneraciones de los consejeros y directivos, así como sus cantidades y componentes (**I.C.21, I.C.21bis e I.C.22**), un año más se comprueba que existen todavía incumplimientos en relación a los requerimientos de los estándares y normas legales de referencia, así como a las expectativas de los grupos de interés.

En todos ellos son aplicables y legítimas las demandas de transparencia, objetivación, remuneraciones justas (o en este caso, ajustadas) y participación de otros que no sean los beneficiarios en las decisiones relativas a estos temas al hablar de la necesidad de dar a conocer la remuneración individual de los miembros del consejo (**I.C.21**), la elaboración de un informe sobre política de retribuciones sobre el que la Junta de Accionistas tenga la posibilidad de pronunciarse, y que la relación entre la remuneración directiva (**I.C.21bis**) y la consecución de objetivos no financieros (**I.C.22**), tenga en cuenta otras cuestiones que incluyan aspectos de impacto social, ambiental y de derechos de las empresas que gestionan.

Para el ejercicio 2011, 25 de las 35 empresas analizadas (71%) aportan información desglosada de las retribuciones individualizadas recibidas por los miembros del consejo de administración (**I.C.21**), y son 25 (71%) las que elaboran un informe sobre la política de retribuciones y la someten a votación de la Junta de Accionistas como punto separado de la orden del día (**I.C.21bis**).

Si bien en ambos casos se observan avances positivos, recordamos que ambos indicadores se refieren a información de cumplimiento legal. En el caso del (**I.C.21**), 7 empresas nuevas cumplen el indicador y son 10 las que todavía no publican información individual de la retribución de sus consejeros. En el caso del (**I.C.21bis**), 10 empresas más que en el ejercicio anterior elaboran un informe sobre la política de retribuciones y lo someten a votación en la Junta de Accionistas como punto separado de la orden del día.

FCC, por ejemplo, no contempla la presentación a la Junta General de la política de retribuciones para su votación como punto separado de la orden del día y es el consejo de

<sup>140</sup> [http://www.eldiario.es/escolar/riesgos-desigualdad-salarial\\_6\\_83001703.html](http://www.eldiario.es/escolar/riesgos-desigualdad-salarial_6_83001703.html)

administración el órgano encargado de su aprobación. No explica por qué no lo ha hecho, pero sí asegura que en la Junta correspondiente al ejercicio 2012 lo hará. Tampoco publica información detallada sobre la remuneración de los miembros del consejo. Si bien la retribución total del consejo descendió con respecto al ejercicio anterior, el porcentaje de la retribución sobre los resultados se incrementó, pasando de 2,70 a 6,20%, según los datos publicados por la CNMV. FCC obtuvo un beneficio neto de 108,2 millones de euros en el ejercicio 2011, lo que supone un descenso del 64,1% respecto al de 2010, consecuencia principalmente del saneamiento de 301 millones realizado en el balance de la filial Cementos Portland<sup>141</sup>. El resultado de la empresa no favorece una justificación positiva de esa remuneración, claramente inclinada a favor del consejo.

Un ejemplo bastante claro de la separación que todavía existe entre las visiones de los grupos de interés y las de sus directivos y consejeros es la mostrada por TELEFÓNICA. Por lo que se refiere al sometimiento del informe a votación consultiva de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día, la empresa “no lo consideró oportuno en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de mayo de 2011, por entender que no era una materia propia de la Junta General, y porque, además, al tratarse de un tema sumamente estratégico, su votación podría haber derivado en un debate abierto, generando, por tanto, inestabilidad e incertidumbre”. Sin embargo, el Artículo 36 del Reglamento del Consejo indica que el Informe sobre la política de remuneraciones se somete a votación como punto separado del orden del día. TELEFÓNICA no considera pues propio cumplir con lo establecido en algunos de los artículos de su Reglamento del Consejo.

TELEFÓNICA da muestras no sólo de una total falta de atención a las demandas y recomendaciones de instituciones y grupos de interés, sino de una visión encontrada con estas y una falta de observación de la realidad. Se percibe también una falta de voluntad por ajustarse a nuevas prácticas que ya no son sólo recomendaciones, sino también obligaciones de cumplimiento legal.

En materia de retribuciones al Consejo de Administración, en el caso de ENDESA se evidencian nuevamente contradicciones. El resultado del ejercicio de Endesa descendió un 40% en 2011 respecto al año anterior (de € 5.118 millones en 2010 a € 3.021 millones en 2011), a pesar de lo cual las retribuciones al Consejo de Administración (conceptos retributivos y otros beneficios) aumentaron un 21% (de € 5,27 millones en 2010 a € 6,38 millones en 2011). La información proporcionada acerca de los conceptos retributivos es escasa, especialmente para la retribución variable, no concretándose a qué objetivos va ligada ésta.

Es necesario recordar a las empresas que el detalle de la información sobre las retribuciones, tanto por los conceptos asociados (fijo, variable, dietas, atenciones estatutarias, opciones sobre acciones u otros) como por los beneficiarios de las mismas (consejeros o alta dirección), no supone una amenaza a la privacidad de sus trabajadores ni una vulneración de datos de carácter confidencial, ya que se puede aportar tal información sin quebrantar la LOPD. En estos aspectos es dónde debe primar el principio de transparencia informativa, si bien, la empresa puede reservarse la facultad de no informar públicamente sobre aquellos incentivos o pactos concretos, que formen parte de estrategias comerciales privadas, y cuyo conocimiento por parte de la competencia, pueda ser contrario al interés social.

En cuanto a la retribución vinculada a objetivos no financieros (**I.C.22**) por 2<sup>a</sup> año consecutivo son 2 las empresas que cumplen con lo solicitado por este indicador. Según el informe de la CNMV, durante el ejercicio 2011 un 33,3% de la retribución percibida por los miembros de los Consejos de Administración ha sido de tipo variable y ha ascendido a 2,5 millones de euros, por lo que se ha incrementado un 13,8% con respecto al ejercicio anterior. En el 39,4% de las compañías este concepto retributivo ha aumentado respecto al año anterior y en el 48,5% se ha reducido.

Hay que recordar que una buena práctica en materia de gobierno corporativo, se centra en la necesidad de que en el caso de establecer el pago de retribuciones variables, las políticas

<sup>141</sup> <http://www.elconfidencial.com/mercados/bolsa/2012/02/28/fcc-recoge-con-descensos-la-caida-del-641-de-los-resultados-en-2011-76233>

retributivas incorporen las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales retribuciones guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios y no derivan simplemente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares

Asimismo, en lo que atañe a retribuciones ligadas a la evolución de la cotización de la acción, la retribución variable debería premiar no la variación absoluta de la cotización, sino su mejora relativa respecto al coste del capital para los accionistas o a la de otras sociedades comparables, de suerte que aquélla no refleje la mera evolución general del mercado y dé origen a enriquecimientos excesivos motivados puramente por la euforia bursátil como recoge el Código de Buen Gobierno.

En este sentido, se reitera la importancia de que la política de retribuciones realizada por el Consejo de Administración sea informada en la Junta y sometida a votación con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. 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, que desde el punto de vista de la transparencia y responsabilidad empresarial, supone alcanzar el objetivo de que los y las accionistas puedan conocer y opinar sobre lo que cobran los gestores de su capital.

En el informe sobre la política de retribuciones, se deberá tener en cuenta no sólo la política del año en curso, sino la prevista para años futuros. La política, además de recoger los aspectos relacionados con las retribuciones, deberá hacer especial atención a los cambios más significativos en relación a la aplicación de dicha política durante el año anterior, así como el papel desempeñado por la Comisión de Retribuciones en la elaboración de la misma y, si hubiera utilizado asesoramiento externo, de la identidad de los consultores externos que lo hubieran prestado. Hay que recordar otro año más, que la política retributiva 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 éste u otros ejercicios. 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.

Como ya señalamos en años anteriores, resulta preocupante que algunas empresas continúen sin aportar información sobre la política de retribuciones de una forma 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.

Uno de los aspectos a tener en cuenta a la hora de analizar qué medidas adoptan los Consejos respecto a los formatos de remuneración y el seguimiento de recomendaciones y prácticas de buen gobierno, es la información relativa a las medidas de protección para los miembros de sus órganos ejecutivos y de administración. Siguiendo las recomendaciones de buen gobierno, las empresas deben aportar información sobre estas medidas tanto si son utilizadas como si no.

Del análisis de la información se desprende que la mayoría de empresas del Ibex 35 informan sobre la existencia de cláusulas de blindaje para los miembros de sus órganos ejecutivos y de administración. En 2011 el 88% de las empresas analizadas declaran tener tales acuerdos. Esto equivale a un total de 31 empresas, lo que supone la misma cifra que en el ejercicio anterior. Sin embargo lo más destacable es que en el actual contexto de reforma laboral y mayor debilidad de la protección y acceso a indemnización de los trabajadores en casos de despido improcedente, se han incrementado el número de beneficiarios de cláusulas de blindaje en el Ibex 35. Así se informa de que 260 miembros de la alta dirección, 9 más que en el ejercicio anterior, tienen sus contratos protegidos.

En este estudio el indicador analizado en relación a las cláusulas de blindaje mide el número de empresas que cumplen 3 requisitos de transparencia y buen gobierno: informar sobre la existencia de estas medidas, de quiénes son los beneficiarios de las cláusulas y también informar a la Junta de Accionistas. Otro año más solamente una empresa cumple con los tres requisitos **IC.20.**, y nuevamente es INDRA la única empresa que aporta información relativa qué miembros de la alta dirección están sujetos a medidas de blindaje, aportando detalle sobre las características de las mismas.

Por su parte, REC dice que “las citadas cláusulas se ajustan a la práctica habitual de mercado y recogen supuestos para la extinción de la relación laboral contemplando indemnizaciones de una anualidad, salvo que de la normativa aplicable proceda una indemnización superior”.

FCC informa de la existencia de cláusulas de blindaje para algunos miembros de la alta dirección de la empresa (7), pero no es posible saber en qué consisten dichas cláusulas, qué las justifica, ni quiénes son los beneficiarios. De lo que sí se informa es de que es el consejo de administración quien las aprueba y quien conoce el contenido de las mismas, y no la junta general de accionistas, que es el máximo órgano decisorio de la organización y el que da voz a todos los propietarios de la empresa (los accionistas) y no solo a aquellos que cuentan con participaciones por encima del 3%.

GRIFOLS informa de la existencia de cinco miembros del consejo que son beneficiarios de dicho tipo de protección. No se informa de quienes son, la decisión es tomada por el consejo, y no se comunica, ni consulta con la junta general de accionistas. Del mismo modo, la empresa no consulta a la junta para el establecimiento del resto de retribuciones de sus altos directivos, y tampoco se ofrece información sobre la retribución por distintos conceptos de sus consejeros de manera individual.

A este respecto cabe destacar que en la recomendación hecha pública por la Comisión Europea en 2009 sobre la remuneración de los consejeros se indicaba una recomendación de no más de 2 anualidades. Sin embargo, si bien algunas empresas del Ibex 35 han incorporado esta recomendación, otras muchas no. Al igual que otros muchos aspectos que entran dentro de la gestión de RSC, este tipo de recomendaciones que continúan en el ámbito de lo voluntario y la auto-regulación no resultan efectivas y cada uno las interpreta y aplica, siguiendo sus propios criterios e intereses. Sin embargo, según informaciones publicadas en prensa el Ministerio de Hacienda “trabaja en una normativa para poner límite a las indemnizaciones que cobran los directivos cuando abandonan su compañía. (...) Aunque la hoja de ruta está aún en sus fases iniciales ya se conocen pistas de por dónde van las intenciones del Ejecutivo. La idea sería establecer un gravamen impositivo considerable (en torno a un 70%) para aquellos que excedan un número de mensualidades (se habla de un semestre). Además, se quiere dar más poder a las juntas de accionistas para que sean ellas las que aprueben o ratifiquen de forma directa los blindajes, una cuestión decidida hasta ahora en *petiit* comité por los consejos de administración”<sup>142</sup>.

También hay claras muestras de oposición a este tipo de prácticas por parte de un grupo de interés tan relevante para el consejo de administración como son los accionistas e inversores. Así, esta visión se ilustra con las declaraciones realizadas por Jella Benner-Heinacher recogidas por El País: “Los *golden parachutes* están en contra de los intereses de los accionistas y de las reglas de buen gobierno corporativo. Como representantes de los accionistas en las juntas recomendamos restringir cualquier blindaje”. Antes de imponer un límite por ley, DWS es partidario de dar a los consejos el poder de vetarlos. “Nos oponemos a cualquier pago excesivo que agrande todavía más la brecha que se está abriendo entre el salario de los directivos y el de sus empleados. De lo contrario, se estará poniendo en peligro lo que denominamos la paz social de la democracia”, advierte Benner-Heinacher<sup>143</sup>. Jella Benner-Heinacher es presidenta de DSW, la mayor asociación de accionistas de Alemania, presidenta y miembro fundador de Euroinvestor.

<sup>142</sup> [http://sociedad.elpais.com/sociedad/2012/11/27/actualidad/1354042463\\_190061.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2012/11/27/actualidad/1354042463_190061.html)

<sup>143</sup> Idem.

Aquí recuperamos los datos comentados anteriormente sobre FCC, empresa en la que si bien la retribución total del consejo descendió con respecto al ejercicio anterior, el porcentaje de la retribución sobre los resultados se incrementó, pasando de 2,70 a 6,20%, según los datos publicados por la CNMV. FCC obtuvo un beneficio neto de 108,2 millones de euros en el ejercicio 2011, lo que supone un descenso del 64,1% respecto al de 2010, consecuencia principalmente del saneamiento de 301 millones realizado en el balance de la filial Cementos Portland<sup>144</sup>. El resultado de la empresa no favorece una justificación positiva de esa remuneración, claramente inclinada a favor del consejo.

La práctica común continúa siendo la ausencia de información sobre los beneficiarios de las cláusulas y el contenido de las mismas. Aunque recogen que la responsabilidad de la autorización de dichas medidas corresponde al Consejo de Administración, se desconoce si es a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones o a propuesta del Presidente del Consejo. Habrá que esperar a la publicación de los nuevos informes sobre la política de retribuciones para ver si estos van presentando avances materiales en su contenido.

4 empresas (ABENGOA, BANCO POPULAR, BANKINTER Y OHL) informan de que ninguno de los miembros de su alta dirección está protegido por cláusulas de blindaje.

En base a los datos facilitados por la CNMV en el mencionado informe se han producido los siguientes cambios en las empresas del Ibex 35 respecto al número de beneficiarios de cláusulas de blindaje: ABERTIS (-1), AMADEUS (-1), BANCO DE SABADELL (+10), BANCO SANTANDER (-2), CAIXABANK (+9), ENDESA (-1), GAMESA (-6), GRIFOLS (+2), INDRA (-1), INDITEX (-1), MAPFRE (+1), REPSOL YPF (+1), SACYR (-1), TÉCNICAS REUNIDAS (+2), TELEFÓNICA (+1). En el resto no ha habido variaciones.

El principal motivo para activar los blindajes viene siendo el despido improcedente de estos directivos, o bien si el ejecutivo dimite o hay un cambio de control, casos en los que una cláusula les impide trabajar para una empresa de la competencia durante un determinado plazo de tiempo.

Como ya se viene resaltando esta muestra de claridad y transparencia debería ser seguido por las 31 empresas que cuentan con medidas de blindaje, ya que es una práctica común que la información ofrecida sea incompleta. En este sentido, no informar detalladamente sobre las cláusulas de blindaje y quiénes son los beneficiarios, además de poder afectar a los derechos de los propietarios, se interpreta ya muy negativamente por la sociedad sacudida por la crisis y diariamente informada sobre las malas prácticas en el gobierno y gestión de muchas empresas.

Un año más se vuelve a subrayar la necesidad de reflexionar sobre estos mecanismos en la situación de crisis como la actual, sobre la necesidad de incrementar la transparencia y el buen uso de este tipo de medidas que se presentan como herramientas de fidelización y de mejora del rendimiento de sus beneficiarios, sin tener en cuenta en ocasiones las necesidades de control para cumplir este objetivo y que no se produzcan otro tipo de daños de implicación social negativa. Conocer 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, en un momento en el que es creciente la inquietud en relación al poder en manos de los Consejos de Administración<sup>145</sup> sobre estas medidas que se toman individualmente e impactan colectivamente. Esta inquietud resulta además justificada si se tienen en cuenta ejemplos de decisiones tomadas por los que tienen el poder de hacerlo en beneficio propio y que en la práctica se ha demostrado interesadas, injustificadas y de un gran impacto negativo en la sociedad<sup>146</sup>.

<sup>144</sup> <http://www.elconfidencial.com/mercados/bolsa/2012/02/28/fcc-recoge-con-descensos-la-caida-del-641-de-los-resultados-en-2011-76233>

<sup>145</sup> <http://www.elconfidencial.com/economia/2012/11/22/jubilaciones-anticipadas-en-las-cupulas-del-ibex-para-evitar-el-cerco-de-hacienda-a-los-blindajes-109721/>

<sup>146</sup> <http://blogs.elconfidencial.com/economia/corazon-abierto/2012/09/29/los-que-no-pagan-el-expolio-al-accionista-tras-cinco-anos-de-tsunami-bursatil-7488/>

No solo por encontrarnos en el contexto de crisis actual, sino desde un punto de vista de gestión empresarial racional, resulta necesario fijar un equilibrio entre la estas indemnizaciones, las causas que lo generan, la aportación realizada por el beneficiario, y cualesquiera otras variables que permitan hacer objetiva esta herramienta de fidelización y frenar cualquier posible uso y disfrute tanto injustificado como fraudulento de las mismas.

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**), nuevamente el 80% de las empresas informan sobre su habilitación y contenido. Este porcentaje es el mismo que resultaba en el análisis del ejercicio anterior, 2010. En el caso de la existencia para todas las partes interesadas I.C. 24 (bis) sí es produce un incremento de +6 empresas, lo que coloca en un porcentaje de 31% el total de empresas que lo han habilitado. Esta evolución está relacionada con la implementación de Códigos de Conducta o su extensión a otros grupos de interés como son los proveedores, de forma que resulta necesario extender también los mecanismos por los que se implementan estos códigos a todos aquellos que se pueden ver vulnerados por el incumplimiento de sus principios. Al respecto de esta extensión queda todavía mucho recorrido para la mejora, ya que frecuentemente estos mecanismos se habilitan a través de las *intranets* de las compañías a las que tienen acceso sólo una parte de los trabajadores, y/o no se informa adecuadamente al resto de grupos de interés sobre su disponibilidad y forma de funcionamiento.

Este indicador cualitativo, no sólo se refiere a la existencia del canal, caso en el que se evidencia 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 éste garantice por un lado la confidencialidad, asegurando el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, 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.

En el análisis de estos indicadores, se observa que el nivel de cumplimiento de los distintos requisitos o al menos la información aportada por las empresas es diverso y en muchos casos resulta poco clara para la verificación de su funcionamiento. La característica común es que la información aportada es incompleta, ya que son 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.

En la actualidad ABENGOA cuenta con dos canales de denuncias para comunicar cualquier irregularidad contraria al Código de Conducta, uno interno; a disposición de todos los empleados, establecido en el año 2007 y otro externo implantado en 2010 a disposición de cualquier tercero ajeno a la compañía. Ambos canales dan cumplimiento a los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley<sup>147</sup>. La vía de comunicación del canal interno es el correo electrónico o el correo ordinario, mientras que el canal externo se articula a través de la página web. Los dos canales tienen carácter confidencial y son competencia del Comité de Auditoría que ha habilitado un procedimiento de trabajo<sup>148</sup> para cada denuncia recibida. En la web además se encuentra explicada la normativa de funcionamiento del canal externo en las que se menciona la actuación de ABENGOA sobre ausencia de represalias, quienes son los receptores de las denuncias o sobre la confidencialidad.

El enfoque *multistakeholder*, además de gestionar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, significa fomentar la participación de estos grupos en la gestión de la compañía. Una de las prácticas de buen gobierno recomienda que las empresas establezcan un canal de denuncias anónimo para que todas las partes interesadas puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos (**I.C 24 bis**). Si bien el % de empresas que adoptan este enfoque *multistakeholder* para dar a sus grupos de interés la posibilidad de

<sup>147</sup> Normativa de obligado cumplimiento para todas las compañías que cotizan en EEUU y que trata de garantizar la fiabilidad de la información financiera y proteger los intereses de los accionistas e inversores mediante el establecimiento de un sistema de control interno adecuado

<sup>148</sup> Informe de Gobierno Corporativo 2011, página 89

transmitir sus denuncias aumenta, este porcentaje sigue siendo muy bajo (31%), teniendo en cuenta el tamaño y presencia multinacional de las compañías, lo que incrementa de forma importante el abanico de grupos y situaciones de riesgo que se pueden dar. La no existencia de este canal abierto a todos significa la renuncia a una buena parte de la información sobre hechos que forman parte de la esfera de responsabilidad de la empresa.

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. Este principio de proporcionalidad, en relación a 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, entendido este interés, como el interés común de los accionistas.

Además, 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). Sin embargo este criterio no es seguido por algunas empresas y en algunos casos ni siquiera aportan explicación alguna al respecto. Hay que recordar que esta información, 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.

Nuevamente destacamos este indicador como el único que es cumplido por todas las empresas analizadas (**I.C.23**), dado que todas cuentan con mayoría de consejeros externos (dominicales, independientes y otros externos) con respecto a los ejecutivos. Este resultado se observa como uno de los principales ejemplos, de la incorporación de las recomendaciones de buen gobierno a la práctica de las empresas, siendo este año el tercero en el que se consigue el cumplimiento de todas las empresas que cotizan en el Ibex.

Se puede destacar como uno de los aspectos más significativos del Código Unificado de Buen Gobierno la especial atención que brinda sobre la presencia y función de los consejeros independientes. El Código recomienda que dentro de los consejeros externos exista cierto número de consejeros que, por su condición de independientes, sean capaces de ejercitar sus funciones sin estar condicionados por relaciones directas o indirectas no sólo con los consejeros ejecutivos o con la propia sociedad, sino tampoco con los accionistas significativos de la compañía. Así asegura 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.

Para asegurar la independencia de los consejeros, el Código Conthe recoge la recomendación de que los consejeros independientes no permanezcan como tales durante un período continuado superior a 12 años (**IC 25**). Si se toma como referencia los informes de seguimiento de las recomendaciones de buen gobierno, se evidencia que la mayoría de ellas afirma cumplir con esta medida de garantía. Pero tras el análisis de la información se desprende que 11 empresas (31 %), una más que en el ejercicio anterior, cuentan en sus políticas o normas de funcionamiento del Consejo la prohibición expresa o el contenido de dicha recomendación, o que llegado el caso lo cumplen. Es necesario llamar la atención sobre la necesidad de que las empresas informen sobre las medidas establecidas dirigidas a asegurar la independencia de los consejeros.

Un ejemplo de seguimiento de esta recomendación lo constituye AMADEUS, que en sus Estatutos sociales recoge que “los administradores ejercerán su cargo, a menos que dimitan o sean cesados, durante el plazo de tres (3) años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración salvo por lo que respecta a los Consejeros independientes, que únicamente podrán ser reelegidos por dos (2) mandatos adicionales a su mandato inicial”.

Sin embargo, esta recomendación explícita sobre la permanencia en el cargo de los Consejeros Independientes parece que empieza a no ser suficiente y es que comienzan a aparecer evidencias de incomodidad de los accionistas con las perpetuaciones de algunos consejeros en sus cargos. Un ejemplo de ello, y no el primero, es la oposición sufrida por Emilio Botín y otros consejeros de BANCO SANTANDER a su renovación como consejeros de la entidad en la última Junta General de accionistas. Así, como se puede ver en los resultados de las votaciones de la Junta General Ordinaria de 30 de marzo de 2012<sup>149</sup>, Emilio Botín fue renovado con un 24,271% de votos en contra. Según informaciones aparecidas en prensa, haciéndose eco de este hecho<sup>150</sup>, “fuentes financieras explican esta sorprendente reacción por la decisión de los grandes gestores de cartera de oponerse a la perpetuidad de los consejeros en los órganos de gobierno de las compañías cotizadas. Consideran que un representante de los accionistas no debe estar más de diez años en su sillón y menos si su presencia es calificada de independiente”.

Al igual que en el ejercicio precedente el 83% de las empresas del Ibex 35 (29) cuentan como presidente de las comisiones de Auditoría y Nombramientos y Retribuciones con consejeros independientes. **(I.C 27)**.

A continuación se presentan las principales conclusiones del Informe Anual de Gobierno Corporativo de la CNMV en relación a la presencia de mujeres en los Consejos de Administración y a las medidas adoptadas tendentes a incrementar el número de mujeres en el Consejo, junto con los principales hallazgos del análisis realizado por los diferentes analistas de este estudio para la evaluación del indicador **I.C.26** relativo a la explicación por parte de las empresas de si se pretende un número adecuado de mujeres en el consejo. Según el análisis realizado por el Observatorio de RSC 7 empresas, el 20% de las que componen el total del índice cumplen con este indicador<sup>151</sup>, en el caso de las conclusiones de la CNMV, estas se presentan entre comillas y especificando la página del informe en el que se publica.

- “El promedio de mujeres en los consejos de administración del Ibex ha pasado del 10,6 % en 2010 al 12,1% en 2011. Sin embargo, el porcentaje medio de consejeras ejecutivas se ha situado en el 3,3%, frente al 3,8% de 2010 (p. 6)”. Cabe destacar que este último dato venía de un 4% en 2009.
- “El número total de consejeras de las sociedades del Ibex se ha incrementado un 15,1% respecto al año anterior (61 consejeras en 2011 frente a 53 en 2010 (p. 96))”.

Se produjeron 63 nombramientos de nuevos consejeros en 19 sociedades, de los cuales 8 eran mujeres, y se registraron 37 bajas (ninguna mujer) en 22 sociedades (p. 20).

- “En 11 sociedades, la presencia femenina en el consejo superó el 15% (p. 19)”. Esto supone un incremento de 2 sociedades con respecto a 2010.

TÉCNICAS REUNIDAS, GAS NATURAL y ENDESA no cuentan con ninguna mujer en sus consejos de administración.

- “Una sociedad que en 2010 no contaba con ninguna consejera ha nombrado una en 2011 (p. 19)”.

Este es el caso de SACYR VALLEHERMOSO.

<sup>149</sup>

<http://www.santander.com/csgs/StaticBS?ssbinary=true&blobtable=MungoBlobs&blobkey=id&SSURIsscontext=Satellite+Server&blobcol=urldata&SSURIconainer=Default&SSURIsession=false&blobwhere=1278682718670&blobheader=application%2Fpdf&SSURlapptype=BlobServer#satellitefragment>

<sup>150</sup> <http://www.elconfidencial.com/economia/2012/04/16/la-mitad-de-los-fondos-vota-contra-la-reeleccion-de-botin-como-presidente-96130/>

<sup>151</sup> 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.

- “A pesar de que desde 2007 se ha producido un incremento de más de 6 puntos porcentuales en el peso relativo que representan las mujeres en los consejos de administración, la presencia de consejeras en cargos ejecutivos se mantiene sin cambios respecto a 2010. Respecto al año anterior, se aprecian avances en cuanto a la presencia de vocales en todas las comisiones, sobre todo en la de auditoría (12 en 2010, 20 en 2011). También aumenta el número de presidentas en la comisión de nombramientos y retribuciones. Sin embargo, se reduce su número en el comité de auditoría (p. 20)”.

La representación de mujeres en el Consejo de Administración de ABENGOA es de 3 de un total de 15 consejeros. ABENGOA informa que no existen medidas discriminatorias para el acceso de mujeres al consejo y pone como ejemplo que han pasado de 1 mujer en el año 2006 a 3 en el año 2008, pero no informa de si está previsto ir disminuyendo esta diferencia en años sucesivos. Sólo declara que su política de igualdad a través del Plan Marco de Igualdad ha definido una estrategia corporativa en el terreno de la igualdad de derechos entre hombres y mujeres que no explica en que se materializa, por lo que parece más de evitación de trabas que de promoción de la presencia femenina en puestos de alta dirección y consejo. El Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones recoge como su función la búsqueda deliberada de potenciales candidatos mujeres que reúna el perfil para el puesto y velar para los procedimientos de selección o adolezcan de sesgos que obstaculicen la selección de consejeras. También se informa en el Informe de RSC que una de las funciones del Consejo Asesor Internacional es la promoción de mujeres a la dirección de la compañía<sup>152</sup> sin embargo no parece que ni las políticas ni procedimientos estén consiguiendo el acceso de mujeres a puestos de alta dirección ya que actualmente sólo hay 1 mujer de 17 miembros.

En el caso de BANKIA, la participación de mujeres en el consejo ha sido de 2/18 (2/19 hasta noviembre), aproximadamente un 11%. La compañía considera expresamente que el número de mujeres no es bajo, en comparación con otras empresas del Ibex 35, y propone una medida genérica de integrar mujeres entre las candidaturas futuras al consejo, sin establecer ningún tipo de compromiso u objetivo cuantitativo más, ni otros sistemas de seguimiento.

FCC es la empresa del IBEX 35 que cuenta con un mayor número de mujeres en el consejo de administración, cinco en total. Además, la empresa aporta información sobre sus políticas de no discriminación y las iniciativas adoptadas para aumentar la presencia de mujeres en cargos directivos. Sin embargo, en 2011 el porcentaje de mujeres directivas respecto del total de directivos se ha reducido del 32.90% al 13.60, sin que se haya encontrado evidencia de ninguna tipo de explicación al respecto.

- “El 38,2% (42,4% en 2010) de las sociedades en las que la presencia de consejeras es escasa o nula, no han adoptado todas las medidas que recomienda el Código Unificado para corregir tal situación (p. 6)”.

Especialmente llamativo es el hecho de que no hay ninguna mujer en el Consejo de Administración de ENDESA, ni tampoco en la lista de miembros de la Alta Dirección proporcionada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011. Dada la gran preocupación que desde Endesa se afirma tener respecto a la igualdad de género y las diferentes medidas establecidas para conseguir tal propósito, caso más evidente el del Plan Senda, resulta paradójico que no se encuentren mujeres en puestos importantes. Este hecho es aún más preocupante al constatar en la documentación consultada para realizar este análisis que no se aprecia alusión alguna a medidas encaminadas a la incorporación de mujeres en el Consejo de Administración, informándose mayormente acerca del papel de la mujer en Endesa y lo que mucho que cuida su figura. Endesa es una de las pocas empresas del IBEX-35 sin presencia de mujeres en su Consejo de Administración, y a terno de lo expuesto en este párrafo lo seguirá siendo en los próximos años a menos que se adopten medidas urgentes.

- “Las sociedades declaran contar con procesos de selección objetivos y que no limitan la presencia femenina, pero no han adoptado procedimientos de búsqueda deliberada de consejeras. (p. 6)”.

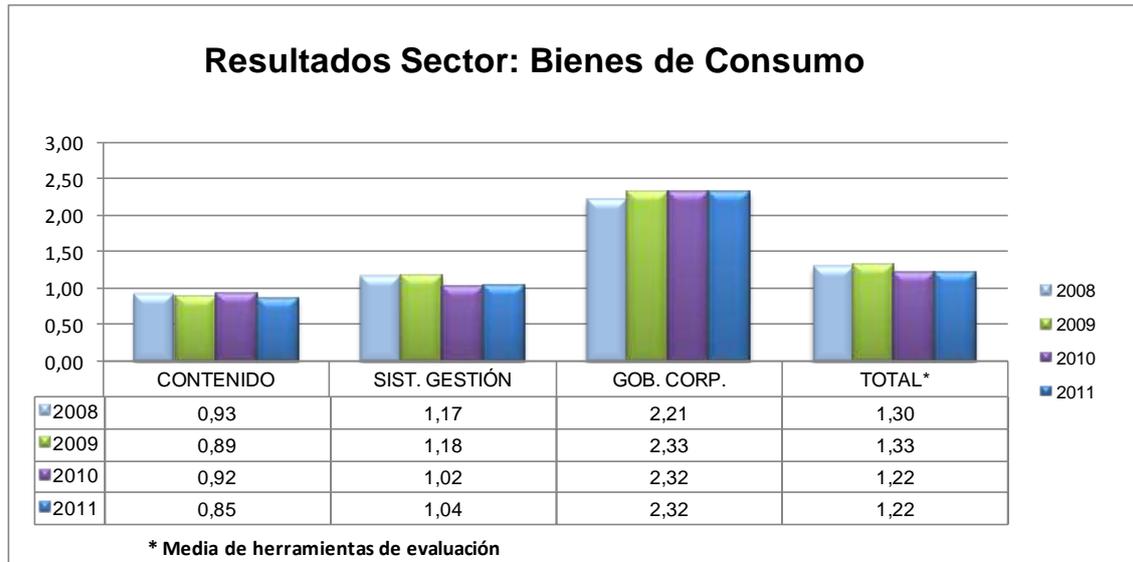
<sup>152</sup> Informe de RSC 2011, página 126

En el caso de BANCO POPULAR, sólo hay una mujer entre los 18 consejeros. El Reglamento del Consejo establece que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses “velará para que al proveerse vacantes los procedimientos de selección no obstaculicen la selección de Consejeras y que la compañía busque deliberadamente a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado”. Sin embargo, no se conocen cuáles son las medidas que se adoptan al respecto.

### 3.3. Resultados por empresa

#### 63.3.1. Empresas del sector Bienes de Consumo:

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



## GRIFOLS, S.A. Grifols

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

**GRIFOLS** ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- **Bioscience:** investigación, desarrollo, producción y comercialización de hemoderivados. Medicamentos relacionados con las propiedades terapéuticas de las proteínas del plasma.
- **Diagnostic:** desarrollo, fabricación y comercialización de sistemas de análisis diagnóstico in-vitro, equipos de donación sanguínea, procedimientos de inactivación de componentes sanguíneos para transfusión, hemostasia e inmunología.
- **Hospital:** Soluciones parenterales para terapia intravenosa y nutrición clínica, además de productos estériles y dispositivos médicos para hospitales. Una línea completa de herramientas para la preparación del medicamento en la farmacia hospitalaria. Somos proveedores de sistemas logísticos y de almacenamiento de productos hospitalarios.

#### Alcance geográfico

GRIFOLS opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España, EE.UU, Australia, Suiza, Portugal, Chile, Argentina, República Checa, México, Italia, Reino Unido, Brasil, Francia, Alemania, Polonia, Irlanda, Malasia, Tailandia, Eslovaquia, Singapur, Japón, Malasia, Canadá, China, Colombia y Suecia.

GRIFOLS opera o tiene presencia en los siguientes países considerados paraísos fiscales:

- Irlanda
- Suiza

#### Índices de inversión socialmente responsable

No se han encontrado evidencias de que en el ejercicio 2011 GRIFOLS haya cotizado en índices bursátiles sostenibles.

#### Normativa Internacional

GRIFOLS informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Normalización del sistema de **gestión de la seguridad y salud laboral** a nivel internacional. Se está actualizando la documentación existente en cada una de las filiales internacionales, avanzando en la normalización y establecimiento de un sistema adaptado a cada filial, que sea coherente con el sistema corporativo implantado y **certificado OHSAS 18.001 en España.**

El proyecto se inició en 2010 y actualmente se está implantado en las filiales de Chile, Brasil, México, Argentina, Reino Unido, República Checa y Francia. En el año 2012 se desarrollará en Italia y Alemania.

#### Estándares voluntarios

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

- Las instalaciones de cogeneración y calderas de vapor que dispone la planta de la división Bioscience en Parets del Vallès (Barcelona) están sujetas al **Sistema Europeo de Comercio de Derechos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero**. Las emisiones verificadas, por parte del organismo acreditado TÜV Rheinland, correspondientes al año 2011 ascendieron a 23.411 t de CO<sub>2</sub>, un 7,6% inferiores a los derechos de emisión asignados por el Gobierno de España para este año.
- El cálculo de la huella de carbono de GRIFOLS se ha realizado según la metodología de **Greenhouse Gas Protocol y los parámetros del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)** teniendo en cuenta todas las instalaciones de GRIFOLS. En este cálculo se han incluido los principales factores que emiten gases de efecto invernadero, como el consumo de electricidad, gas natural, otros combustibles, los viajes de empresa, el transporte de empleados y las emisiones de gases refrigerantes.
- **GRIFOLS participa en el CDP** (Carbon Disclosure Project) reportando la información anual referente a las políticas adoptadas, los planes de acción y los resultados de su gestión respecto a sus emisiones de gases de efecto invernadero.

#### 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:

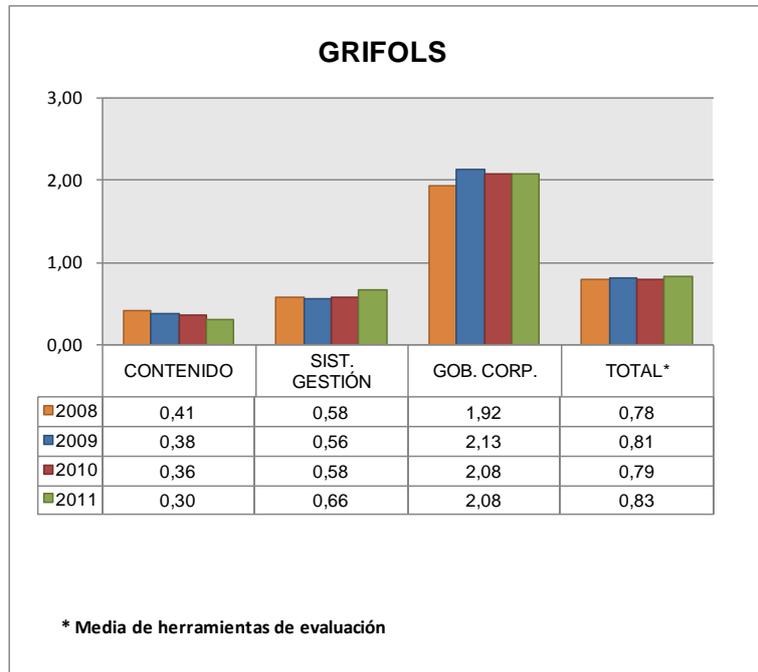
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2011	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Estatutos del Comité de Auditoría	
Informe de Actividades del Comité de Auditoría	
Memoria de Gestión Ambiental 2011	
Código de Conducta para los Empleados de GRIFOLS	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

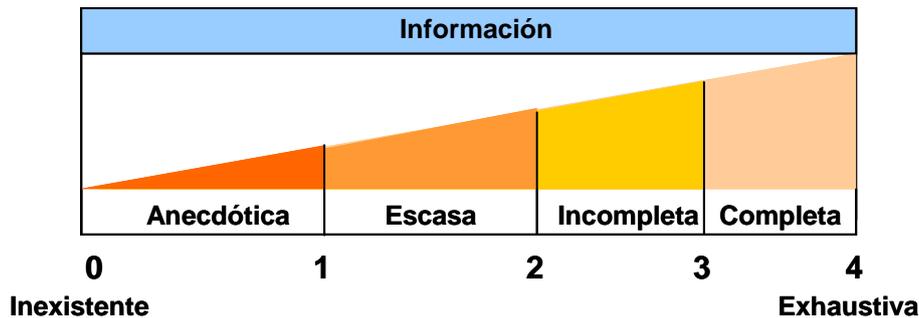
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>0,67</b>
Indice&Perfil GRI	1,36
GRI Indicadores	0,39
Principios GRI	0,27
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,08</b>
<b>ONU</b>	<b>0,22</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,29</b>
AA1000 Indicadores	0,25
AA1000 Principios	0,33
<b>NEF</b>	<b>0,88</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,83</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



**III. CONCLUSIONES**

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,83** situándose en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de 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 **0,30**, 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 **0,66**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,08**.

Un año más, en el ejercicio 2011 GRIFOLS presenta informe de cuentas anuales, informe de gobierno corporativo, informe anual memoria de gestión medio ambiental. No se han encontrado evidencias de que GRIFOLS cuente con un informe de RSC. Por otro lado, la empresa tiene con un Código interno de Conducta para los empleados de GRIFOLS. Este documento no incluye ningún tipo de compromiso con normativas internacionales en materia de derechos humanos, aspectos socio-laborales o medioambientales, limitándose a ser una declaración de intenciones. Se puede afirmar que la información relevante a la que es posible tener acceso sobre la empresa, es aquella de obligatoria publicación, ya que el resto de la información es anecdótica. En este sentido, la información publicada no se puede considerar técnicamente como la propia de un proceso de rendición de cuentas a todas sus partes interesadas, sino más bien como un ejercicio de comunicación destinado a algunos de sus stakeholders, como sus clientes, inversores o accionistas.

De la información analizada no se puede evidenciar que GRIFOLS se haya adherido a algún tipo de estándar internacional de reporte, como GRI o similares. Tampoco presenta o informa sobre ningún tipo de compromiso con iniciativas del ámbito de los derechos humanos, la RSC o el desarrollo sostenible, a pesar de manifestar su compromiso explícito con la sostenibilidad. Sí presenta información sobre su adscripción a la Norma del sistema de gestión de la seguridad y salud laboral, certificado OHSAS 18.001, implantado sólo en España, y su proceso de trabajo para adaptarlo en cada una de las filiales internacionales. También informa sobre el cálculo de la huella de carbono según los parámetros del IPPC (Intergovernmental Panel on Climate Change) y sobre su participación en el CDP (Carbon Disclosure Project).

En cualquier caso la información que la empresa pone a disposición pública, especialmente a través de su Web corporativa, no puede ser considerada como un ejercicio técnico de rendición de cuentas sobre sus resultados de gestión en el 2011 en materia de responsabilidad social corporativa.

La cantidad y calidad de la información divulgada en los documentos analizados acerca de cuestiones sociales (tan sólo se incluye alguna información referida a empleados) o ambientales (principales consumos y residuos) continúa presentando carencias importantes. Se observa una escasez de datos cuantitativos relevantes, ante una tendencia mayoritariamente descriptiva de la información, cuando la hay, sin que ésta sea acompañada de datos cuantitativos que la respalden. Otro año consecutivo se reitera la observación respecto a la anecdótica o inexistente información sobre aspectos referidos a los derechos humanos, los derechos de los consumidores, la relación de la empresa con sus partes interesadas, o bien información relevante con cierto grado de detalle correspondiente a los países donde opera, entre otros asuntos relevantes.

## b. CONTENIDOS RSC

GRIFOLS sigue sin contar con una memoria o informe de RSC. Es un concepto que no se menciona en toda la documentación a la que se ha tenido acceso, lo cual determina el presente análisis. En su lugar, la empresa habla de sostenibilidad, aportando un documento denominado Memoria de Gestión Ambiental 2011. En esta memoria se incluyen datos de carácter social y ambiental, aunque no se explica cómo se despliega en la gestión de la empresa y sus operaciones, salvo ligeramente en la parte medio ambiental, de lo que se informará más adelante. La información relevante que la empresa pone a disposición de los grupos de interés es únicamente la obligatoria por Ley, al tratarse de una empresa cotizada. El resto de la información es anecdótica, y no se enmarca en el ámbito de la RSC entendida como sistema de gestión.

Casi toda la información pone de relieve los logros comerciales, financieros y económicos de la empresa (sólo en el 2011 GRIFOLS ha recibido 6 Premios), apreciándose una inclinación hacia los asuntos relevantes para los inversores y accionistas, pero mucho menos hacia otros grupos de interés como la ciudadanía, las organizaciones sociales, o las comunidades locales y personas donde la empresa lleva a cabo su labor empresarial. Llama la atención la ausencia de información sobre los procedimientos usados para identificar a sus grupos de interés y sobre los canales de comunicación con ellos.

GRIFOLS es una empresa de productos hemoderivados, hospitalarios y farmacéuticos, con presencia en 26 países y ventas en 100 países, en proceso de expansión (en junio 2011 GRIFOLS ha comprado la empresa norteamericana Talecris<sup>153</sup>), pero sin embargo la información que se aporta es de carácter general con datos consolidados no desglosados por países. Esto es importante en cuanto a los impactos económicos de sus políticas de gestión al tener presencia en paraísos fiscales, siendo algunas de sus actividades ajenas a su negocio, y sin aportar información detallada sobre la actividad que se desarrolla en estos espacios. Dado el riesgo que existe de que estos países sean usados con fines de elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas, sería deseable un mayor detalle en la información aportada. La elusión fiscal puede no ser delito, pero ciertamente puede tener importantes impactos negativos sobre las economías de los países donde se produce la riqueza y donde se evita pagar impuestos. Esto cobra especial relevancia en el caso de países en vías de desarrollo en los que la empresa tiene presencia, como Colombia, Argentina o México, y puede poner en cuestión algunos de los valores que la empresa dice defender.

No aporta información detallada sobre las operaciones que realiza a través de tales empresas, ni si tiene alguna política sobre su presencia en paraísos fiscales. Puede existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios y éticamente reprochable.

<sup>153</sup> [http://elpais.com/diario/2010/06/08/economia/1275948012\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2010/06/08/economia/1275948012_850215.html)

Nombre	Domicilio Social	Actividad
Medion GRIFOLS Diagnostic AG	Bonnstrasse, 9, 3186 Dudingén, <b>Suiza</b>	Desarrollo y Producción
Saturn Investments AG	c/o Dr. Chirstoph Straub, Hanibuel, 8, Ch - 6.300, Zug, <b>Suiza</b>	Tenencia de participaciones
Squadron Reinsurance, Ltd	The Third Floor, The Metropolitan Building, James Joyce Street, Dublin, <b>Irlanda</b>	Reaseguramiento de las pólizas de seguro

Por otro lado, GRIFOLS no aporta información detallada sobre el pago de impuestos por país, de manera que resulta difícil conocer el verdadero alcance de sus actividades y los impactos positivos, a través de su contribución a los recursos públicos, de la actividad empresarial en los países donde tiene presencia. Lo mismo ocurre con las subvenciones, exenciones y ayudas recibidas de gobiernos o administraciones públicas, sobre lo cual se aporta información consolidada y sin ningún detalle. Sorprende que una empresa del sector de la salud, cuyos ingresos provienen fundamentalmente de los presupuestos públicos asociados a las políticas de sanidad, y de los 7.150.000 de donativos de plasma de personas físicas, no aporte una información más desglosada de cómo su planificación fiscal contribuye de forma responsable en cada uno de los países donde opera y comercializa sus productos. Si no se aportara una información más concreta y desagregada (sobre impuestos, subvenciones, actividades en paraísos fiscales) podría existir un riesgo de interpretar por parte de sus stakeholders que su presencia en paraísos fiscales se debe a estrategias de elusión fiscal de la empresa. Esta apreciación iría en contra de la estrategia y lógica, de una empresa en la que gran parte de sus ingresos provienen de los recursos públicos aportados por los impuestos de la ciudadanía de los países donde comercializa sus productos, y la inmensa mayoría de sus materias primas de las donaciones de personas físicas (donaciones de sangre de donde se extrae el plasma).

Desde el punto de vista medioambiental, la empresa aporta una memoria de gestión ambiental de 51 páginas. Se presenta información social (sobre seguridad y salud laboral, formación, investigación, desarrollo e innovación y fundaciones), y ambiental (gestión ambiental, desempeño ambiental, materias primas, consumo de energía, consumo de agua, vertidos, emisiones, residuos, biodiversidad, productos y servicios, inversiones y gastos), y hay un Programa Ambiental 2011 – 2013. Aunque hay algunos datos concretos, cierta planificación y objetivos, la información no deja de ser anecdótica.

No se menciona en la documentación analizada que exista algún compromiso corporativo de gestionar la empresa de acuerdo al principio de precaución, ni al de prevención medioambiental. Se limita a señalar algún pequeño incidente ambiental y una breve información sobre una multa muy pequeña recibida, sin aportar datos sobre las causas que la han motivado ni las medidas adoptadas.

En cuanto a los aspectos laborales, la empresa aporta información sobre el número de trabajadores desglosando por plantilla media por área de actividad, distribución geográfica, tipo de contrato (indefinido/no indefinido), y por pirámide de edad por género. En el Informe Anual se informa que: “en 2011 la plantilla media acumulada se situó en 11.230 empleados, lo que

supone un incremento del 88% con respecto al año 2010. Este incremento ha sido consecuencia de la integración de los empleados de la adquirida Talecris que incluye los empleados de sus 67 centros de donación de plasma”, sin que se aporte una mayor explicación al respecto. Sería deseable mayor y más relevancia en la información sobre cómo gestiona el respeto a los derechos laborales a través de sus decisiones operativas y comerciales dada la presencia de la empresa en países vulnerables desde el punto de vista de los derechos laborales, como Tailandia, Singapur, México, Malasia y China<sup>154</sup>. Sería necesario que se aportara alguna información sobre cómo gestiona sus operaciones, inversiones y decisiones de negocio en estos entornos de riesgo de forma coherente con el principio de *diligencia debida* establecido por las recomendaciones de la ONU, sobre empresas y derechos humanos<sup>155</sup>.

Resulta especialmente llamativa la falta de datos en relación a trabajadores afiliados a sindicatos, sobre lo cual no se ha encontrado mención alguna. Del análisis de la información publicada no es posible saber si la empresa reconoce explícitamente y se compromete con su respeto a los derechos de libre asociación, los de negociación colectiva. En este sentido no se ha encontrado compromiso explícito con los convenios de la OIT, que consagran estos derechos como universales. Del mismo modo, no se ha encontrado compromiso con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados, según establece la ONU y la OIT, lo cual se ve agravado por la falta de información sobre gastos salariales por países. Todo ello cobra especial relevancia dada la presencia de la empresa en países especialmente vulnerables, como Colombia, Singapur o Malasia<sup>156</sup>. En cuanto a las retribuciones, no se detalla el salario base por categoría profesional y por género, así como tampoco brinda información sobre datos cuantitativos de plantilla o salarios por país, o su relación con el salario mínimo de cada país donde tiene presencia. El Compromiso con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados cobra especial relevancia en países donde la explotación de los trabajadores es un tema sensible, como son algunos países de Asia donde la empresa tiene presencia.

No se aporta información de tipología de relación laboral desglosada por país que permitiera entender su política laboral y cómo esta impacta en el mercado laboral y social de donde opera, aunque la empresa afirma que el 99% de los contratos son fijos. En este caso, sería deseable conocer el porcentaje de trabajadores subcontratados. Del análisis de la información analizada se puede afirmar que la empresa no expresa explícitamente su compromiso con los derechos de los trabajadores en países que no garantizan realmente el ejercicio de los derechos a la libertad de asociación, sindical y de negociación colectiva, o donde sea peligroso ejercer estos derechos.

GRIFOLS no aporta información sobre cuáles son sus grupos de interés, ni se ha encontrado evidencia de que existan canales de diálogo más allá de los existentes para los empleados. Se aporta información sobre un código interno de conducta denominado “Código de Conducta para los Empleados de GRIFOLS” de aplicación a todos los empleados y miembros del consejo de administración. Esta información incluye un canal confidencial y anónimo llamado “Ethics Point” para que los empleados puedan comunicar “cuestiones que puedan afectar a su superior inmediato o que es preferible no discutirlo con él”. No se ha encontrado información sobre los procesos de identificación de grupos de interés, ni se ha encontrado ningún tipo de compromiso que pudiera dar a entender que se toma en cuenta a otras partes interesadas que no sean inversores, accionistas o, en alguna medida, sus trabajadores. Asimismo, no se ha encontrado en la memoria ninguna referencia al impacto de las actividades en las comunidades en las que operan, ni cómo, por tanto, afectan a las partes interesadas.

En este sentido, la empresa se limita a informar sobre la actividad de tres fundaciones que pertenecen al grupo (Fundació Víctor GRIFOLS i Lucas, Fundación Probitas y Fundación José Antonio GRIFOLS Lucas), que se dedican a canalizar la acción social de la empresa. Sobre la tercera fundación la memoria de gestión medio ambiental dice expresamente que “tiene la misión de proporcionar ayudas en materia de educación y salud para promover el bienestar de

<sup>154</sup> Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

<sup>155</sup> <http://www.cmecolombia.co/documentos-clave/marco-onu-para-empresas-y-derechos-humanos-y-sus-31-principios-rectores.html>

<sup>156</sup> Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

las comunidades y el entorno de casi un millón de personas que donan su plasma en los centros de Grifols de EEUU". Pero es lo único que menciona, sin facilitar ningún dato adicional. GRIFOLS tiende a informar sobre aspectos sociales de un modo que se aleja de lo que sería un ejercicio de rendición de cuentas sobre sus resultados e impactos económicos, sociales y ambientales, basado en el respeto a los derechos de las personas, aproximándose más bien a un modelo de filantropía empresarial.

No se ha encontrado evidencia de la adhesión o compromiso de GRIFOLS con ninguna iniciativa y/o normativa de Naciones Unidas u otras vinculadas al respeto de los derechos humanos. En este sentido tampoco se ha encontrado mención expresa al rechazo del trabajo forzoso u obligatorio, la no utilización del trabajo infantil, o al control y/o supervisión de proveedores en materia de derechos humanos. Lo cual es importante dado que GRIFOLS tiene presencia en países de alto riesgo de vulneración de los derechos humanos, como China o Colombia<sup>157</sup>.

GRIFOLS cuenta con un código de conducta relativo a actuación en el mercado de valores. En él se manifiesta el compromiso y la obligación de actuar de acuerdo a las leyes que regulan su ámbito de actividad en los mercados, pero no se asumen otros compromisos con aspectos relevantes como el respeto a los derechos humanos, derechos de los trabajadores etc. No se ha encontrado evidencia tampoco de medidas concretas para aspectos específicos, como la lucha contra el fraude, el soborno o el blanqueo de capitales, si bien sí se incluye en el reglamento del consejo de administración la obligación por parte de sus consejeros de comunicar las situaciones de conflicto de intereses en las que pudieran incurrir definiendo a su vez ese tipo de situaciones.

Del mismo modo, tampoco se ha encontrado información sobre políticas acerca de contribuciones e instrumentos de presión política. Esto es importante ya que este tipo de prácticas pueden tener un gran impacto sobre los derechos de las comunidades y sociedades donde la empresa opera, como pone de manifiesto el informe elaborado por la organización *Friends of the Earth*<sup>158</sup>. Del mismo modo, tampoco se ha encontrado información sobre cómo previene en el ámbito de la gestión de sus negocios y sus operaciones el tráfico de influencias, prevención de corrupción de funcionarios nacionales e internacionales o prevención de malversación de fondos privados o cualquier otro tipo de práctica corrupta que se pudiera dar en su ámbito de negocio.

En cuanto a su relación con los consumidores, no se ha encontrado evidencia de que GRIFOLS se comprometa expresamente con la observancia de la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores, en todos los países en que realiza operaciones, tampoco sobre la renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas o utilización de prácticas contractuales abusivas. La empresa no aporta información sobre quejas y su resolución o las compensaciones pagadas, ni información detallada sobre incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente y las posibles sanciones y multas recibidas.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El alcance de la información puesta a disposición de los grupos de interés por parte de GRIFOLS no se encuentra claramente determinado en ningún apartado de la denominada Memoria de Gestión Ambiental 2011 (memoria de sostenibilidad). La empresa no se ha adherido a ninguna iniciativa o estándar nacional o internacional de reporte. Por lo tanto, resulta difícil saber de qué manera se han seleccionado los indicadores y los temas sobre los que se informa. Tampoco se ha encontrado evidencia de que la empresa haya identificado a sus principales grupos de interés, ni de que los mismos hayan tenido algún tipo de participación en la definición de los aspectos e impactos de responsabilidad social relevantes y materiales de

<sup>157</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

<sup>158</sup> Friends of the Earth: Lobbying in Brussels: [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

la gestión de la empresa, ni sobre los contenidos que cabría esperar que informara. La empresa no cuenta con un informe de responsabilidad social corporativa que incluya de forma integrada sus resultados e impactos del ejercicio en los distintos ámbitos de su responsabilidad social. Su ejercicio de reporte se basa fundamentalmente en algunos aspectos de sostenibilidad medioambiental, aunque también se incluyen algunos datos sobre aspectos sociales, pero de manera anecdótica.

Así mismo, en materia de RSC, GRIFOLS solo aporta información sobre su área de actividad principal, que es la fabricación y comercialización de hemoderivados y productos farmacéuticos, a pesar de contar con otro tipo de negocios. Aunque estas otras actividades y negocios no representen un alto porcentaje de su actividad, sería deseable que se incluyera más información, como son sus negocios de tenencia de participaciones en sociedades y seguros, especialmente dado que ambos negocios se encuentran localizados en países considerados paraísos fiscales. Esto vulnera los principios de totalidad y exhaustividad en la información reportada.

GRIFOLS tiene presencia en veinte seis países, a pesar de lo cual sólo aporta información sobre su actividad de manera global, desglosando solo para algunos indicadores por región, pero no sobre todos los países donde opera, a excepción de algunos datos relacionados con su actividad en España y EE.UU (sobre todo tras la adquisición de Talecris). Esto dificulta que se pueda tener una idea clara de las dimensiones y de los impactos tanto positivos como negativos de su actividad en aquellos países donde tiene presencia.

La empresa no manifiesta ningún tipo de compromiso con normativas nacionales o internacionales vinculadas a aspectos sociales, de derechos humanos o medioambientales, salvo la adscripción a la Norma del sistema de gestión de la seguridad y salud laboral certificado OHSAS 18.001 sólo para España, el cálculo de la huella de carbono según los parámetros del IPPC (Intergovernmental Panel on Climate Change) y su participación en el CDP (Carbon Disclosure Project). No se ha encontrado evidencia de que se lleven a cabo procedimiento de identificación de la materialidad de la información reportada, vinculándola a las características de la empresa, las actividades, productos y servicios, los países, los riesgos, o las expectativas y necesidades de las partes interesadas. Tampoco se ha encontrado evidencia de mecanismos de participación y comunicación, ni de denuncias, reclamaciones, sanciones y conflictos abiertos con partes interesadas en todos los países donde opera, salvo el canal de comunicación para los trabajadores "Ethics Point" ya mencionado.

En el correcto despliegue de un sistema de gestión se debería dar una secuencia lógica de acciones. Como primer paso la empresa debería asumir compromisos. Posteriormente dichos compromisos se deberían materializar en políticas que sirvan para guiar la actuación de la empresa en los aspectos relevantes previamente identificados. Así mismo, se deben establecer objetivos medibles, precisos y sobre los cuales sea posible realizar seguimiento. Pero también es necesario diseñar los procedimientos que van a hacer posible la consecución de los objetivos fijados. Es sobre este aspecto de la implementación práctica de la RSC en la gestión empresarial, sobre el que la empresa apenas aporta información en su Memoria de Gestión Ambiental 2011. De este modo, no se reporta con detalle sobre resultados del ejercicio 2011, ni es posible apreciar la evolución sobre su gestión de aspectos clave de RSC, a excepción de algunos indicadores específicamente medioambientales como emisiones de gases nocivos, consumos de materias primas y otros materiales.

Por otro lado, como se ha mencionado previamente, la empresa cuenta con un código de conducta interno que afecta a todos sus empleados. En este documento no se incluyen aspectos de derechos humanos o derechos sociales, aunque sí se manifiesta un compromiso explícito con el respeto al medioambiente y la lucha contra la corrupción. No se hace alusión a ninguna normativa internacional específica de RSC, como las Líneas Directrices de la OCDE, o general, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos. No se ha encontrado evidencia de mecanismos de seguimiento de la aplicación del código. Tampoco se informa sobre resultados, casos de incumplimiento de lo estipulado ni el tipo de medidas tomadas a raíz de posibles incumplimientos.

En cuanto a la gestión de la cadena de suministro, no se ha encontrado un compromiso de gestión de la RSC derivada de su cadena de suministro. La empresa no informa que se haya adherido a ningún sistema de evaluación o certificación de la cadena de suministro, relacionado con RSC, ni la sostenibilidad. En cuanto a sus políticas, procedimientos, cláusulas contractuales, códigos éticos, estrategia de compras, resultados relacionados específicamente con la gestión de la cadena de suministro, la empresa presenta información sobre la calidad y la seguridad de sus suministros de plasma sanguíneo, pero no sobre otros suministros o proveedores. No se ha encontrado información sobre compras: proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad. GRIFOLS no informa si cuenta con procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos. En este sentido, la empresa no menciona, ni siquiera de manera referencial, y general la Declaración Universal de los Derechos Humanos o los Convenios de OIT, como normativas a respetar en sus relaciones comerciales con la cadena de suministro.

La información aportada por la empresa no cuenta con un enfoque de rendición de cuentas basado en el principio de transparencia, en el que se debería empezar por identificar y describir los principales impactos y potenciales riesgos negativos de la empresa. La memoria de sostenibilidad de GRIFOLS no puede ser considerada un documento técnico orientado a la rendición de cuentas, sino más bien un documento de comunicación y marketing enfocado a algunos de sus grupos de interés, como accionistas o inversores, pero no a otros como analistas, comunidades vecinas en las que la empresa opera, ONG u otros.

La información incluida en la Memoria de Gestión Ambiental 2011 de GRIFOLS, no puede considerarse que garantice el principio de neutralidad en la comunicación. Al no ser equilibrada la información sobre impactos positivos y negativos, ya que el énfasis se hace sobre las medidas tomadas y los avances logrados, sin mencionar aquellos aspectos menos positivos de la actividad, las dificultades, y los problemas surgidos en su gestión de la responsabilidad social. En este sentido, valga como ejemplo la ausencia de información sobre multas y sanciones derivadas de su actividad, a excepción de la mención genérica de que no se han recibido multas relacionadas con medioambiente, a excepción de una “*posible sanción económica inferior a los 1.000 euros*” en las instalaciones de la división Bioscience en Parets del Vallés.

No existe la comunicación de objetivos de RSC medibles y cuantificables para un ejercicio o periodo concreto para todos los aspectos sobre los que se reporta. Sí se informa que en el año 2011 se ha aprobado el nuevo Programa Ambiental 2011 – 2013 donde sí aparecen objetivos, aunque de manera genérica, y relativos a reducción del consumo de materias primas (disminución del consumo de agua, energía eléctrica y gas natural).

GRIFOLS en su memoria de gestión ambiental 2011 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

GRIFOLS presenta su informe de gobierno corporativo de acuerdo al modelo de reporte oficial de la CNMV, siendo este eje de análisis el que cuenta con mayor información relevante. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. En este sentido, la información está enfocada al conjunto de la sociedad. El lenguaje es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo. En el análisis no se ha encontrado evidencia de que la empresa haya establecido un canal anónimo de denuncias específico para clientes y proveedores. En el caso de los empleados, se informa de que sí existe un canal de comunicación para dirigir denuncias e informes, de manera confidencial y anónima.

La empresa cuenta con un sistema de gestión de riesgos enfocado hacia los riesgos económicos, financieros, operativos, regulatorios y de seguridad del suministro para el cliente, que son los riesgos que se considera pueden tener impacto negativo sobre la consecución de los objetivos de negocio. En ningún caso se incluye información sobre la gestión y cobertura de riesgos medioambientales, sociales o de derechos humanos en sus actividades del negocio y gobierno.

En cuanto a las retribuciones de los consejeros GRIFOLS cuenta con una comisión de nombramientos y retribuciones, encargada entre otras cosas de establecer la política de retribuciones de la organización. Se establece que las retribuciones variables tendrán en cuenta las eventuales salvedades del informe de auditoría externa, y estarán relacionadas con el desempeño profesional de los consejeros. Los consejeros externos no pueden ser retribuidos con la entrega de acciones, u opciones sobre acciones. La política de retribuciones no es presentada a la junta general de accionistas para ser aprobada como punto separado del orden del día, de manera que la propiedad de la organización no tiene ninguna aparente capacidad de controlar las retribuciones de sus gestores. Esto afectaría especialmente al derecho de propiedad al estar garantizado que las retribuciones sean aprobadas por el órgano que representa y es soberano sobre la propiedad, que es la junta. No existe límite para ejercer el cargo de los consejeros, ya que pueden ser elegidos sin límite. Tampoco se establece edad de jubilación obligatoria. Los consejeros serán evaluados anualmente, pero dicha evaluación la lleva a cabo el propio consejo, siendo más bien un proceso de auto evaluación.

En cuanto a la existencia de cláusulas de blindaje, la organización informa de la existencia de cinco miembros del consejo que son beneficiarios de dicho tipo de protección. No se informa de quienes son, la decisión es tomada por el consejo, y no se comunica, ni consulta con la junta general de accionistas. Del mismo modo, la empresa no consulta a la junta para el establecimiento del resto de retribuciones de sus altos directivos, y tampoco se ofrece información sobre la retribución por distintos conceptos de sus consejeros de manera individual. Ambas cuestiones, como ya se ha indicado, pueden estar afectando a la confianza sobre cómo se respetan los derechos de los propietarios. Esta información es esencial en especial en estos años en un contexto de crisis donde se ha puesto en evidencia la existencia de conflictos de interés por parte de algunos gestores de empresas privadas en las políticas de remuneración y blindaje.

No se aporta información sobre los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables: más allá de afirmar que estarán vinculadas al desempeño profesional. Tampoco se ha encontrado evidencia de que las retribuciones variables guarden relación con la consecución de objetivos no financieros, como pueden ser lo medioambientales o sociales.

En cuanto a la junta general de accionistas, la empresa informa de 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 ejercicio del voto. Se informa que las cuentas anuales serán presentadas a la junta, y no incluirán salvedades, pero si las hubiere se ofrecería explicación a los accionistas del contenido, y alcance de dichas reservas o salvedades.

El consejo de administración de GRIFOLS está formado por once miembros, tres de ellos son externos independientes, uno externo dominical, cuatro consejeros externos y tres consejeros ejecutivos. Sólo una de estas personas es mujer. No se presenta explicación al respecto, ni se ha tenido evidencia de la existencia de compromisos o políticas activas destinadas a cambiar esta situación de desigualdad de género en la dirección de la empresa.

Se informa de que el consejo se ha reunido un total de 14 veces durante 2011. Se establece que los consejeros deben asistir a las reuniones, y que en caso de inasistencia ésta debe ser justificada. El presidente ha estado presente en todas las reuniones, diez de las cuales correspondieron al comité de auditoría, y cinco a la comisión de nombramientos y retribuciones, sin que se reporte sobre el resto.

Finalmente GRIFOLS informa de que cuenta con tres comisiones en su consejo: el comité de auditoría, la comisión de nombramientos y retribuciones, y la comisión ejecutiva o delegada. No existe comisión de Estrategia, ni se informa de quién se encarga de dichas funciones.

## **EBRO FOODS S.A.**

### **Ebro Foods**

#### **I. DATOS GENERALES**

##### Productos/servicios

Ebro Foods ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios<sup>159</sup>:

- La fabricación, elaboración, comercialización, investigación, exportación e importación de todo género de productos alimenticios y dietéticos, ya sea para la alimentación humana o la animal, así como energéticos, incluidos los derivados y residuos de todos ellos, y, en particular, de azúcar y productos destinados a la agricultura, de productos lácteos, de arroz, de pasta y de cualquier tipo de productos de nutrición, incluidas las dietas especiales para alimentación clínica, así como de fórmulas, productos y compuestos especiales de comercialización farmacéutica, sanitaria o veterinaria, y de biocarburantes.
- Otros negocios: incluyen la producción, explotación y comercio de toda clase de bebidas, alimenticias, refrescantes e incluso alcohólicas. La explotación de cuantos subproductos, servicios o aprovechamientos deriven de los expresados, incluidas las cámaras frigoríficas, hielo, gases industriales, vapor, frío y energía. La adquisición, arrendamiento, creación, instalación, promoción, desarrollo y gestión de explotaciones industriales, agrícolas y ganaderas en los sectores de la alimentación o nutrición y de las bebidas, incluso alcohólicas. La realización de proyectos, instalaciones o cualquier forma de asistencia técnica a otras empresas de tales sectores; la creación, promoción, protección y explotación de patentes, marcas y demás objetos susceptibles de propiedad industrial. Las actividades de formación de personal, programación o gestión informática, inversión y rentabilización de recursos, publicidad e imagen, transporte, distribución y comercialización que sean accesorias o complementarias de las expresadas.

##### Alcance geográfico

Ebro Foods opera o tiene presencia en los siguientes países<sup>160</sup>:

- En África: Argelia, Libia, Egipto, Marruecos, Sudán, Angola.
- En América: Canadá, Estados Unidos, México, Puerto Rico, Uruguay.
- En Europa: Alemania, Bélgica, República Checa, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumania, Ucrania, Estonia, Rusia, Eslovaquia, Holanda, Austria.
- En Asia: India, Israel, Tailandia, Jordania, Siria, Kuwait, Arabia Saudita, Yemen, Emiratos Árabes.

##### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, Ebro Foods no informa sobre su cotización en índices bursátiles de inversión socialmente responsable.

##### Normativa Internacional

Ebro Foods informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948
- Principios de la Organización Internacional del Trabajo

<sup>159</sup> Informe Financiero 2011 página 27

<sup>160</sup> Informe Anual 2011 páginas 5 y 6

### Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas o Global Compact
- Protocolo Safety Quality Food (SQF); Global Food Safety Initiative (GFSI); Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP); International Food Security (IFS); Sistema de Gestión de Calidad, Medioambiente y Seguridad Alimentaria que cumpla con los requisitos de las Normas UNE-EN-ISO 9001:2000/8 e ISO 22000; UNE-EN-ISO 14001:2004 e ISO 22000:2005; Good Food Manufacturing Practices (GMP); British Retail Consortium (BRC)

### 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:

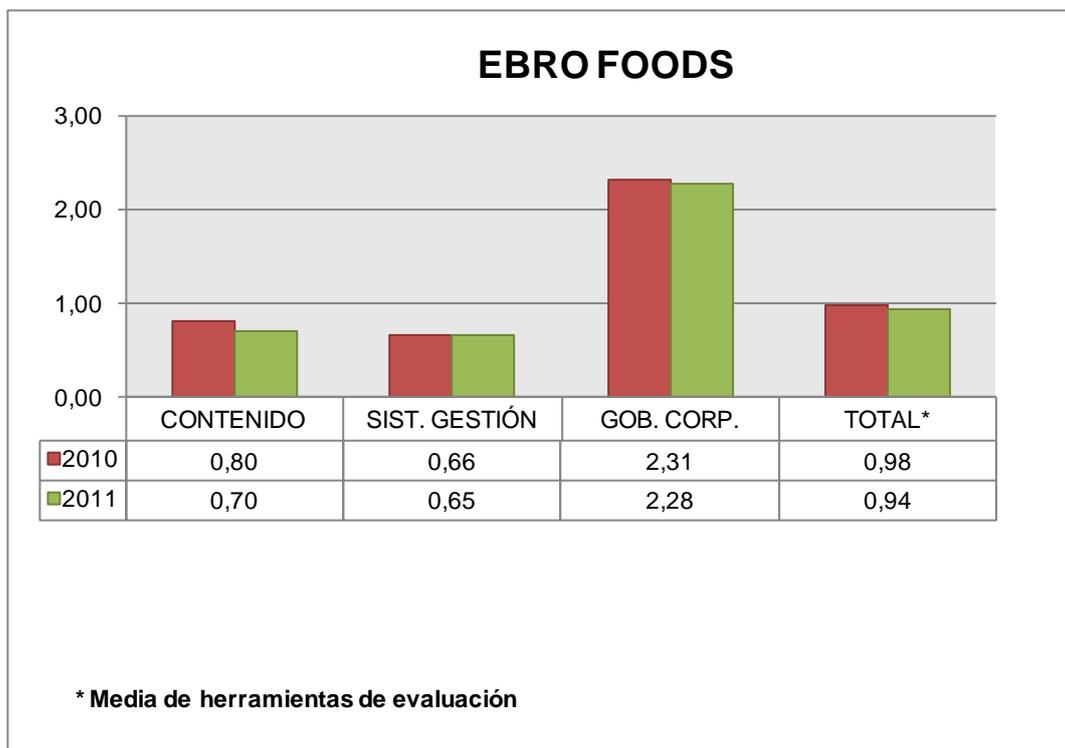
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2011	Accesible en Internet. Incluye: EBRO FOODS EN BREVE, MAGNITUDES FINANCIERAS, PRESENCIA INTERNACIONAL, EL PERFIL DE SUS NEGOCIOS, EBRO FOODS EN CIFRAS, CARTA DEL PRESIDENTE, ÁREAS DE NEGOCIO: ARROZ Y PASTA.
Informe Financiero 2011	Accesible en Internet. Incluye: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA, INFORMACIÓN BURSÁTIL, INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES, CUENTAS ANUALES INDIVIDUALES, INFORME DE GESTIÓN INDIVIDUAL E INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO, INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS, CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS, INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO E INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO, DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.
Informe de Sostenibilidad 2011	Accesible en Internet. Incluye: CARTA DEL PRESIDENTE, PARÁMETROS DEL INFORME, CÓDIGO DE CONDUCTA, DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL, DESEMPEÑO SOCIAL: NUESTRO CAPITAL HUMANO, PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO, RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS: CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA, GOBIERNO CORPORATIVO: INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO, INFORME SOBRE RETRIBUCIONES, INFORME DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL.
Estatutos Sociales	Accesible en Internet
El Reglamento del Consejo de Administración	Accesible en Internet
Reglamento de la Junta de Accionistas	Accesible en Internet

## II. TABLAS DE RESULTADOS

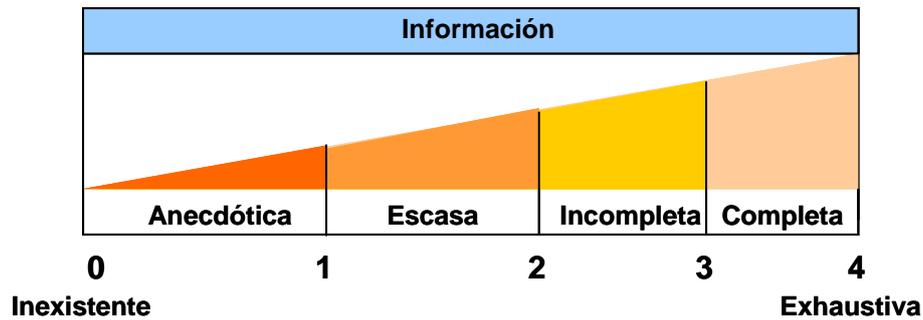
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>0,96</b>
Indice&Perfil GRI	1,30
GRI Indicadores	0,89
Principios GRI	0,69
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,28</b>
<b>ONU</b>	<b>0,51</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,46</b>
AA1000 Indicadores	0,42
AA1000 Principios	0,50
<b>NEF</b>	<b>0,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,94</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



**III. CONCLUSIONES**

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,94**, 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 **0,70**, 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 **0,65**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,28**.

Ebro Foods elabora sus Informes de Responsabilidad Social Corporativa desde el año 2007 manteniendo la misma estructura, y sin seguir los criterios del *Global Reporting Initiative* (Guía GRI), aunque este año en el Informe de Sostenibilidad el Presidente de la Compañía incluye en su carta el compromiso de presentar dicho informe acorde a los criterios del Global Reporting Initiative en un plazo de dos años<sup>161</sup>.

La ausencia de un único documento que refleje las actuaciones de Ebro Foods a lo largo de 2011, hace que haya que localizar la información en los distintos informes que componen su memoria: Informe Anual, Informe Financiero Anual e Informe de Sostenibilidad, documentos que, al no haberse concebido como complementarios, repiten información, presentan importantes limitaciones estructurales y evidencian un enfoque del desempeño anual de la compañía muy centrado en criterios económicos y dirigido principalmente a accionistas.

Otro aspecto a destacar es la ausencia de información acerca de procesos de diálogo con los principales grupos de interés, mecanismos para la identificación de sus necesidades o inquietudes, planes de futuro, evolución del desempeño, o nivel de cumplimiento con respecto a objetivos planteados en ejercicios anteriores.

Por último informar que los datos analizados a pesar de estar referidos al ejercicio 2011 incluyen un Código de Conducta<sup>162</sup> aprobado por el Consejo de Administración de Ebro Foods, S.A. que deroga y sustituye al anterior Código de Conducta aprobado el 30 de abril de 2008, y

<sup>161</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 2.

<sup>162</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 24

que, según se indica será de aplicación a todas las sociedades del Grupo Ebro Foods a partir del 29 de mayo de 2012. Hecho este que, al estar incluido en la memoria del ejercicio anterior a su aprobación, sin delimitar el alcance que dicho Código ha supuesto en el ejercicio, provoca un difícil discernimiento con respecto a lo estrictamente aplicable al ejercicio objeto de estudio.

## b. CONTENIDOS RSC

Antes de abordar distintos aspectos relacionados con la información que la empresa facilita en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la gestión que hace de los distintos aspectos comprendidos en esta, conviene destacar que Ebro Foods, S.A está participada en un 10,22% por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)<sup>163</sup>. Esta característica hace especialmente relevante la gestión y rendición de cuentas respecto a temas de RSC por parte de la empresa<sup>164</sup>, dado que este vínculo hace corresponsable al Estado español de los posibles impactos, positivos y negativos, que la empresa pudiera causar en la sociedad<sup>165</sup>.

Lo primero que llama la atención a este respecto es que el contenido de todos los informes está muy enfocado a nivel económico y dirigido, podríamos decir que casi exclusivamente, a un grupo de interés en concreto: los accionistas. Tanto es así que en la Carta del Presidente que introduce el Informe de Sostenibilidad está dirigida a los mismos: "Estimadas y estimados accionistas:"<sup>166</sup>.

Este aspecto configura la idea del tipo de información contenida y del enfoque adoptado para la obtención de la misma, que dista mucho de un enfoque de transparencia informativa destinada al conjunto de la sociedad.

Como se indica también en dicha carta se ha comenzado un proceso de mejora de los sistemas de reporte de la diferentes sociedades que componen el grupo y se ha comenzado a normalizar los procedimientos para su correcto tratamiento, probablemente por estar en estos procesos la información aportada adolece de desgloses geográficos, información detallada más allá de la meramente económica y datos concretos al respecto de cómo se ha obtenido y valorado dicha información, así como medidas concretas para la mejora del desempeño con datos anualizados para poder establecer comparativas.

La información suministrada por Ebro Foods acerca de su desempeño económico es bastante completa y abarca tanto el análisis de las cuentas anuales individuales de la empresa holding (Ebro Foods S.A.) como de las cuentas consolidadas.

Según el Informe Anual<sup>167</sup> a pesar de que el ejercicio 2011 ha sido un ejercicio marcado por una difícil coyuntura económica a nivel internacional, el modelo de negocio del grupo, al estar tan diversificado en mercados geográficos, ha permitido disfrutar de una estabilidad ante una crisis que, aún siendo global, está siendo menos virulenta en la gran mayoría de los países en los que la compañía tiene presencia.

Desde el punto de vista bursátil y teniendo en cuenta los vaivenes que ha sufrido la Bolsa durante el ejercicio, el comportamiento de la acción de EBRO ha sido bastante estable.

En un entorno de menor consumo, las divisiones de arroz y pasta lograron mantener sus cuotas de mercado e incluso, en algunos segmentos de negocio aumentarlas, gracias a una

<sup>163</sup> <http://www.sepi.es/default.aspx?cmd=0004&IdContent=228&IdLanguage=&paginacion=0&SearchText=ebro&SearchEnt=&idContraste=#Compa%C3%B1%C3%ADa%20participada>

<sup>164</sup> Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos, *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar"*, 17º período de sesiones, 21 de marzo de 2011, [http://www2.ohchr.org/SPdocs/Business/A-HRC-17-31\\_sp.doc](http://www2.ohchr.org/SPdocs/Business/A-HRC-17-31_sp.doc)

<sup>165</sup> "UNGP 4: Los Estados deben adoptar medidas adicionales de protección contra las violaciones de derechos humanos cometidas por empresas de su propiedad o bajo su control, o que reciban importantes apoyos y servicios de organismos estatales, como los organismos oficiales de crédito a la exportación y los organismos oficiales de seguros o de garantía de las inversiones, exigiendo en su caso, la debida diligencia en materia de derechos humanos".

<sup>166</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 2

<sup>167</sup> Informe Anual 2011 página 9

política de constante innovación y a una importante inversión en publicidad (superior a los €69 millones).

En este sentido, se emprendieron estratégicamente distintos proyectos de crecimiento orgánico con la apertura de nuevos nichos de mercado, como el segmento de las pastas funcionales, vegetales y de cocción rápida o en el de arroces congelados en USA.

Dentro de las operaciones corporativas se han reforzado de un modo importante tanto la división de arroz como la de pasta.

En la división de arroz se concluyó la adquisición del negocio arrocero de SOS que consolida la presencia de EBRO en los mercados español y estadounidense, abre puertas al mercado holandés y refuerza además la presencia del grupo en otros mercados europeos y de Oriente Medio.

Con respecto a la división de pasta, se consolidó la adquisición de las marcas norteamericanas No Yolks® y Wacky Mac® adquiridas a finales de 2010, incluidas en el segmento de las pastas saludables y que son altamente complementarias con la actividad del negocio de la pasta en Estados Unidos y Canadá consolidando su posición de liderazgo.

Es destacable la ausencia de previsiones sobre la sostenibilidad que estos nuevos retos suponen en todos los ámbitos a excepción del económico que es el único eje sobre el que pivota la estrategia de la compañía, cuya fortaleza financiera sustenta sobre: una baja exposición al riesgo de las tormentas financieras, la diferenciación e innovación como apuesta de liderazgo económico, y el crecimiento y consolidación de sinergias basados únicamente en la rentabilidad económica.<sup>168</sup>

Por lo general, la información financiera se presenta documentada en tablas que muestran resultados de los tres últimos años (2009-2011) lo que sin duda favorece la comparabilidad de los mismos. No obstante, hay que remarcar la importante limitación que supone que las cifras aparezcan desglosadas por segmentos y por área geográfica (Europa, América y Resto) y no por países (a excepción de España), lo cual imposibilita evaluar el impacto en los procesos de desarrollo que tienen sus operaciones en cada uno de los países en los que opera.

Las participaciones y relaciones de Ebro Foods, S.A. con las sociedades dependientes y asociadas del Grupo se muestran en las Cuentas Anuales Consolidadas<sup>169</sup>, dicha información pone de manifiesto la participación de la compañía con entidades presentes en territorios considerados paraíso fiscal<sup>170</sup> y donde desarrollan distintos tipos de actividad:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Ebro Foods Netherland, B.V. (EFN)	Holanda	Gestión de inversiones

Con respecto a la situación fiscal, dentro del Grupo consolidado existen algunas sociedades que tributan en régimen fiscal de declaración consolidada en función de la normativa legal/fiscal de cada país. De esta forma tributan en este régimen: la mayor parte de las Sociedades Españolas (Grupo fiscal Español), el Grupo Riviana (USA), el Grupo Panzani Francia y a partir de 2012 también el Grupo de sociedades en Alemania. Asimismo, a efectos del impuesto de sociedades, existen diferentes tipos de gravamen según los países, entre los que destacan por su importancia relativa: España el 30%, Francia el 36,10% (34,93% en 2010), Estados Unidos el 37,5%, Alemania el 30% y Holanda el 25,5%.<sup>171</sup>

Dentro del apartado de operaciones societarias más significativas a lo largo de 2011 y a nivel de operaciones internas se ha producido la reestructuración de las sociedades dependientes

<sup>168</sup> Informe Financiero 2011 páginas 5-7

<sup>169</sup> Informe Financiero 2011 página 203

<sup>170</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC" que figura en el apartado Metodología del presente informe

<sup>171</sup> Informe Financiero 2011 página 243

alemanas. En cuanto a operaciones externas así como en 2010 se produjeron las salidas del perímetro de consolidación de Puleva Food, S.L., Lactimilk, S.A., sus filiales del negocio lácteo, y Lince Insurance Ltd., dentro del ejercicio 2011 han salido también Biosearch, S.A., y Mowe Teigwaren GmbH, incorporándose en este ejercicio 2011 dentro del perímetro de consolidación: Negocio Arroz del Grupo SOS, Strom Products, Ltd.(No Yolks), Grupo Suntra, y Ebro Financial Corporate Services, S.L.<sup>172</sup>

Respecto a las deducciones de la cuota impositiva hay que señalar que se corresponden principalmente al desarrollo e innovación de nuevos productos, deducciones por mecenazgo, deducciones por doble imposición y reinversiones de plusvalías en ventas de inmovilizados. El importe de reinversiones realizado por el grupo fiscal español que ha dado derecho a la deducción fiscal por reinversión ha ascendido en 2011 (2010) a 115,3 (57,3) millones de euros. Adicionalmente, a 31 de diciembre de 2011, existirían deducciones fiscales por reinversión, pendientes de aplicación por importe de 38,3 millones de euros, que están condicionadas a que el Grupo fiscal español realice reinversiones por importe de 692 millones de euros (en un plazo, que finaliza en su mayor parte en agosto de 2013)<sup>173</sup>.

Cabe mencionar, tal y como se indica en el Informe Financiero<sup>174</sup>, que en mayo de 2011, el Grupo Fiscal Español recibió notificación de apertura de inspección fiscal correspondiente a los ejercicios 2004 a 2007, ambos inclusive. Esta inspección se ha finalizado con las firmas de las actas a primeros de marzo de 2012, cuyo resultado ha dado lugar a una deuda a pagar de aproximadamente 2.500 miles de euros firmado en conformidad. Estos importes están provisionados en su totalidad en las cuentas anuales de 2011.

Adicionalmente, también se indica que el Grupo Fiscal Español tiene abiertos a inspección desde el ejercicio 2008 para todos los impuestos que le son de aplicación. El resto de sociedades del grupo tienen abiertos a inspección los impuestos y ejercicios que determine la ley local en cada caso y que no han sido sujetos a inspección previa y que en su mayor parte es desde 2007.

No obstante, y tal y como se indicaba también a este respecto en el estudio anterior, a pesar de toda la información ofrecida sobre ese aspecto, la memoria sigue sin aportar de manera desglosada por país y región los impuestos satisfechos como tampoco lo hace de los beneficios fiscales disfrutados durante el ejercicio. Además, cabe destacar que aunque el Informe de las Cuentas Anuales Consolidadas se incluye las secciones “Bases de presentación de las cuentas anuales” y “Normas de registro y valoración” donde se explican conceptos claves para interpretar los datos, la forma de presentarlos está pensada para que sea entendida por expertos en la materia, y no por cualquier stakeholder que buscara entender cómo el grupo ejerce su responsabilidad fiscal en cada uno de los países donde opera.

Respecto a la dimensión medioambiental, aunque se indica en la memoria de sostenibilidad<sup>175</sup> que la compañía es consciente de que el crecimiento debe hacerse de un modo sostenible para alcanzar el máximo nivel de equilibrio entre el desarrollo de su actividad y la protección del medio ambiente y, se formulan una serie de objetivos de desempeño medioambiental, no se presentan indicadores de seguimiento ni se cuantifica el alcance de los mismos, con lo que la información aportada es demasiado generalista y no permite comprobar el grado de evolución de Ebro Foods al respecto.

Se señala que durante el ejercicio 2011, la compañía ha efectuado una inversión superior a los dos millones y medio de euros en la implantación de mejoras que minimicen su impacto ambiental. Estas mejoras han consistido fundamentalmente en la optimización de los sistemas de refrigeración, la instalación de nuevos sistemas de aire comprimido, la puesta en marcha de nuevos sistemas de alumbrado LED, la adquisición de motores de alta eficiencia energética y la optimización de los sistemas de aspiración de partículas de polvo<sup>176</sup>. Aunque se valora

<sup>172</sup> Informe Cuentas Consolidadas 2011 página 32

<sup>173</sup> Informe Financiero 2011 página 245

<sup>174</sup> Informe Financiero 2011 página 246

<sup>175</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 26

<sup>176</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 27

positivamente la adopción de medidas escogidas en este sentido hubiera sido deseable que la empresa especificara cuantitativamente el impacto de la reducción alcanzado con la implementación de este tipo de medidas en todo su perímetro.

Con respecto a las iniciativas adoptadas en España para la conservación y protección de la biodiversidad se presenta el proyecto, en colaboración con la Delegación Provincial de Medio Ambiente de Cádiz, de la creación de un espacio único con un ecosistema acuático, funcional y diverso para las aves dentro del Plan de Reestructuración de la Fábrica de Guadalcazín (Cádiz). Se aportan datos sobre el incremento tanto en el número de especies como en el número de ejemplares, y se comunica que dada la importancia medioambiental que ha adquirido el humedal se ha suscrito un Convenio de Colaboración con la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía para el desarrollo del mismo, siendo a partir de ese momento dicho organismo el encargado de sus conservación y mantenimiento. Lo que da a entender la desvinculación del grupo con respecto a la continuidad de su participación en dicho proyecto.

Finalmente con respecto a este epígrafe Ebro señala en su Informe de Sostenibilidad que ninguna de las sociedades del Grupo tiene instalaciones operativas, propias o alquiladas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o no protegidas de gran valor para la biodiversidad, pero como no aporta datos sobre la ubicación específica de sus instalaciones con lo que dicha información no se puede verificar.

Con respecto a los datos relativos al consumo energético<sup>177</sup> y consumo de agua, así como los referentes a volúmenes de emisión de gases de efecto invernadero y de emisiones a la atmósfera, la información aportada es sólo con respecto al año 2011 y no se facilitan tablas con cifras de años anteriores para poder valorar su evolución. Tampoco se desglosa esta información por centros de producción y por tanto no se puede conocer como influye por país. Además no se especifican las emisiones correspondientes a la producción de las emisiones derivadas de la gestión de residuos, ni se hace ningún tipo de mención sobre la gestión de los residuos por descarte (excesos de producción, no consumo, caducidad, etc.). Es destacable también la omisión de datos al respecto de la gestión de envases, a excepción de la filial española Herba en cumplimiento a la ley local.<sup>178</sup> No se realiza mención alguna al Protocolo de Kyoto y no se reportan datos sobre el procedimiento llevado a cabo para la medición de dichas emisiones.

La producción de residuos totales en el año 2011 ha sido de 14.288 toneladas<sup>179</sup> lo que representa un incremento de en más de 5.000 toneladas con respecto al año 2010 (9.112). Llama la atención el hecho de que la cifra de residuos gestionados alcance la suma de 12.592 toneladas, y sorprende por tanto que la empresa no aporte información sobre las 1.636 toneladas de diferencia con respecto a los residuos totales producidos evidenciando de este modo una laguna informativa de importante consideración. Otro aspecto a destacar es que no existen indicios por parte de la empresa de que haya tenido en cuenta el impacto ambiental derivado de los residuos provenientes del consumo de sus productos (especialmente los de comida preparada), así como sobre futuras acciones que pudiera emprender para reducirlo, como podría ser el desarrollo y utilización de envases biodegradables.

Sería interesante también que la empresa facilitase información sobre los descartes de productos que se pudieran estar produciendo por distintos motivos, bien en sus propias plantas, bien en las cadenas de supermercados a los que abastece.

Cabe destacar que se informa sobre que ninguna de las sociedades del Grupo ha tenido durante el ejercicio, ninguna sanción derivada del incumplimiento de la normativa medioambiental.

<sup>177</sup> Con respecto al consumo de energía y a diferencia de los datos referidos a 2010, en este informe sí viene el desglose con respecto al consumo tanto de energía directa como de energía indirecta.

<sup>178</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 26

<sup>179</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 29

Con todo ello, y al igual que sucedía en la memoria anterior, Ebro Foods sigue sin abarcar temas tan importantes como el análisis de los impactos ambientales de las principales materias primas (arroz y trigo), la utilización de pesticidas, el posible uso de transgénicos o la producción de alimentos orgánicos. Tampoco se pronuncia sobre los impactos que sus operaciones o sus productos pudieran tener en la biodiversidad, ni de las estrategias adoptadas para la gestión de dichos impactos.

Tampoco se aporta información sobre el origen específico de sus materias primas, sólo se apunta que puesto que la actividad realizada por Ebro Foods depende del suministro de materias primas, tales como el arroz y el trigo duro, y existe un riesgo de no obtener suficiente materia prima de una calidad apropiada a los estándares de la sociedad a un precio adecuado debido al alto riesgo de volatilidad en sus precios, para afrontarlo el Grupo actúa en dos frentes: diversificando las fuentes de suministro, asentándose en los principales mercados productores (para el arroz: Tailandia, India, Egipto, Italia y Uruguay; y para el trigo duro: EEUU y Francia); y llegando a acuerdos de suministro a largo plazo de colaboración con aquellos productores que se consideran relevantes para el negocio<sup>180</sup>. En ningún momento se informa sobre quiénes son ni dónde se encuentran los proveedores y por lo tanto no es posible hacer un seguimiento o evaluar los posibles impactos y riesgos ambientales, sociales y económicos de la compañía derivados de su política de compras en aquellos lugares.

A este respecto tan sólo se indica en su Código de Conducta y como mera mención que el Grupo promoverá la aplicación de un procedimiento detallado para la evaluación y selección de sus proveedores con base en criterios sociales, éticos y medioambientales, con la finalidad de seleccionar a aquéllos que, además de ofrecer las mejores condiciones de negociación, compartan los principios y compromisos de Ebro Foods descritos en el dicho Código. Nuevamente no se especifican en concreto ni los criterios ni los procedimientos a aplicar.

Sería conveniente que la empresa informe, no sólo sobre la aplicación de procedimientos de evaluación y selección a sus proveedores, y que lo haga además con detalle tanto cualitativo como cuantitativo, sino también sobre cuáles son los compromisos y las obligaciones adquiridas por ambas partes. A este respecto, conviene puntualizar que las condiciones de compra impuestas por los grandes fabricantes para garantizar un suministro adecuado en cantidad, calidad y tiempo, son importantes condicionantes de las condiciones de producción de los proveedores.

Ello afecta en consecuencia a una gran cantidad de decisiones que estos han de tomar en su gestión, incluyendo todas aquellas que tengan que ver con sus empleados, pero también a otras como en qué cantidad se producirá o qué procesos se seguirán para producir, lo que a su vez tiene importantes efectos sobre los distintos grupos de interés, su derecho a la salud, su derecho a la alimentación, su derecho a unas condiciones de trabajo dignas, etc.

Sería muy relevante que la empresa informara sobre de qué forma se ocupa de garantizar la sostenibilidad del negocio del proveedor, teniendo en cuenta que su posible desaparición como comprador no suponga para el proveedor cambios traumáticos que pudieran incluso suponer su cierre.

Con respecto a la asunción de responsabilidad por los efectos sobre la salud humana, se indican ampliamente los códigos utilizados como sistemas de control de calidad para garantizar la calidad y seguridad alimentaria (entendida como la inocuidad, higiene y seguridad de los alimentos). Aunque si bien se indican la totalidad de los códigos suscritos por la compañía y aparece el desglose de los países en los que se ha obtenido algún certificado, hay una ausencia evidente del estatus a este respecto en países en los que la regulación es más laxa y aún existiendo plantas de producción no hay evidencia de que se alcancen los estándares para obtener los certificados correspondientes a este respecto como es el caso de Marruecos o India<sup>181</sup>. De este hecho puede evidenciarse una falta de compromiso por cumplir a nivel global

<sup>180</sup> Informe Financiero 2011 página 130

<sup>181</sup> Informe Financiero 2011 página 203

con los estándares más avanzados a este respecto y no sólo dónde lo demanden las leyes soberanas competentes.

Hay que señalar, la cantidad de excepciones que se manifiestan en la memoria de sostenibilidad con respecto a las sociedades del grupo que no cumplen con todo el tipo de información necesaria en base a sus procedimientos sobre información y etiquetado<sup>182</sup>. Se echa pues en falta un mayor análisis de los impactos sociales que la actividad de la empresa tiene en aquellos países donde opera, así como la exposición de los objetivos futuros, de desafíos, de evaluaciones realizadas y de planes de mejora.

Por otro lado, se apunta que existen diferentes servicios de atención al consumidor que funcionan como centro de recogida de datos y como generadores de información al sistema de calidad. Aunque se indica que las demandas son atendidas, y se detalla el proceso para su seguimiento, la comprobación del grado de satisfacción del consumidor, y que se realiza un seguimiento estadístico de manera periódica, sin embargo, no se aportan datos al respecto de la naturaleza de las reclamaciones, ni protocolos de seguimiento o índices de mejora<sup>183</sup>.

En el ámbito referente a las prácticas laborales y los derechos humanos y bajo el enfoque global que a este respecto se indica en el informe de sostenibilidad “El objetivo principal de Ebro Foods en el ámbito laboral es disponer de un marco de relaciones laborales adecuado que ofrezca a sus profesionales un empleo estable y de calidad, haciéndoles sentir parte integrante de la organización, favoreciendo su desarrollo profesional, promoviendo la igualdad de oportunidades y la no discriminación y estableciendo, en definitiva un clima de paz social”<sup>184</sup> es necesario poner de manifiesto la enorme cantidad de indicadores sobre los que no existe información como por ejemplo:

- Políticas y procedimientos de información, consulta y negociación sobre los cambios en las operaciones de la empresa con los trabajadores.
- Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos
- Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones.
- Métodos de registro y notificación de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, tasas de absentismo, accidentes laborales....No se aporta ningún tipo de datos.
- Comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores.
- Programas de educación, formación y asesoramiento, no alcanza a la totalidad de la plantilla (sólo al 80%) y las principales materias sobre las que se ha impartido formación han sido: calidad y medioambiente, idiomas, tecnologías de la información, prevención de riesgos laborales y seguridad laboral, desarrollo de habilidades comerciales y de marketing, con un promedio de 18 horas por empleado al año<sup>185</sup>.
- Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT.

Es destacable que un 2,03% de la plantilla está trabajando con contrato verbal<sup>186</sup> y la totalidad de los mismos corresponden a la filial Mundiriz en Marruecos. Aunque especifican es su informe de sostenibilidad que esto es una práctica habitual en el país es un indicativo fehaciente de la desprotección de sus trabajadores ya que con un contrato verbal no hay constancia y por tanto garantía de las condiciones estipuladas y va en contra de la legalidad y de los compromisos adquiridos por el Grupo Ebro.

- Descripción de acuerdos formales con sindicatos u otros representantes de los trabajadores. Además de no haber información sobre este tema tan sólo un 64% de la plantilla está cubierta por convenios colectivos y tan sólo se informa que: por cuestiones relacionadas con la propia organización empresarial, con la legislación de

<sup>182</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 53.

<sup>183</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 55.

<sup>184</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 35.

<sup>185</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 38.

<sup>186</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 38

cada país, o incluso con los usos y costumbres de los países, hacen que determinados colectivos queden expresamente excluidos del alcance de los convenios colectivos<sup>187</sup>. Este porcentaje al que se refieren representa un 36% de la plantilla y no se aporta más explicación, ni se indica en qué países, lo cual es un indicativo de la alta desprotección que tiene una parte importante de los trabajadores de Ebro Foods.

Esto unido al punto anterior sobre los trabajadores sin contrato escrito pero que sí están cubiertos por convenios colectivos manifiesta un evidente riesgo para los trabajadores y una gran incoherencia entre las prácticas llevadas a cabo por el Grupo Ebro y los acuerdos suscritos y los compromisos manifestados en su memoria de sostenibilidad ya que específicamente indican que *“la política del Grupo va más allá de la mera observación y cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables a cada negocio”*<sup>188</sup>.

Es de esperar que esta área que permite un amplio recorrido hacia una evolución favorable tenga su reflejo en los próximos informes de la compañía.

- Diversidad e igualdad, a este respecto cabe destacar que la representación de Mujeres dentro de la plantilla del grupo es de un 27% de media global. Este porcentaje aumenta hasta el 50% en la categoría de Administrativos y desciende hasta el 20% en la categoría de Directivos. Tampoco se aportan datos relativos a las relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres.

Como se ha comentado al inicio de este capítulo, Ebro Foods ha aprobado un código de Conducta en marzo 2012 que se incluye en las memorias de 2011 haciendo difícil valorar el grado de implementación del mismo a lo largo del año objeto de estudio.

En el mismo se refleja el compromiso hacia el respeto y protección de los derechos humanos en el marco de las relaciones que las empresas de Ebro Foods mantienen con sus empleados, se indica que se respetarán los principios contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en el año 1948. Pero sólo podemos constatar que existe el compromiso, ya que no se aportan evidencias sobre procedimientos, planes, mecanismos de seguimiento o resultados. Esto mismo también se indica como extensivo y exigible a los proveedores pero igualmente tan sólo se recoge el compromiso de rechazo al trabajo infantil, trabajo forzoso y obligatorio, la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, el rechazo de la discriminación en materia de empleo por razones de sexo, raza, discapacidad o religión, rechazo del abuso o acoso y se indica que se establecerá un mecanismo de detección e información para velar por la integridad y seguridad de sus empleados (política de prevención de riesgos laborales) pero, como se indicaba anteriormente, no se detallan dichos mecanismos o políticas, avances, auditorías... por lo tanto más allá de esta declaración de intenciones no se encuentran evidencias en la documentación pública sobre su aplicación.

En este sentido conviene que la empresa en sucesivos ejercicios de rendición de cuentas aporte más información sobre el grado de implantación de mecanismos y procedimientos concretos que busquen prevenir o gestionar impactos negativos sobre dichos derechos fundamentales, dentro del principio de debida diligencia que establecen los Principios Rectores de la ONU, sobre empresas y derechos Humanos. Esta información es esperable en los próximos informes especialmente a raíz de las denuncias aparecidas en medios de comunicación internacionales en el 2012 promovidas por distintas organizaciones sociales, donde según los denunciantes se han producido malas prácticas en estos aspectos por parte del Grupo Ebro Foods, a través de su filial Munderiz, en la zona de Larache (Marruecos). Las denuncias<sup>189</sup>, según las informaciones publicadas, se refieren a problemas relacionados con

<sup>187</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 38.

<sup>188</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 páginas 11 y 12.

<sup>189</sup> <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/06/18/espana/1340033578.html>  
<http://www.veterinariassensefronteras.org/mm/file/EI%20caso%20de%20Ebro%20Foods%20en%20Marruecos.pdf>  
<http://amazighen.wordpress.com/2012/06/>  
<http://www.elmundo.es/elmundo/2012/06/23/internacional/1340453891.html>  
[http://guinguinbali.com/index.php?lang=es&mod=news&task=view\\_news&cat=2&id=3081](http://guinguinbali.com/index.php?lang=es&mod=news&task=view_news&cat=2&id=3081)  
[http://www.diariovasco.com/agencias/20120618/economia/fuerzas-militarizadas-marruecos-protogen-siembra\\_201206181543.html](http://www.diariovasco.com/agencias/20120618/economia/fuerzas-militarizadas-marruecos-protogen-siembra_201206181543.html)

la propiedad de la tierra, y a impactos negativos a nivel ambiental, en la salud humana y en los medios de vida locales. A este respecto se espera haya alguna referencia en la memoria del 2012 sobre la evaluación de la debida diligencia en materia de derechos humanos, la gestión de los riesgos e impactos, resolución del conflicto y las medidas adoptadas. La presencia de un accionista relevante de capital público, como es la SEPI, refuerza la necesidad de asegurar la máxima transparencia en este ámbito de respeto a los derechos humanos en la gestión de la actividad empresarial, en especial en cómo se gestiona el principio de debida diligencia en sus operaciones y que resultados se han obtenido de ello.

Dentro de su desempeño social y con respecto al ámbito de la acción social y el desarrollo comunitario se presentan en el informe de sostenibilidad encauzadas las acciones a través de la Fundación Ebro. Los ámbitos de actuación son fundamentalmente cuatro: donación de alimentos, integración socio-laboral de personas con discapacidad, cooperación para el desarrollo en el tercer mundo y promoción de proyectos destinados al desarrollo socioeconómico de las áreas geográficas en las que el Grupo desarrolla su actividad. A este respecto los datos aportados son bastante genéricos, no se plantea una estrategia concreta en este ámbito y se enumeran una serie de colaboraciones en la que en algunas se detalla la cantidad económica aportada y en otras no. En última instancia refieren para realizar más consultas a la página web: [www.fundacionebrofoods.es](http://www.fundacionebrofoods.es), pero en la misma tampoco se encuentra mucha más información, ni un desglose de cuentas e información, sin criterios claros de clasificación, así como con diferentes grados de actualización. No puede afirmarse por tanto que sea el reflejo de un verdadero compromiso hacia las comunidades donde opera precisamente porque por lo general no existe una relación directa con el objeto social y las actividades de negocio de la compañía. Se echa pues en falta un mayor análisis de los impactos sociales que la actividad de la empresa tiene en aquellos países donde opera, así como la exposición de los objetivos futuros, de desafíos, de evaluaciones realizadas y de planes de mejora.

En general todos estos apuntes sociales y medioambientales evidencian la necesidad de que en el Grupo Ebro Foods se comience a traspasar la línea de lo estrictamente obligatorio. Además de existir demasiadas lagunas informativas en los datos que proporciona, y de no haber evidencias de que haya existido un procedimiento de diálogo con los grupos de interés para definir objetivos, necesidades, preocupaciones y planes de acción, ni para valorar las mejoras introducidas en la compañía, podemos concluir que no es coherente con la ambiciosa declaración del presidente de la compañía al respecto de la preocupación de la compañía por el desarrollo de una gestión socialmente responsable que pretende mostrar a todos sus grupos de interés la transparencia en el modelo de su negocio<sup>190</sup>. Esta declaración requiere evidencias más allá de manifestar la intencionalidad. Para conocer los avances con respecto a las mejoras que se vayan alcanzando sería necesario mostrar en la memoria un ejercicio de cuentas en la que se reflejara esta evolución a lo largo de los años y que permitirá elaborar análisis comparativos.

Relativo a temas de corrupción, Ebro Foods declara en su Código de Conducta que el Grupo asume la obligación de erradicar cualquier forma de corrupción en el seno de la compañía, incluidas la extorsión, la criminalidad y el blanqueo de capitales. Asimismo, se afirma que ningún empleado o colaborador de Ebro Foods tratará de influir indebidamente a la Administración Pública o a sus funcionarios, ni planteará la obtención de favor alguno por parte de cualquier partido político. Y se especifica que está prohibida toda práctica de corrupción, soborno o pago de comisiones en todas sus formas, ya sea por actos u omisiones o mediante la creación o el mantenimiento de situaciones de favor o irregulares con el objetivo de obtener algún beneficio para el Grupo o para ellos mismos<sup>191</sup>. No obstante, en la información analizada no se evidencia la existencia de procedimientos implantados más allá de lo que se indica en el Informe de Sostenibilidad sobre la Difusión, Aceptación y Resolución de dudas sobre el código en el ámbito interno y sus Procedimientos para notificar denuncias del código a través de un canal de denuncias, pero sin reflejar datos sobre las unidades de negocio analizadas, el porcentaje de empleados formados o la exposición de datos sobre incidentes acaecidos en el

<sup>190</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 2.

<sup>191</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 21.

ejercicio 2011 y posibles actuaciones derivadas, además de ser relevante el hecho de que este código ha sido aprobado con posterioridad al ejercicio objeto de análisis.

Es destacable también que en la documentación analizada no se hace mención al respecto de contribuciones a partidos políticos, sistemas de presión política y actividades de lobby. A este respecto se ha encontrado la siguiente información que evidencia una participación del Presidente de Ebro Foods D. Antonio Hernández Callejas en el Foro Puente Aéreo<sup>192</sup>, un foro de lobby empresarial del que apenas se puede encontrar información, y que no se menciona en ningún sitio de la memoria del grupo. Se considera en este análisis que por transparencia sobre las acciones de incidencia y lobby debería aparecer información sobre el mismo, así como indicar los objetivos perseguidos.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Ebro Foods, presenta la información sobre el desarrollo de su gestión en el desempeño económico, social y ambiental a través de su Informe de Responsabilidad Social, accesible en su web, y compuesto por tres documentos: el Informe Anual, el Informe Financiero y el Informe de Sostenibilidad. Como ya se ha comentado el alcance al respecto del ámbito social y medioambiental es muy limitado, especialmente en lo referente al impacto de su actividad que resulta anecdótica en relación al sector productivo al que pertenece y el número de países en los que opera.

En este sentido cobra especial relevancia la dificultad para encontrar información al respecto del alcance geográfico del grupo, ya que para ello además del desglose de las empresas asociadas y dependientes, hay que recurrir a elaborar un listado sobre el mapamundi en el que se presenta su presencia internacional en el Informe Anual<sup>193</sup> de dónde se deduce que incluyen también países donde se comercializan sus productos y, la cadena de suministros. A este respecto llama especialmente la atención la nota aclaratoria con respecto a los parámetros del informe de Sostenibilidad que dice: *“Dentro de lo que son considerados países en vías de desarrollo, Ebro Foods únicamente tiene presencia industrial con plantilla propia, en Marruecos, Egipto y Tailandia. A estos efectos, estos países están incluidos en el desempeño medioambiental y social de la compañía. La presencia de Ebro Foods en Angola, Argelia, Libia, Sudán, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, India, Israel, Jordania, Kuwait, Siria y Yemen se limita a la comercialización de alguna de sus marcas de arroz y pasta.”*<sup>194</sup> Pero sin embargo con respecto a la India se detecta una aparente incoherencia documental en esta información, ya que aparece en el listado de Sociedades Dependientes y Asociadas como “Herba India” en New Delhi con actividad dedicada a la “Producción y comercialización de arroz”<sup>195</sup>. Se considera recomendable que se aporte información desglosada por país, donde se pueda entender y considerar que actividades desarrolla y de qué recursos dispone en cada uno de ellos.

Especialmente relevante es la ausencia de información sobre la gestión de las relaciones con los proveedores y grupos locales sobre los que no se indica la ubicación geográfica. Tampoco se muestran evidencias de la implantación de políticas sobre cumplimiento de derechos humanos y laborales, la existencia de sistemas de control, planes de seguimiento, incumplimientos, riesgos y mejoras.

Tal y como se indicaba también en el análisis del año anterior, llama la atención que todos los datos aportados en materia social y medioambiental se refieran al presente ejercicio y no se ofrezca un análisis comparativo con años anteriores. Otra de las grandes debilidades patentes en el informe es la total ausencia de información cuantitativa y cualitativa sobre los objetivos, tanto respecto a los marcados en el pasado ejercicio, y su grado de cumplimiento, como a la identificación de los futuros. Además, no ofrece parámetros de comparabilidad con otras empresas del sector (salvo en la evolución bursátil), ni en relación al cumplimiento de normas

<sup>192</sup> <http://www.fomentodigital.com/noticia/227/Los-34-miembros-del-Foro-Puente-Aereo>  
<http://www.expansion.com/2011/03/10/catalunya/1299752870.html>

<sup>193</sup> Informe Anual 2011 páginas 4 y 5.

<sup>194</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 5

<sup>195</sup> Informe Financiero 2011 página 203

internacionales encaminadas a facilitar la labor de evaluación de los resultados por parte del lector.

Igualmente, Ebro Foods sigue haciendo hincapié en la importancia de mostrar a los stakeholders la transparencia de su modelo de negocio y sin embargo, no aporta información sobre los canales de comunicación habilitados para facilitar la comunicación bidireccional entre los distintos agentes. Sólo en el caso de los clientes parece tener implantado un procedimiento de gestión de consultas y demandas, aunque, como ya advertimos con anterioridad, también ahí los datos son incompletos. Así, no se conoce si han existido interacciones con todos los grupos de interés, ni cuáles son sus planes de futuro sobre tales encuentros. Todo ello hace que no pueda concluirse que las acciones emprendidas en materia de recursos humanos, medioambientales y sociales sean reflejo de las necesidades de las partes interesadas. Tampoco puede afirmarse que hayan participado en la elaboración de la memoria, que ésta responda a sus inquietudes, y que la información revelada sea de su interés para evaluar los impactos del Grupo.

En lo que respecta propiamente a los sistemas de gestión de la RSC implantados por Ebro Foods, se indica que acorde con la recomendación número 8 del Código Unificado de Buen Gobierno, es el Consejo en pleno el que se reserva, entre otras funciones, la aprobación de las políticas y estrategias de responsabilidad social corporativa de la compañía<sup>196</sup>. Como ya se comentó en la pasada edición de este análisis, se echa en falta un organigrama funcional que permita conocer los procedimientos y los órganos responsables de dicha materia dentro de la estructura operativa de la empresa.

Ebro Foods, bajo la sección dedicada al análisis de sus compromisos con los clientes, destaca la implantación de diversos sistemas de control de calidad y seguridad alimentaria (entendida como la inocuidad, higiene y seguridad de los alimentos). Por una parte hace referencia a las *Normas de Correcta Fabricación (Good Manufacturing Practices, GMP) que están* centradas en las buenas prácticas para la manipulación, embalaje, almacenamiento y transporte de productos frescos<sup>197</sup>.

También, emplea un sistema para identificar y controlar los problemas que puedan aparecer durante el diseño y producción de los productos y que denomina *Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)*. Sin embargo, el hecho de que tan sólo se haga una mención literal y no se informe sobre dicho sistema, sus procedimientos o fases, los países o fábricas que los hayan adoptado, su nivel de implantación, sus resultados e impactos, sobre las revisiones o los planes de mejoras hace que no sea posible conocer su alcance y el nivel de integración en la empresa.

Por otra parte, con respecto a las normas de aseguramiento de la calidad se señalan: la Organización Internacional de Normalización (ISO 9001:2000, ISO 9001:2008 e ISO 22000), la Norma IFS (International Food Standard) que, estructuradas en línea con la ISO 9001: 2000, son una de las máximas distinciones en materia de Seguridad Alimentaria en todos los sectores de la distribución de Europa, la Norma BRC (British Retail Consortium), y por último, la Norma, de origen danés, DS (Danish HACCP Code). Durante el ejercicio 2011 se indica haber obtenido una nueva certificación ISO 22000 para la planta de Herba Egypt (ISO 9001-2008) y las sociedades en Norteamérica, Riviana y New World Pasta, han comenzado a alinear sus programas de calidad y seguridad alimentaria con la Global Food Safety Initiative (GFSI), una norma global que comprende las siguientes normas internacionales: BRC, IFS, Dutch HACCP y el Safe Quality Food Programme (SQF). En este sentido, las plantas de Winchester y St. Louis han obtenido la certificación SQF durante 2011.

Toda esta información se completa con una tabla en la que se exponen los certificados en algunos de los distintos centros de la empresa, especificando el nombre del centro y el país en la que se encuentran. Entre los certificados están, además de los ISO ya señalados, el *IFS*, el

<sup>196</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 73

<sup>197</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 51

Fairtrade Certification, Organic Production y Organic Distribution, el BRC, el SKAL, el KOSHER, el SQF y el GMP<sup>198</sup>.

Se indica también que la efectividad de estos programas es evaluada regularmente por expertos independientes, pero sin embargo no se tiene evidencia de dichas evaluaciones ya que no se tiene acceso a las mismas. Además, dado que no se ofrecen porcentajes de implantación en el total del Grupo, ni un contexto, ni resultados, ni comparativas con ejercicios anteriores es muy difícil evaluar los impactos positivos de iniciativas tan plausibles. Además, llama la atención que la mayoría de los certificados se refieren a plantas localizadas en Europa y Estados Unidos, excepto una situada en Tailandia y otra en Egipto, pero es destacable la ausencia de información al respecto de sus plantas de producción en India y Marruecos. Sería interesante que Ebro Foods acompañara un plan donde se pudiera conocer cuáles son sus objetivos, incluyendo un marco temporal definido, respecto a la extensión de dichos certificados al resto de sus empresas.

En lo referente al ámbito medioambiental, la información sobre los sistemas de gestión implantados es todavía más escasa y aparentemente igual que el ejercicio anterior. En primer lugar, la memoria no informa de los avances realizados en la obtención de certificaciones e instauración de programas de gestión ambiental durante el ejercicio 2011, sino de los obtenidos hasta la fecha. Así, los tres centros certificados con UNE –EN-ISO 14001 en Francia son los mismos que lo estaban en el ejercicio del 2008. Y las especificaciones americanas bajo las que desarrollan sus actividades las sociedades localizadas en Estados Unidos que se nombran en el informe del 2011, ya aparecían en la memoria del 2007<sup>199</sup>. Ante dicho panorama, cabe cuestionarse hasta qué punto la empresa está avanzando en sus compromisos ambientales, y si lo declarado en el Código de Conducta no son más que buenas intenciones genéricas, pero sin un compromiso claro que las concrete.

En lo referente a la política de gestión de riesgos de la Sociedad es en concreto, la Comisión de Auditoría y Control<sup>200</sup>, la responsable de cuidar de que los procedimientos de auditoría interna, los sistemas internos de control en general, incluido el de gestión del riesgo, y en particular el sistema de control interno de la información financiera sean los adecuados; de que la selección del Auditor Externo y del Director de Auditoría Interna se realice con criterios objetivos y profesionales, velando por su independencia en el desarrollo de sus funciones; informando al Consejo de Administración de las operaciones vinculadas que se sometan a su consideración; del control de los posibles conflictos de interés; y de que, en general, la información de la Sociedad, particularmente la financiera, responda al principio de veracidad y máxima transparencia frente a los accionistas y los mercados. El Grupo Ebro Foods, influido por el marco conceptual del Informe 'Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission' (COSO) sobre control interno, tiene establecidos unos sistemas de identificación, valoración, gestión e información del riesgo.

Se indica que a lo largo del ejercicio 2011 se ha desarrollado un mapa de riesgos a nivel de Grupo que cuenta con el soporte de una herramienta de software informático. El mapa establece una matriz de riesgos para todo el Grupo y por sociedad individual, estableciendo las probabilidades de ocurrencia de los mismos, su impacto y los protocolos de actuación para mitigar dichos riesgos. El objetivo último de estos sistemas de control de riesgos, tal y como reconoce la compañía es defender los intereses de los accionistas, clientes, empleados y del entorno social. A la vez deben garantizar de forma sostenida en el tiempo, la reputación corporativa y la solidez financiera del Grupo Ebro Foods. Estos sistemas de control de riesgos cubren la totalidad de las actividades que desarrolla el Grupo, que consisten básicamente en el negocio agroindustrial del arroz y la pasta. Son sistemas con los que se cubren los riesgos de calidad alimentaria y medioambientales, suministro, de negocio y de crédito (o contraparte), regulatorios y sociopolíticos, financieros (exposición a variaciones de tipo de cambio, interés),

<sup>198</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 52.

<sup>199</sup> Las especificaciones son: **Title V Federal Operating Permit; General Permit to Dispose of Waste; Storm Water Multi-Sector General Permit; Air Permit.** Informe de Sostenibilidad 2011 página 29. Informe de Sostenibilidad 2007 página 22. Informe de Sostenibilidad 2008 página 22. Informe de Sostenibilidad 2010 página 27.

<sup>200</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011 página 46.

laborales y tecnológicos.<sup>201</sup> Para poder valorar el verdadero enfoque de este mapa de riesgos estaría bien el conocer si se han tenido en cuenta los impactos en derechos y no sólo el ámbito que afecta a la viabilidad económica de la empresa como parece que es el caso.

Respecto a los riesgos medioambientales, se indica que distintas compañías del Grupo tienen contratada una póliza de responsabilidad civil para hacer frente a los posibles daños causados por contaminación ambiental accidental repentina y no intencionada. Sin embargo, los Administradores de la Sociedad estiman que no existen contingencias significativas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar provisión alguna en tal sentido<sup>202</sup>. En cualquier caso, y a pesar de la confusión que generan este tipo de informaciones, se indica que no ha habido reclamaciones significativas en esta materia y sí ha habido *pronunciamientos favorables por resultado de auditorías, inspecciones, ausencias de alegaciones en la tramitación de las Autorizaciones Ambientales Integradas, etc.*<sup>203</sup> Sería deseable que la empresa fuera más allá de la simple declaración y mostrara evidencias de dicha afirmación, para no generar la sensación de falta de transparencia ya que el alcance limitado de la información compartida dificulta la labor de análisis y evaluación de sus impactos por parte del lector.

En lo que a la verificación se refiere, la memoria presenta el informe de auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas realizadas por la firma Deloitte; y una declaración de responsabilidad de los administradores de Ebro Foods S.A.

Así pues, y al igual que en ejercicios anteriores, Ebro Foods en su Memoria Anual 2011 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.

Igualmente, del análisis del Informe de Sostenibilidad no puede concluirse que la empresa haya seguido el principio de neutralidad dado que existe una clara preferencia por mostrar información sobre actuaciones positivas de su comportamiento. Igualmente hay que destacar que no se han encontrado evidencias de mejoras respecto a otros años, y aunque se facilitan datos de contacto no se invita a la retroalimentación de los grupos de interés, ni existen evidencias que hayan existido en el pasado.

Con periodicidad anual, las memorias se editan en castellano e inglés y ambas versiones están disponibles en versión html/flash en la página web corporativa ([www.ebrofoods.es](http://www.ebrofoods.es)), una vez dentro se puede descargar cada uno de los informes en .pdf. Para facilitar la labor de análisis de las partes interesadas, sería aconsejable que Ebro Foods publicara bajo el formato .pdf, y en un único documento el contenido estructurado de los tres informes que componen la memoria.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

Ebro Foods utiliza el modelo de Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas para reportar sobre sus principios y políticas de buen gobierno. Desde el año 2008, la empresa incluye una copia del Informe de Gobierno Corporativo en el Informe Financiero y otra en el Informe de Sostenibilidad.

Las normas por las que rigen el funcionamiento y competencias de los órganos de gobierno se encuentran principalmente en los Estatutos de la Sociedad, en los Reglamentos del Consejo de Administración y en el Reglamento de la Junta General de Accionistas. Todos los documentos están disponibles en la página web corporativa.

La información sobre la estructura de la propiedad y sobre la estructura de la Administración aparece ampliamente detallada y actualizada en dicho informe.

<sup>201</sup> Informe Financiero 2011 páginas 274-280

<sup>202</sup> Informe Financiero 2011 página 76

<sup>203</sup> Cuentas Anuales Consolidadas 2011 página 99

Según establece el artículo 6 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo es, sin perjuicio de las competencias reservadas a la Junta General, el máximo órgano de gobierno y administración de la Sociedad al que le corresponde la dirección, administración y representación de la Sociedad. Además se señala que desarrollará sus funciones de conformidad con el interés social, esto es el interés común de todos los accionistas, pero también se tendrá en consideración los demás intereses legítimos de la actividad empresarial.

El Consejo está estructurado en el Comité de Dirección, Comisión Ejecutiva o delegada, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Estrategia e Inversiones y el Comité de Auditoría y Control. La descripción de las competencias de dichos órganos aparece debidamente detallada en el Reglamento del Consejo de Administración. Entre las atribuciones, merece destacarse que la supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de buen gobierno corporativo son competencia de la Comisión de Auditoría y Control<sup>204</sup>.

Conectado con dicha supervisión estaría la habilitación de un canal anónimo para que todas las partes interesadas pudieran poner en conocimiento de los órganos de gobierno cualquier irregularidad o incumplimiento. Se indica que al cierre del Informe Anual de Gobierno Corporativo se está implantando un canal de denuncias confidencial y accesible a todos los empleados del Grupo, así como un protocolo para priorizar, procesar, investigar y resolver las denuncias en función de su importancia y naturaleza, con especial atención a aquellas denuncias relativas a una posible falsedad financiera-contable y a posibles actividades fraudulentas.<sup>205</sup> Por lo que se deduce que durante el ejercicio 2011 no se disponía de dicho canal ni del protocolo.

En cuanto a los miembros del Consejo, destacar que está compuesto por 13 consejeros: 1 ejecutivo que coincide con la figura del presidente y que tiene voto de calidad; 7 externos dominicales; 4 externos independientes; y 1 externo no considerado dominical, ni independiente<sup>206</sup>, y cuyos motivos para no serlo se explican en el informe<sup>207</sup>. Esto significa que el número total de consejeros independientes (entre los que se encuentran los Presidentes de Las Comisiones de Auditoría y Nombramientos y Retribuciones) sólo representa un 30,7% del total del Consejo de Administración y que se ignora el mínimo marcado por las recomendaciones del Buen Gobierno que aconseja que sea un tercio del total de consejeros. Ebro Foods por su parte explica que *considera que la composición del Consejo refleja la composición accionarial de la sociedad, y que no es necesario por el momento nombrar un Consejero independiente más dada la escasa diferencia respecto del porcentaje recomendado*<sup>208</sup>.

Como ya se mencionó, en tema de diversidad de género, Ebro Foods declara que dado que los nombramientos de los miembros se realizan sin atender al sexo del candidato no existe ningún tipo de discriminación, ni positiva, ni negativa, en la elección de los Consejeros. No obstante, a pesar de que insistan sobre la ausencia de sesgo en el procedimiento de selección el resultado es bastante llamativo por su desproporción. En este sentido el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración es simbólico o anecdótico: sólo 2 miembros de los 13 que componen dicho órgano de gobierno son mujeres y además se afirma no haber establecido ningún mecanismo para corregir tal desigualdad<sup>209</sup>.

Ni los estatutos, ni el reglamento establece límites de edad o limitaciones temporales para ser consejero: después de ser nombrados por la Junta ejercerán el cargo durante cuatro años, y podrán ser reelegidos por periodos de igual duración<sup>210</sup>. No obstante, el presidente de la Comisión de Auditoría y Control deberá ser sustituido cada cuatro años, y podrá ser reelegido

<sup>204</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 96

<sup>205</sup> Informe de Gobierno Corporativo 2011 página 48

<sup>206</sup> Informe de Gobierno Corporativo 2011 página 68-69

<sup>207</sup> Informe de Gobierno Corporativo 2011 página 70

<sup>208</sup> Informe de de Sostenibilidad 2011 página 117

<sup>209</sup> Informe de de Sostenibilidad 2011 página 117

<sup>210</sup> Artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración

después de que haya transcurrido un año desde su cese. Y respecto a su perfil, el artículo 5 del Reglamento del Consejo de Administración exige que sean personas de reconocido prestigio, que posean la experiencia y los conocimientos adecuados para el ejercicio de sus funciones. La evaluación del desempeño de sus funciones se realizará, según el informe, de forma periódica –sin indicar el plazo– por el Consejo de Administración para lo que se solicitará informes de sus comisiones pudiendo proponerse las modificaciones oportunas para el mejor cumplimiento de sus fines. Respecto al Presidente, dado que además es el primer ejecutivo de las empresas, su proceso de evaluación estará dirigido por el Vicepresidente, figura establecida en los estatutos como medida correctora para evitar una excesiva concentración de poder en aquel<sup>211</sup>.

Por otra parte, la empresa ha establecido reglas que obligan a los consejeros a informar, y en su caso dimitir, en aquellos supuestos en los que el crédito o la reputación de la sociedad puedan verse comprometidas. Así, el artículo 22 del Reglamento del Consejo, al regular el régimen de incompatibilidades, además de establecer las obligaciones de no competencia, de conflictos de interés y de operaciones vinculadas señala el procedimiento de examen y decisión de los casos en los que un consejero pudiera resultar procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por determinadas causas penales.

Cabe destacar que el Informe de Gobierno Corporativo describe el mecanismo para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses que pudieran darse entre la sociedad y los grupos, consejeros, directivos o accionistas significativos. Concretamente corresponde a la Comisión de Auditoría la facultad de velar por la transparencia de las operaciones vinculadas<sup>212</sup>. El mismo artículo 28 de los Estatutos Sociales establece las varias prohibiciones para ser miembro del Consejo siempre que de dicha condición pueda surgir conflicto de interés. En ese caso, se informará de la situación al Presidente quién solicitará informe a la Comisión de Auditoría y Control.

En el presente ejercicio, la memoria informa sobre la existencia de seis casos en los que los consejeros se han encontrado en alguna situación de conflicto de interés<sup>213</sup>. Eran tres en el ejercicio anterior. No obstante, sigue sin explicar si existe un mecanismo para asegurarse de la abstención de los administradores respecto a la intervención en deliberaciones y votaciones en las cuestiones que tengan un interés particular.

La materia retributiva, siguiendo las recomendaciones del Código de Buen Gobierno y la Ley de Economía Sostenible, se recoge en el *Informe sobre la Política de Retribuciones*<sup>214</sup>, documento aprobado tras haber sido sometido a votación consultiva como punto separado del orden del día de la Junta General de Accionistas, y que se encuentra dentro del Informe de Sostenibilidad. También se informa de que Garrigues Human Capital Services ha asesorado a la compañía en la elaboración del sistema de retribución anual diferida vinculado al cumplimiento del Plan Estratégico del Grupo Ebro Foods 2010-2012, no habiendo existido colaboración de ningún otro consultor externo en las materias a las que se refiere este informe.

Este es el Informe que formula el Consejo de Administración de la Sociedad Ebro Foods, S.A. siguiendo lo dispuesto en el artículo 61 ter. de la Ley del Mercado de Valores, así como las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.<sup>215</sup>

Las cuentas individuales informan que la remuneración global devengada durante el ejercicio por los miembros del Consejo de Administración de Ebro Foods S.A. ha sido de 4.244 miles de euros, lo que significa una reducción del 33% respecto al año pasado<sup>216</sup>. Además, los datos se aportan desglosados en conceptos retributivos de los consejeros externos (dietas y

<sup>211</sup> Artículo 25 de los Estatutos Sociales. Artículo 33.1

<sup>212</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 147

<sup>213</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 100

<sup>214</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 149

<sup>215</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011 páginas 21-22

<sup>216</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 155

participación estatutaria) y en sueldos, salarios y honorarios profesionales de los consejeros ejecutivos.

Hay que destacar que además de la remuneración total por tipo de consejeros se aporta el desglose individualizado de las remuneraciones para cada miembro<sup>217</sup>, la participación estatutaria del Presidente y Consejeros externos y el baremo para la distribución entre todos los consejeros.

Con todo ello, cabe concluir que del análisis de la información no se extraen evidencias para afirmar que la política retributiva esté vinculada al cumplimiento de objetivos sociales y ambientales. Más bien todo lo contrario ya que todos los cálculos demuestran una política retributiva anual basada exclusivamente en el cumplimiento de objetivos económicos (asociados al EBITDA, al endeudamiento medio y al circulante medio), y además el desglose de los objetivos para la retribución anual diferida (que ha contado con la asesoría del despacho Garrigues), está basada también en criterios económicos. Esta evidencia manifiesta claramente la ausencia de compromiso, por parte de la dirección del Grupo Ebro, hacia la vinculación de comportamientos y compromisos a cumplimiento de objetivos en el ámbito social y ambiental. La memoria hace referencia a la existencia de dos beneficiarios de los contratos con cláusulas de garantía o blindaje para casos de despido o cambios de control. Además apunta que la Junta General será informada sobre dichas cláusulas una vez que hayan sido aprobadas por el Consejo de Administración<sup>218</sup>. El limitarse a informar a la Junta General sobre las cláusulas de blindaje, sin requerir su aprobación puede poner en duda cómo se integra plenamente el principio de derecho de propiedad en este procedimiento, al ser la Junta el órgano donde se sustenta la soberanía de los propietarios.

En lo que respecta a la Junta General de Accionistas, es el órgano soberano de la Sociedad y se le reconoce la competencia sobre aquellas materias reconocida en la legislación y en los Estatutos así como las que se les sometan a instancia del Consejo de Administración y de los propios accionistas<sup>219</sup>. Concretamente, es el artículo 2 del Reglamento de la Junta el que establece sus atribuciones y entre ella destaca la aprobación de las cuentas anuales, nombrar y elegir al Consejo de Administración, y acordar las modificaciones de los estatutos sociales. Igualmente conocerá de la *transformación, la fusión, la escisión o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero*<sup>220</sup>.

Para su buen funcionamiento se toman todas las precauciones necesarias para que los accionistas puedan ejercitar su derecho de participación y de voto. A la convocatoria se le dará publicidad, al menos con un mes de antelación, a través de un anuncio en el Boletín Oficial del Registro Mercantil y en uno de los diarios de mayor circulación en la provincia.<sup>221</sup> Asimismo, se informa de la puesta a su disposición de la documentación de la Sociedad; si bien en algunos casos se indica que podrá ser obtenida de forma gratuita e inmediata directamente de la Sociedad y en otras, en los supuestos que legalmente proceda, los accionistas podrán solicitar la entrega o envío gratuito de todos los textos puestos a su disposición en el domicilio social. Además, podrán ceder a cierta documentación (propuestas de acuerdos, informes u otra documentación exigible conforme a la Ley, los Estatutos y el presente Reglamento) a través de la página web corporativa.<sup>222</sup>

Igualmente, se indica el mecanismo para formar la lista de asistentes<sup>223</sup>, se reconoce el derecho de votación a distancia, a la delegación y a la representación y se detalla el desarrollo de la Junta General (intervenciones, la votación y el levantamiento de acta). No se indica la presencia de auditor externo pero sí de la posibilidad de haber solicitado la asistencia de un Notario. Es interesante resaltar la restricción estatutaria por la que se establece un número mínimo de acciones necesarias, concretamente 100, para asistir a la Junta General<sup>224</sup>.

<sup>217</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 155

<sup>218</sup> Informe de Sostenibilidad 2011 página 76

<sup>219</sup> Artículo 2 del Reglamento de la Junta General.

<sup>220</sup> Artículo 2.1.e) del Reglamento de la Junta General.

<sup>221</sup> Artículo 4 del Reglamento de la Junta General.

<sup>222</sup> Artículo 6 del Reglamento de la Junta General.

<sup>223</sup> Artículo 10 y 11 del Reglamento de la Junta General.

<sup>224</sup> Informe Sostenibilidad 2011 página 112

A fin de que los accionistas puedan ejercer de sus preferencias de voto, en la Junta General se votarán separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes<sup>225</sup>. Respecto a las Cuentas Anuales, el artículo 19 apartado 2 del Reglamento del Consejo de Administración indica que el Consejo procurará formularlas sin salvedades de los Auditores. Y en su artículo 7 señala que el *Consejo de Administración velará porque manifiesten la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, conforme a lo previsto en la Ley, debiendo disponer todos y cada uno de los Consejeros, antes de suscribir la formulación de las Cuentas Anuales, de toda la información necesaria para ello.*

Finalmente en lo que al acta de la Junta se refiere, el Reglamento señala que podrá se aprobada por el propio órgano tras la celebración de la sesión o, en su defecto y dentro del plazo de 15 días, por el Presidente y dos interventores (uno en representación de la mayoría y el otro de la minoría) nombrados por la Junta General. En el caso de que se hubiese requerido la presencia del Notario para el levantamiento del acta, ésta adquirirá carácter notarial y no necesitará la aprobación de los asistentes ni de los interventores.<sup>226</sup>

---

<sup>225</sup> Artículo 14 del Reglamento de la Junta General

<sup>226</sup> Artículo 15.2 del Reglamento de la Junta General

## 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 artículos de moda, esencialmente ropa, calzado, complementos y productos textiles para el hogar<sup>227</sup>. Su actividad se desarrolla a través de distintos formatos comerciales, como son Zara, Pull & Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home y Uterqüe<sup>228</sup>.
- 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

Al cierre del ejercicio 2011 (31 de Enero del 2012), INDITEX, S.A. tenía presencia comercial en 82 países (5 más que el año pasado) con un total de 5.527 tiendas (483 más que el año pasado) en Europa, Asia, África, América y Oceanía.

INDITEX opera o tiene presencia en los siguientes países: Alemania, Andorra, Arabia Saudí, Argentina, Australia, Austria, Azerbaiyán, Bahréin, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Chile, China, Chipre, Colombia, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, EAU, Egipto, El Salvador, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estados Unidos, Estonia, Filipinas, Finlandia, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Jordania, Kazajstán, Kuwait, Letonia, Líbano, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, Marruecos, México, Mónaco, Montenegro, Noruega, Omán, Panamá, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Qatar, Reino Unido, República Checa, República Dominicana, Rumanía, Rusia, Serbia, Singapur, Siria, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Taiwán, Tailandia, Túnez, Turquía, Ucrania, Uruguay y Venezuela.

Destaca la presencia de empresas y filiales en los siguientes paraísos fiscales: Hong Kong (China), Holanda, Irlanda, Luxemburgo, Macao (China), Mónaco, Puerto Rico, Singapur (China) y Suiza, Uruguay. La mayoría de estas sociedades en estos territorios tienen actividad de venta al público, no obstante 17 sociedades (1 más que

<sup>227</sup> Según el Artículo 2.1 de los Estatutos Sociales de INDITEX, S.A., la Sociedad tiene por objeto "La fabricación, comercialización en cualquiera de sus fases, importación, exportación y venta al mayor y al detalle de toda clase de materias primas textiles, hilados, telas, tejidos y productos acabados de vestir y del hogar así como de cualesquiera otros productos complementarios de los anteriores, incluidos los de cosmética y marroquinería.". La Memoria Anual 2011 en su página 115 señala como actividad principal "distribución de artículos de moda, esencialmente ropa, calzado, complementos y productos textiles para el hogar." y en las páginas 8 y 9 al hablar de su "Modelo de Negocio" indica las siguientes actividades: ventas, diseño, fabricación y distribución.

<sup>228</sup> En la memoria anual no se hace ninguna mención a Lefties, marca que pertenece a INDITEX S.A., pero no tiene la consideración de formato autónomo sino que es una cadena *low cost* dependiente de Zara.

el año pasado) domiciliadas en Hong Kong, Holanda, Irlanda y Suiza, desarrollan actividades no relacionadas con su objetivo comercial y son centrales de compras textiles, sociedades financieras, sociedades de cartera, explotación de marcas, comercio electrónico, inmobiliaria y aseguradora, actividades que tienen beneficios fiscales claros.

### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, INDITEX informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- FTSE ISS Corporate Governance
- Dow Jones Sustainability Index

### Normativa Internacional

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

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kyoto
- Normas Internacionales de Información Financiera y sus interpretaciones adoptadas por la Unión Europea.

### Estándares voluntarios

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

- Ethical Trading Initiative (ETI).
- Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales.
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Better Cotton Initiative
- The CEO Water Mandate
- Sustainable Apparel Coalition
- Call for a global ban on apparel sandblasting (prohibición de técnicas de sandblasting)
- OHSAS 18:001:2007
- Estándares propios: Clear to Wear (salud del producto) y Safe to Wear (seguridad de Producto)
- Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories del IPCC 2007, e indicadores del GHG Protocol

### 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:

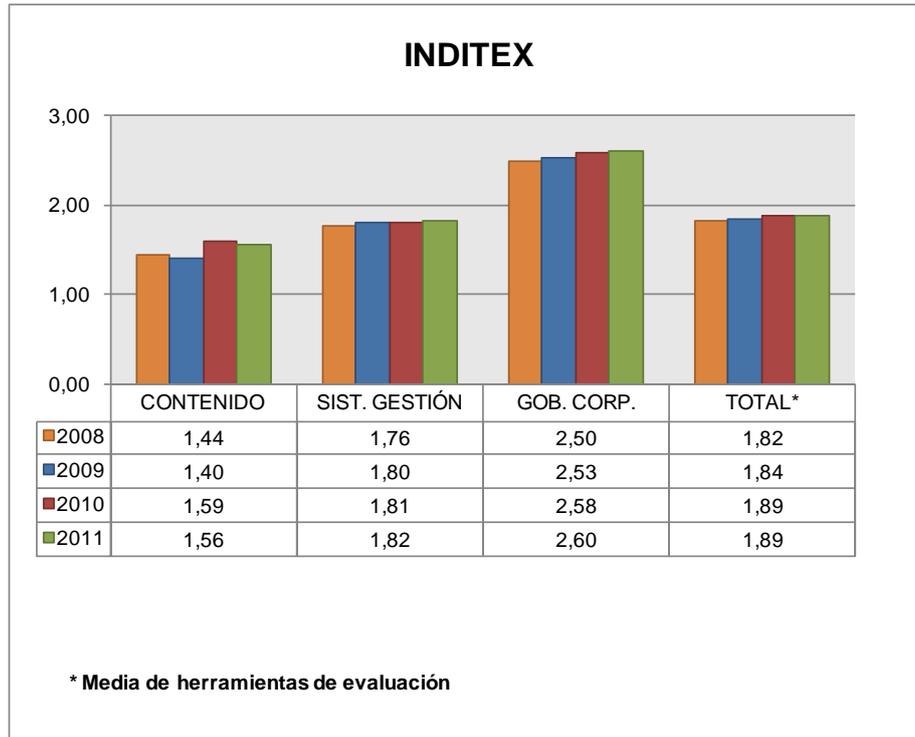
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria Anual 2011	Incluye información de RSC, informe económico-financiero, informe de gestión, informe de gobierno corporativo, informe de comité de auditoría y control e informe de comisión de nombramientos y retribuciones
Códigos de Conducta	Incluye Código de Conducta Interno, Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos (modif. Julio 2007); y Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo Inditex. Accesibles en Internet
Plan Estratégico Medioambiental 2011-2015	Accesible en Internet
Estatutos Sociales	Accesible en internet (Modif. 19 julio 2011)
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Accesible en Internet (Modif. 19 julio 2011)
Reglamento del Consejo de Administración	Accesible en Internet (Modif. 13 Julio. 2010)
Informe sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros de Industria de Diseño Textil, S.A. (INDITEX, S.A.)	Accesible en internet
Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo Inditex	Accesible en internet
Informe Anual de Gobierno Corporativo	Accesible en Internet

## II. TABLAS DE RESULTADOS

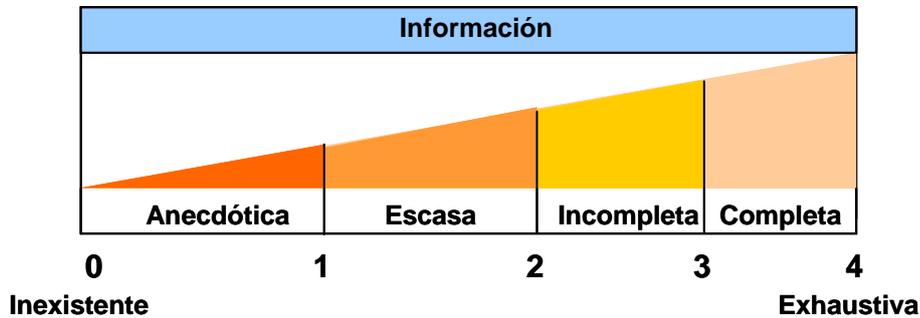
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,85</b>
Indice&Perfil GRI	1,94
GRI Indicadores	1,60
Principios GRI	2,00
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,60</b>
<b>ONU</b>	<b>1,51</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,87</b>
AA1000 Indicadores	1,83
AA1000 Principios	1,91
<b>NEF</b>	<b>1,63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,89</b>

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 **1,89**, 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 **1,56**, 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 **1,82**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,60**.

La información que INDITEX expone en la Memoria anual 2011 sobre su actuación económica, social y medioambiental prácticamente no ha experimentado una mejora significativa con respecto al año anterior. Se siguen detectando limitaciones fundamentales de la información sobre RSC por no abarcar a la totalidad de las actividades que realiza el grupo y por no aportar un nivel de desglose país a país de la información que permita conocer la actuación del grupo en su triple vertiente en todos los países en los que desarrolla su actividad.

Este año como novedad en la memoria se han organizado todos los contenidos de RSC en función de sus principales grupos de interés así como la información relativa a su desempeño medioambiental. Si bien esta nueva estructura permite un acceso rápido a las diferentes dimensiones de la RSC por grupo de interés, se echa en falta información más específica referida a su estrategia de sostenibilidad, principales hitos conseguidos en RSC, información sobre consecución de objetivos previamente marcados o cómo se articula el departamento de RSC, aspectos que se incluían en la memoria anterior y que aportaban mayor comprensión sobre la integración de la RSC por parte de INDITEX.

Por otro lado también se aprecia diferentes niveles de detalle en la información, destacando la dimensión medioambiental como la beneficiada en cuanto a un mayor grado de información tanto cualitativa como cuantitativa en detrimento de las dimensiones social y económica en las que indicadores relevantes relativos a recursos humanos o impacto económico en los países (exceptuando acción social) apenas aporta información.

Se echa en falta que la memoria de respuesta también a retos detectados en análisis anteriores como es cómo INDITEX va a gestionar los impactos sociales y medioambientales derivados de su estrategia de crecimiento global y relación comercial de máxima flexibilidad, aspectos generadores de impactos negativos en ambos ámbitos.

Como contraposición y en relación a los sistemas de gestión este año aporta información sobre el proceso de materialidad de los contenidos de la memoria y en relación a su gobierno corporativo, por primera vez, informa de las retribuciones de los consejeros de manera individualizada tanto por su pertenencia al consejo como por funciones ejecutivas, aspectos que se han materializado en una ligera mejoría en la valoración de sistemas de gestión y de gobierno corporativo.

## b. CONTENIDOS RSC

INDITEX presenta un informe en 2011 de triple balance con información sobre el desempeño económico, social y medioambiental y afirma que la memoria contiene una completa información de las actividades de la matriz y de su grupo de sociedades. Sin embargo un año más se aprecian áreas de información incompleta, como es el caso sobre el desempeño económico o desempeño social pues el alcance tanto de actividades como de países no es completo.

La estrategia de crecimiento global multicanal que viene desarrollando en los últimos años se ha traducido durante el ejercicio 2011 en la apertura de 483 nuevas tiendas y la entrada en cinco nuevos mercados: Australia, Sudáfrica, Taiwán, Azerbaiyán y Perú con lo que el grupo se haya presente en 82 mercados y en 5 continentes. Como se apuntaba en análisis anteriores también sería interesante que la empresa aportara datos sobre el ciclo de vida medio de las tiendas del grupo por países, así como sobre las tiendas que han cerrado, lo que permitiría evaluar el grado de compromiso y estabilidad que el grupo tiene en las distintas regiones donde opera, tal como manifiesta

Los principales datos sobre el desempeño económico como ventas, número de proveedores, gastos salariales, impuestos pagados, subvenciones recibidas, pagos por compra de mercancía, materias primas o servicios realizados fuera de grupo se siguen presentando con escaso nivel de desagregación, presentándose por grandes áreas geográficas. Sería deseable que INDITEX profundizase en la importancia de presentar esta información con una mayor transparencia hacia los diferentes grupos de interés que les permita evaluar el impacto de sus operaciones y su contribución real al desarrollo de los diferentes países en los que tiene actividad. No parece justificable el no aportar un nivel de desglose adecuado a la información dado los sistemas tecnológicos de información de los que disponen los grandes grupos empresariales.

Esta opacidad es especialmente relevante en relación a informaciones importantes cuya ausencia se repite a lo largo del tiempo. Por ejemplo, una vez más, INDITEX no presenta información desglosada por países de los impuestos satisfechos y tampoco aporta información sobre los distintos tipos impositivos de los países en los que presenta declaraciones de impuestos sobre beneficios. Prácticamente no aporta ninguna información sobre beneficios fiscales, bonificaciones por inversión o deducciones aplicadas. En el indicador de GRI sólo informa que *no se han recibido desde gobiernos ayudas significativas en materia de subvenciones, premios, derechos de vacaciones o asistencia de crédito a la exportación*. Sin embargo en las cuentas anuales se encuentra información relacionada con esta materia: bonificación por inversiones en cinco Agrupaciones de Interés Económico en España por un valor de 10.184 miles de euros, 24.523 miles de euros por deducciones y bonificaciones fiscales en vigor en cada país, exenciones de rentas de establecimientos permanentes en el extranjero<sup>229</sup>.

Como contraste a esta falta de transparencia en materia fiscal aporta con un alto grado de detalle información sobre la inversión social a través de los diferentes programas que desarrolla en cooperación al desarrollo, acción humanitaria y fomento del empleo. En este apartado informa sobre países, cantidades invertidas o donadas, beneficiarios, actividades realizadas, impacto generado y comparado con el año anterior. Es loable el compromiso y responsabilidad de INDITEX con las comunidades en las que desarrolla su actividad pero igualmente sería un ejercicio de responsabilidad y de transparencia aportar al menos el mismo nivel de detalle en indicadores económicos relevantes que permitiría entender como ese compromiso y responsabilidad se articula a través de todas las actividades vinculadas al negocio.

En cuanto a las ventas sólo presenta la información por formatos comerciales y por áreas geográficas, sin embargo también sería interesante conocer las ventas desglosadas por canal (en tienda y online) dado que la estrategia de crecimiento multicanal apuesta claramente por la apertura de tiendas online. Durante el ejercicio

<sup>229</sup> Memoria Anual 2011 página 130 a 132

2011 ha culminado la apertura de tiendas online para todos los formatos comerciales y tiene previsto el lanzamiento en 2012 de este formato en nuevos países, entre ellos China. Este detalle de información sería de sumo interés teniendo en cuenta que todo su comercio electrónico se encuentra domiciliado en una empresa ubicada en Irlanda, país considerado paraíso fiscal por tener una tributación a un tipo único del 12,5%, mucho menor que el 30% del impuesto de sociedades en España<sup>230</sup>. Si bien INDITEX en el ejercicio 2012 ha explicado públicamente su intención de trasladar estas operaciones por internet de las ventas en España a este territorio, por lo que se evaluará la información suministrada sobre este tema en el siguiente análisis.

Con relación a este tema el listado sobre la composición del grupo incluido en la memoria anual, pone de manifiesto la presencia de INDITEX S.A. en territorios considerados paraísos fiscales<sup>231</sup>. Concretamente se han identificado sociedades ubicadas en Hong Kong y Macao (China), Dublín (Irlanda), Ámsterdam (Holanda), Montecarlo (Mónaco), Luxemburgo, Friburgo (Suiza) y San Juan (Puerto Rico) y Montevideo (Uruguay). Las actividades que desarrolla INDITEX S.A. en estos países, a través de empresas participadas en un 100% (a excepción de dos de ellas que es en un 50%) son además de la venta al público las que se exponen en la siguiente tabla:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Inditex Asia, Ltd.	Hong Kong - China	Central de Compras textiles
Vastgoed Asia, Ltd.	Hong Kong - China	Inmobiliaria
Tempe Trading Asia Limited	Hong Kong - China	Central de Compras textiles
Zara Financiën B.V. Ireland	Dublín - Irlanda	Financiera
ITX RE	Irlanda	Actividad Aseguradora
S.A. ITX E-commerce	Irlanda	Comercio Electrónico
Zara Management, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
Zara Taiwan, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
Zara Mexico, B.V.	Amsterdam - Holanda	Financiera
Zara Holding, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
ITX Financien, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
ITX Merken, B.V.	Amsterdam - Holanda	Explotación de Marca
Zara Vastgoed, B.V.	Amsterdam - Holanda	Inmobiliaria
Zara Holding II, B.V.	Amsterdam - Holanda	Cartera
ITX Holding, S.A.	Friburgo - Suiza	Cartera
ITX Trading,	Friburgo - Suiza	Central de Compras
Tempe Trading	Friburgo - Suiza	Central de Compras

Se trata de actividades no operativas o en alguna ocasión referida a terceros países como es el caso de Zara México, B.V. o Zara Taiwán B.V (de nueva apertura) domiciliadas en Holanda. En otras ocasiones, como ocurre con la S.A. ITX E-Commerce constituida en el 2007 y domiciliada en Dublín (Irlanda) por su fiscalidad ventajosa, son empresas encargadas de canalizar las operaciones de comercio electrónico del Grupo; no obstante, según ha anunciado recientemente su presidente,

<sup>230</sup> "Zara ya gana dinero con internet". Artículo publicado en Cincodías (18/12/2011) [http://www.cincodias.com/articulo/empresas/zara-gana-dinero-internet/20111218cdscdsemp\\_2/](http://www.cincodias.com/articulo/empresas/zara-gana-dinero-internet/20111218cdscdsemp_2/)

<sup>231</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

a partir del año 2012 cambiará su domicilio social a España<sup>232</sup>. Con respecto a esto último, un periódico español se hacía eco a principios del año 2012 que sólo se ha trasladado a España las ventas online con origen y destino España. El resto de las ventas *online* se siguen canalizando a través de la sociedad irlandesa<sup>233</sup>.

Sería aconsejable que INDITEX aportase información significativa acerca de las actividades y criterios de operación que desarrollan a través de dichas empresas especialmente cuando se aprecia a lo largo de los últimos años un progresivo aumento de empresas domiciliadas en estos territorios (13 sociedades en 2009 a 17 sociedades en el ejercicio 2011). Si bien la empresa afirmó en noticias en la prensa que su tipo medio impositivo es del 25% global de la empresa, esta información no se ha recogido de forma detallada en los documentos analizados. En este sentido sería conveniente que en próximos ejercicios se aportara una información más detallada y exhaustiva en materia fiscal (ingresos, beneficios, base imponible impositiva, tasa efectiva del impuesto de sociedades, exenciones y otros beneficios fiscales), y con una desagregación país a país, con el fin de asegurar su transparencia fiscal, y así como poder evaluar adecuadamente su grado de responsabilidad fiscal.

No aporta información detallada sobre las operaciones que realiza a través de tales empresas, ni si tiene alguna estrategia o política fiscal sobre su presencia en paraísos fiscales. Dado el riesgo que existe de que estos países sean usados con fines de elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas, sería deseable un mayor detalle en la información aportada. La elusión fiscal puede no ser delito, pero ciertamente puede tener importantes impactos negativos sobre las economías de los países donde se produce la riqueza, y donde se evita pagar impuestos. Esto cobra especial relevancia en el caso de países empobrecidos o en vías de desarrollo en los que la empresa tiene presencia, o se abastece de productos, y puede poner en cuestión algunos de los valores que la empresa dice defender.

En relación al desempeño medioambiental conviene destacar que INDITEX este año no dedica en la memoria anual un apartado independiente a la dimensión medioambiental, lo que facilitaba al lector una mejor comprensión de la estrategia, políticas e iniciativas tomadas, optando por incluir esta dimensión por grupos de interés. Durante el ejercicio 2011 INDITEX ha puesto en marcha el Plan Estratégico Medioambiental 2011-2015. La memoria anual recoge de manera resumida las líneas estratégicas y se debe acudir a la web para conocer su contenido específico. El nuevo plan, que da continuidad a los objetivos marcados en el anterior plan estratégico 2007-2010, incide en consolidar los ejes de acción de otros años (tiendas sostenibles, logística y movilidad, sensibilización de empleados y proyectos de conservación de la naturaleza) y, como novedad, introduce nuevos ejes de acción relacionados con el producto como son la evaluación de alternativas ecológicas en el desarrollo de nuevos productos y materiales auxiliares y promover un consumo de agua más eficiente en centros de producción propios, tiendas y en la cadena de suministro.

Con respecto a la variable energética INDITEX aporta información cualitativa y cuantitativa sobre el mix energético desglosado por consumos globales de combustibles fósiles. También desglosa la misma información por sedes y fábricas, centros logísticos y transporte y tiendas. Se observa, a partir de los gráficos de

<sup>232</sup> "Zara Cambiará la facturación de su venta "online" a España a partir del 2012: El traslado desde Irlanda, donde los impuestos son más bajos, aumentará la tributación de Inditex por la actividad de comercio electrónico". Artículo publicado en El País (15 septiembre 2011)

[http://economia.elpais.com/economia/2011/09/15/actualidad/1316071978\\_850215.html](http://economia.elpais.com/economia/2011/09/15/actualidad/1316071978_850215.html)

<sup>233</sup> Zara sólo factura en España las ventas "online" nacionales. Artículo publicado en El País (7 enero 2012)

[http://elpais.com/diario/2012/01/07/economia/1325890808\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2012/01/07/economia/1325890808_850215.html)

evolución histórica un aumento del consumo energético global (que incluye los combustibles y la electricidad) y de los consumos eléctricos tanto en los centros logísticos como de las tiendas en términos absolutos y en términos relativos (por unidad de prenda puesta en el mercado). A este respecto INDITEX informa de los esfuerzos que se han realizado bajo el anterior plan estratégico y que seguirán trabajando para la consecución de los objetivos marcados con la puesta en marcha del nuevo plan estratégico.

En cuanto a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se presentan los datos de manera similar sin embargo, no se indica los subtotales específicos para cada uno de los gases (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>o, HFC, PFC y SP6), ni se hace referencia a las sustancias reductoras del ozono. Las emisiones totales anuales de GEI han disminuido siguiendo la tendencia del ejercicio anterior derivado de las iniciativas puestas en marcha en relación a emisiones directas e indirectas (por generación de electricidad y energía térmica) del grupo. Sin embargo las emisiones indirectas asociadas a la cadena de producción (transporte de prendas a tiendas) han aumentado considerablemente afectando por tanto al ratio de eficiencia emisiones de GEI por prenda puesta en el mercado.

Ambas variables, consumo eléctrico y emisiones de GEI son aspectos que reflejan la tensión existente entre la estrategia de crecimiento global (se estima abrir entre 480-520 tiendas en el ejercicio 2012) y el objetivo de disminuir la huella ecológica global con una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>, un 10% en 2015 y un 20 % en 2020, con respecto a 2005. INDITEX, en este sentido, aporta información a través del nuevo plan estratégico medioambiental de las diferentes iniciativas encaminadas a la consecución de este objetivo. De manera más concreta aporta información de medidas de eficiencia energética ya puestas en marcha tanto en los centros de distribución logística y la sobre la construcción de nuevas tiendas con criterios ecoeficientes así como las eco-reformas de tiendas abiertas antes de 2005.

La información respecto al uso de materiales sostenibles, reciclados o reutilizados sigue siendo escasa. Aporta información sobre la implantación de mobiliario con certificado PEFC y/o FSC, al igual que las bolsas de papel y etiquetas uso de bolsas de plástico biodegradable, la reutilización de las cajas de cartón, el reciclaje de alarmas y de perchas, entre otras acciones. Sin embargo sería aconsejable que la empresa facilitara una lista completa de estas mejoras, así como del nivel de implantación de las mismas en las distintas marcas y su relación con la generación y gestión de residuos para poder realizar una evaluación adecuada del impacto ambiental de sus operaciones. Motivo de ello es que se aprecia un aumento en la generación total de residuos debido principalmente al aumento de otros residuos urbanos (no se especifica cuales), los residuos peligrosos y el cartón y papel. Pese a ello INDITEX presenta la información de manera positiva *“(a) pesar del aumento de prendas fabricadas, se ha conseguido reducir el número de residuos textiles, plástico y madera generados respecto al año anterior, gracias al plan de minimización de residuos y al esfuerzo de todos los empleados.”*; que si bien esta afirmación se corresponde con la información que aporta en la memoria, la realidad es que se ha producido un incremento del 8,7% en la generación de residuos.

En lo que a la sostenibilidad del producto se refiere, sigue sin identificar los principales impactos ambientales derivados de su actividad industrial textil y no aporta información sobre materiales utilizados o el origen de las materias primas. INDITEX considera que esta información no aplica tal y como manifiesta en el indicador EN1 de GRI *“Inditex se encarga de distribuir artículos de moda (ropa, calzado, complementos y productos textiles para el hogar) que compra acabado a sus proveedores.”* Esta afirmación, como

ya se apuntaba en análisis anteriores, viene a crear cierta confusión sobre cuál es el objeto de la empresa pero que tiene su posible explicación en que el proceso de fabricación de prendas está prácticamente externalizado<sup>234</sup>, lo que no hace sino subrayar la relevancia de mantener una política transparente en relación a los proveedores, así como los impactos que estos producen al elaborar las prendas que Inditex compra y comercializa.

INDITEX recoge en el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos el compromiso que deben cumplir los fabricantes externos, proveedores y sus subcontratistas en materia medioambiental. Informa que en la fase de autoevaluación de proveedores se autoanalizan entre otros aspectos los medioambientales y posteriormente se realiza una auditoría social. INDITEX aporta información sobre el número de auditorías realizadas, informa sobre el número de proveedores descartados indicando que los motivos son por incumplimiento del Código de Conducta o por razones comerciales, aunque no entra en mayor detalle. Sólo aporta datos para proveedores ya auditados y destaca que en África, América, UE y Europa no comunitaria más de un 90% cumple con el compromiso medioambiental mientras que en Asia baja a más de un 70% de cumplimiento.

En línea con esto el nuevo plan estratégico medioambiental tiene como objetivo medir y evaluar la sostenibilidad de los productos a lo largo de la cadena de valor y se ha puesto en marcha en 2011 el Proyecto *Green Code Inditex* y su implementación transcurrirá hasta 2014 y que pretende potenciar la política medioambiental a la cadena de suministro y en los procesos industriales. Así mismo INDITEX se ha adherido en 2011 a la *Sustainable Apparel Coalition (SAC)*<sup>235</sup> e informa que a partir de 2012 estará disponible el *Sustainable Apparel Index* que permitirá evaluar el desempeño ambiental y social de todas las etapas del proceso productivo textil.

Relacionado con la sostenibilidad del ciclo de vida del producto, el nuevo plan estratégico medioambiental recoge objetivos de medición y gestión de la huella de carbono y de la huella ecológica, compromisos que ya estaban incluidos en el anterior plan medioambiental y de los que apenas aporta información en la memoria 2011. Si tenemos en cuenta que en la memoria de 2010<sup>236</sup> menciona la existencia de una herramienta propia para el cálculo de ambas huellas, llama la atención que no haga referencia a datos sobre su medición.

Con respecto a la reducción de la huella ecológica informa de un nuevo proyecto "Roba Amiga" para mejorar la gestión de residuos industriales en Cataluña y continua con el proyecto "Terra" para restaurar el medio natural de la región gallega y la creación de la masa forestal para compensar las emisiones de CO2 generadas por los servicios centrales en Arteixo.

También se recogen otras iniciativas de concienciación social como el apagado de luces durante la "Hora del Planeta" secundado desde hace años, así como el desarrollo del proyecto de reforestación de México y el lanzamiento de catálogos exclusivamente digitales de Stradivarius y Pull&Bear para evitar la tala de árboles.

Como novedad del nuevo plan se incluye la medición de la huella hídrica, para ello INDITEX se ha adherido a *The CEO Water Mandate* y definirá un Plan Estratégico de

<sup>234</sup> Entre las sociedades del grupo 31/1/2012 (páginas 148 a 153) existen 12 dedicadas a fabricación textil, todas ubicadas en territorio español, frente a un total de 1398 proveedores externos.

<sup>235</sup> SAC es organización que agrupa a compañías textiles que tienen el objetivo de reducir el impacto social y medioambiental asociado a su actividad.

<sup>236</sup> Memoria 2010 página 128.

Gestión del Agua en armonía con los criterios de dicho programa. Del mismo modo, y con el objetivo de proveerse de fibras textiles procedentes de sistemas productivos tradicionales y respetuosos con el medioambiente se ha unido a *Better Cotton Initiative*.

Al igual que el año pasado, expone su política –iniciada en 2002- acerca de la no utilización de pieles de origen animal (*fur*), en los productos que comercializa y la obligatoriedad de emplear pieles que *provengan de animales criados en granjas para la alimentación humana, y que no hayan sido sacrificados exclusivamente para la comercialización de sus pieles*. No obstante, la empresa sigue sin aportar datos sobre los mecanismos de control o de certificación utilizados así como del origen de dichas pieles. INDITEX ha entrado a formar parte de Leather Working Group (LWG)<sup>237</sup> y evaluará y medirá los procesos técnicos ambientales de las tenerías. Por otra parte, y a diferencia de algunos de sus competidores<sup>238</sup>, sigue sin pronunciarse sobre cuál es su política empresarial hacia la práctica del “*mulesing*” en la confección de sus productos de lana.

Para finalizar el análisis de esta información INDITEX declara no haber registrado multas ni sanciones significativas por incumplimiento de normativas ambientales.

En lo que respecta a la dimensión social, la información contenida en la memoria sobre los trabajadores y las prácticas laborales de INDITEX S.A. no presenta evolución alguna con respecto al ejercicio anterior y sigue adoleciendo de importantes carencias.

Aporta datos del número de empleados desglosados por actividad (fábricas, logística, servicios centrales y tiendas), por área geográfica (Asia y resto del mundo, América, España y resto de Europa) además de por país. Desglosa información igualmente por sexo tanto evolución anual hombre/mujer y distribución de sexo por formato comercial. Por el contrario se aportan datos sobre la política laboral referida a tipos de jornada (tiempo completo y a tiempo parcial) y al tipo de contratos (temporal e indefinido), pero en ambos casos la información corresponde sólo a la plantilla de España, es decir, un alcance del 35,70 % de la plantilla.

Igualmente es importante resaltar la escasa información sobre la contratación indirecta. Informa que no aporta información sobre el número de contrataciones por no considerarse un indicador relevante, sin embargo se trata de un problema recurrente que se trabaja en alguno de los clusters de proveedores. En relación con los proveedores directos afirma que lleva un control exhaustivo de los proveedores con los que trabaja. En este sentido sólo aporta datos del número total de trabajadores por clúster (países con gran concentración de proveedores que representan el 87% de la producción total del grupo)<sup>239</sup> sin aportar más datos sobre política laboral y sobre los que a pesar de su importancia en número no se les presta la necesaria atención.

<sup>237</sup> LWG es un grupo de trabajo para desarrollar un protocolo de auditoría ambiental que permita evaluar el cumplimiento y las prácticas medioambientales de las tenerías y promover prácticas ambientales más sostenibles en la industria de la piel.

<sup>238</sup> *H&M desaprueba la práctica del 'mulesing'. H&M no acepta la práctica del mulesing, una operación de desollado a la que son sometidas en Australia las ovejas merino como opción para evitar infecciones causadas por moscas. La empresa ha decidido concentrar sus actividades de compra en otros países de origen y con otros proveedores australianos que garanticen una producción de lana merino sin mulesing.* <http://about.hm.com/content/hm/AboutSection/es/About/Sustainability/Reporting-and-Resources/Policies/Product-Policy.html>

<sup>239</sup> Memoria Anual, página 278

INDITEX reconoce expresamente la igualdad de oportunidades en los procesos de selección y de promoción interna e igualmente tiene un compromiso explícito con la no discriminación recogidos ambos en el Código de Conducta Interno y en el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos. Durante el ejercicio 2011 se ha proseguido con la implantación de planes de igualdad en los centros logísticos de varias cadenas iniciado en el ejercicio 2010.

Se informa de diversos proyectos dirigidos a reducir los desequilibrios por razón de género: el Proyecto *Salta* centrado en la incorporación laboral de mujeres en riesgo de exclusión social, y el Proyecto *Equal Diversidad Activa*, con el objetivo de implantar medidas para reducir los desequilibrios entre hombre y mujeres. Cuenta con un protocolo de actuación para atender las posibles discriminaciones por razón de sexo y situaciones de acoso sexual y se destaca la incorporación de nuevos planes dirigidos a la protección de víctimas de la violencia de género y a la conciliación familiar y laboral. Del seguimiento y correcta ejecución se encargan nueve empleados que han sido acreditados como agentes de igualdad.

No obstante, y a pesar del esfuerzo en esta materia, la información sigue planteando ciertas incógnitas o contradicciones: no es posible conocer cuál es el grado de implantación de dichos planes, ni su eficacia para lograr una verdadera integración de la mujer, y en este sentido se echa en falta datos sobre la distribución del personal, porcentaje de rotación, salarios, tipo de jornadas y tipo de contratos desagregados por categoría profesional, sexo y país. Por otra parte, en cuanto al protocolo de actuación frente a situaciones de acoso y discriminación así como respecto a los planes de conciliación mencionados, no se aportan datos suficientes sobre su implantación, procesos de seguimiento, números de casos planteados a la empresa o a la comisión indicada, resoluciones dictaminadas, como tampoco se marcan objetivos específicos, ni plazos de actuación.

En cuanto a los planes de integración laboral de personas con discapacidad se informa de acciones concretas como el Programa *Stylepack*, centro especial de empleo integrado en el centro logístico de Zaragoza o el Programa *for&from* con cinco tiendas gestionadas en su totalidad por personas con algún tipo de discapacidad física o intelectual. Estas acciones de compromiso de integración de dichos colectivos podrían considerarse actuaciones anecdóticas al no encontrarse ninguna otra referencia en la memoria anual sobre el número de personas contratadas directamente o de otras medidas que den cumplimiento a la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI).

En lo que a política retributiva interna del Grupo se refiere la información es muy deficiente y no se observan mejoras con respecto a ejercicios anteriores. INDITEX se compromete en su Código de Conducta Interno a un salario acorde con la función desempeñada, que respete los convenios de cada sector, sea decente para cubrir la necesidades de los trabajadores y sus familias y que respeten las convenciones de la Organización Internacional de Trabajo, sin embargo la información se limita a aportar el dato agregado de "*Gastos Totales del Personal*"<sup>240</sup> (sueldos fijos y variables, y contribuciones a la seguridad social) sin desagregación por categorías, por tipo de contratos, por sexo o por países; continúa sin aportar datos sobre los métodos de cálculo de los sueldos variables (ligados a criterios de productividad y no de sostenibilidad), el número de personas que lo reciben o su peso en relación a los

---

<sup>240</sup> Memoria Anual, página 79

ingresos totales de los trabajadores. INDITEX informa que aplica los mismos beneficios sociales a los trabajadores temporales, a los que están a tiempo parcial y a jornada completa, pero no especifica si es sólo en España o en todos los países.

Referido a la formación y a la promoción interna INDITEX declara que son claves dentro de su modelo de negocio. Se aporta datos del número de horas de formación y número de beneficiarios pero sólo referido a España y se informa de las temáticas de los planes de formación. No aporta información sobre el resto de la plantilla fuera de España y tampoco aporta información desglosada del número horas por categoría. Con respecto a esto último viene informando en las últimas memorias que trabaja en el establecimiento de un sistema de información relativo a este indicador y ha demorado su implantación al año 2013. Se amplía con respecto al ejercicio anterior la información referida a formación en tienda aportando información sobre acciones formativas en algún país concreto.

En cuanto a la información referida a la promoción interna sólo se apunta que “en líneas generales, alrededor del 10% del grupo participa cada año en un programa interno de desarrollo de potencial”<sup>241</sup>. Llama la atención que en el ejercicio anterior informase que un 90% de la plantilla recibió evaluación de desempeño y este año sólo mencione que “la gran mayoría de los responsables de tienda comenzaron en el grupo como dependientes, lo que es muestra de una gestión de equipos en la que se evalúa el nivel de desempeño en todos los puestos”<sup>242</sup>. Un año más sigue sin conocerse los mecanismos de dichos procesos de evaluación así como el nivel de implantación por áreas geográficas.

Es destacable el poco detalle de información que la empresa aporta sobre la plantilla y política laboral en todos los países en los que actúa especialmente al tratarse de un aspecto que, en palabras de su presidente se trata del *bien máspreciado del grupo* y que con frecuencia se encuentra en el punto de mira de ONG, sindicatos que cuestionan la calidad laboral y de los que se hace eco los medios de comunicación<sup>243</sup>. Pese a que informa que ha sido destacada en 2011 como la primera empresa para trabajar en España por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS)<sup>244</sup> sería aconsejable que la empresa aportase un mayor nivel de detalle sobre la información de su plantilla y política laboral para conocer sus prácticas laborales en todos los países en los que tiene actividad.

En materia de seguridad y de salud en el entorno laboral<sup>245</sup>, la memoria sigue el formato de enumerar las actuaciones más destacadas llevadas a cabo en materia de Prevención y Riesgos Laborales y desarrolladas especialmente en las fábricas y centros logísticos. Se sigue echando en falta información más detallada sobre nivel de implantación, el porcentaje de empleados (directos e indirectos) beneficiarios, la evaluación cualitativa por parte de los empleados o su impacto en las cuentas anuales. Continúa evidenciándose la falta de datos sobre bajas, tasas de absentismo,

<sup>241</sup> Memoria 2010 página 117

<sup>242</sup> Memoria 2011 página 76

<sup>243</sup> “Los sindicatos denuncian el incumplimiento del convenio de Inditex” artículo publicado en laOpinionCoruña.es en mayo 2011. <http://www.laopinioncoruna.es/economia/2011/05/13/sindicatos-denuncian-incumplimiento-convenio-inditex/495443.html>

“La plantilla de Inditex se rebela por las condiciones laborales” artículo publicado en Público.es en agosto 2011. <http://www.publico.es/espana/390456/la-plantilla-de-inditex-se-rebela-por-las-condiciones-laborales>

<sup>244</sup> MERCOS elabora un ranking de las mejores compañías para trabajar. Realiza encuestas de opinión en base a variables como desarrollo profesional, entorno de trabajo, salarios, entre otras. <http://www.mercos.info/es/countries/4-es/rankings/5/pages/24-metodologia>

<sup>245</sup> Tanto el Código de Conducta Interno, como el Código de Fabricantes y Talleres Externos como la Directriz Interna de Prácticas Responsables recogen la obligación de garantizar a los empleados el desarrollo de sus actividades en lugares seguros y saludables.

accidentes laborales y víctimas mortales, enfermedades profesionales<sup>246</sup>, así como manifestaciones sobre la existencia de comisiones conjuntas sobre seguridad y salud o la presentación de objetivos cuantificables a corto y largo plazo.

El derecho a la sindicación, asociación y negociación colectiva aparece reconocido expresamente en el Código de Conducta Interno. Más allá de este compromiso no aporta mayor información sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la sociedad, incluido el gobierno corporativo. Tampoco aporta datos cuantitativos sobre negociación colectiva o sobre afiliados a sindicatos. Llama la atención que en el indicador sólo mencione que no ha habido cambios significativos con respecto al ejercicio 2010 pero no aporte los datos en cuestión, teniendo que acudir a la memoria de 2010 para conocer que el 71% de los empleados de INDITEX están cubiertos por un convenio colectivo (el 100% de los empleados en España y el 55% en el resto de países). En este sentido tampoco aporta información como se protegen los derechos laborales de los empleados fuera de convenio. En la memoria de 2010 anunciaba que está previsto reportar datos a nivel internacional para el ejercicio 2012, en la memoria de 2011 no se hace mención a si se va a reportar en futuros ejercicios.

Si tenemos en cuenta el elevado número de países en los que opera INDITEX, alguno de ellos con grandes riesgos de vulneración de los derechos sindicales<sup>247</sup> también se echa en falta información relativa al porcentaje de afiliados a organizaciones sindicales por país y cómo se respetan y protegen dichos derechos.

Por otro lado, el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva también se encuentra recogido dentro del Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos de INDITEX S.A. y promovido a través de distintos instrumentos entre los que destaca, como en ejercicios anteriores, el Acuerdo Marco firmado con la federación sindical UNI Global Union de aplicación a los empleados del Grupo, y el Acuerdo Marco Internacional firmado con la Federación Internacional de Trabajadores del Textil, Vestimenta y Cuero (ITGLWF en sus siglas en inglés) de aplicación a los proveedores del Grupo. Con respecto a este último aporta información sobre las actuaciones que contempla el acuerdo así como información detallada de las intervenciones llevadas a cabo así como de los resultados obtenidos.

En cuanto a la protección de los Derechos Humanos y Laborales Fundamentales en los proveedores INDITEX puso en marcha en el año 2001 el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos que incorpora el *Base Code de Ethical Trading Initiative* y que su vez incorpora los convenios de la OIT, la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas, los principios del Global Compact, las directrices de la OCDE para empresas multinacionales además de la legislación local (laboral y medioambiental). El código es de obligado cumplimiento para todos y reconoce expresamente el compromiso del Grupo en relación a la prohibición del trabajo infantil y forzado, de discriminación, de abuso o trato inhumano; así como el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, seguridad e higiene, trabajo regular, salarios, horas de trabajo no excesivas y el compromiso medioambiental.

La aceptación del código por parte de los proveedores conlleva la inclusión en el Programa de Cumplimiento del Código de Conducta. El programa se compone de seis

<sup>246</sup> Con respecto a este indicador (LA7) se viene informando en las últimas memorias anuales que se trabaja en su elaboración. INDITEX informa que el reporte se prevé para el año 2013, demorándose un año más.

<sup>247</sup> Confederación Sindical Internacional: Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales en el mundo: <http://survey.ituc-csi.org/?lang=es>

fases: sensibilización (formación tanto a los equipos de compras del grupo como a los proveedores que muestran interés en formar parte de la cadena de producción del grupo. Desde 2010 se puso en marcha el *Inditex Minimum Requirements*, que recoge los estándares del grupo en materia social, laboral, medioambiental, de salud y seguridad del producto), autoevaluación del proveedor (*Pre-Assessment*), la auditoría social (realizada por equipos internos de RSC como de auditores sociales externos independientes), asignación del rating de proveedores (valoración del proveedor en base al grado de cumplimiento del Código de Conducta), los planes de acción correctivos y los programas de seguimiento.

INDITEX aporta datos sobre el número de auditorías sociales realizadas en el ejercicio 2011 desagregadas por países (en total 2.379 auditorías) realizadas por parte de auditores internos del grupo y por firmas de auditoría externa, sin embargo es imposible evaluar el grado de impacto de las mismas en cada uno de los países, dado que no se ofrece información desagregada de número de proveedores por país.

Por otro lado aporta información porcentual del cumplimiento por parte de los proveedores auditados en función de los diferentes aspectos recogidos en el Código de Conducta. Con respecto a esto último un año más los resultados en materia de higiene y seguridad, horas de trabajo y salarios son deficientes sin explicar INDITEX si existe alguna planificación para alcanzar su cumplimiento con un horizonte temporal definido.<sup>248</sup> En esta materia sólo informa que ha puesto en marcha diferentes iniciativas, desde un programa de apoyo formativo a proveedores sobre aspectos específicos de los estándares Clear to Wear y Safe to Wear al diseño de manuales de buenas prácticas e identificación de riesgos. También informa que en 2011 se firmó el “*Call for a global ban on apparel sandblasting*” por el que INDITEX prohíbe la utilización de técnicas de sandblasting<sup>249</sup>. A pesar de estas iniciativas llama la atención que no se detenga en dar explicaciones o proponer planes concretos para corregir los niveles de incumplimiento en estas áreas y de las que se hacen eco algunas ONG<sup>250</sup> y medios de comunicación<sup>251</sup>.

El año anterior explicaba en qué consistía la metodología *Tested to Wear* aplicada en la fase de auditoría social e incorporaba información sobre casos prácticos de incumplimientos del Código de Conducta, los planes correctivos, las partes afectadas y objetivos para 2011. Este año no hay ninguna información al respecto y se desconoce si los objetivos marcados han llegado a producirse. Por el contrario aporta información de las principales actividades llevadas a cabo por los clúster de proveedores profundizando en más detalle de los proyectos puestos en marcha en la India relacionados con el trabajo forzado y la mejora de las condiciones de trabajo. Con especial detalle, dada la repercusión mediática del caso<sup>252</sup>, INDITEX dedica un

<sup>248</sup> Memoria Anual 2011 página 60.

<sup>249</sup> El sandblasting es un proceso de desgaste de tejidos que se realiza a base de un chorro de arena utilizando una máquina de aire comprimido. Es una técnica que conlleva un alto riesgo para la salud si no se realiza con la protección adecuada.

<sup>250</sup> “Moda española en Tánger”. Informe realizado por SETEM y Campaña Ropa Limpia que analiza el impacto del desarrollo de la industria textil y de la confección en Tánger sobre las condiciones de vida de las trabajadoras y de sus familias. <http://www.ropalimpia.org/adjuntos/noticias/materiales/Moda-espanola-en-Tanger.pdf>

<sup>251</sup> “Inditex ‘made in Marruecos’: 65 horas de costura a la semana por 178 euros al mes”. Artículo publicado en EIMundo.es en enero 2012. <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/01/14/galicia/1326541713.html>

<sup>252</sup> “Brasil denuncia ‘condiciones de esclavitud’ en los talleres de Zara”. Artículo publicado en Expansion.com en agosto de 2011. <http://www.expansion.com/2011/08/18/empresas/distribucion/1313651345.html> “Brasil expedienta a Zara por un escándalo de esclavitud en Sao Paulo”. Artículo publicado en Lavanguardia.com en agosto de 2011. <http://www.lavanguardia.com/internacional/20110818/54201597972/brasil-expedienta-a-zara-por-un-escandalo-de-esclavitud-en-sao-paulo.html>

apartado amplio a explicar el problema surgido en talleres de costura de Brasil relacionados con trabajo forzado y riesgos en materia de salud y seguridad laboral. Relata los hechos y explica con detalle los planes correctivos y acciones puestas en marcha.

Con respecto al rating de proveedores durante 2011 se ha producido una disminución de los calificados D (incumplen algún aspecto crítico del Código de Conducta) pasando de 146 en 2010 a 107 en 2011. Pese a esta mejoría y en consonancia con observaciones de años anteriores se sigue sin dar explicación acerca de cuándo y qué preceptos del Código de Conducta adquieren la denominación de no relevantes o no excluyentes, aspectos en lo que precisamente se basa el rating de incumplimiento. También hay que destacar que no se aporta explicación respecto a los 97 proveedores descartados, sólo menciona que se han descartado por incumplimiento del Código de Conducta o por razones comerciales.

Por el contrario, la memoria presta considerable atención y nivel de detalle, a la inversión social realizada por el Grupo. Así, en la memoria se expone cada uno de los distintos proyectos de cooperación internacional, en colaboración a distintas organizaciones no gubernamentales, vinculados al desarrollo comunitario, programas de acompañamiento y de emergencia, de patrocinio y mecenazgo, redes de universidades y programas de empleo para personas en riesgo de exclusión social. En cualquier caso, estos proyectos que han supuesto una inversión de 13.539.472 euros y que son en su mayoría desarrollados en áreas geográficas en las que opera INDITEX, no permiten afirmar una relación directa con la actividad desarrollada por la organización. Así pues, del análisis del informe cabe concluir, una vez más, la aparente confusión por parte del Grupo entre acción social y responsabilidad social corporativa con la comunidad.

En lo que se refiere al diálogo con los distintos grupos de interés en cada uno de los apartados referidos a ellos (clientes, proveedores, empleados, comunidad y accionistas) hace alguna mención a algún tipo de mecanismos de diálogo sin entrar apenas en detalle, sólo aporta algunos datos más concretos sobre clientes y accionistas. En lo que respecta a clientes informa tanto del número de consultas como del número de reclamaciones pero en ningún caso se informa sobre su temática o la valoración de los clientes de la atención recibida. En el caso de los accionistas informa igualmente del número de consultas recibidas a través de la Oficina del accionista pero sin hacer referencia a la naturaleza de las mismas. En relación con los proveedores, informa que los clusters son espacios de cooperación entre diferentes grupos de interés y se mencionan mecanismos de diálogo en los clusters de Bangladesh, India y Brasil, este último formalizado tras la denuncia por trabajo esclavo, para el resto (Portugal, Turquía, Marruecos y China) no hay evidencia de establecimientos de mecanismos formalizados.. Sin embargo para los proveedores que no se encuentran dentro de los clusters, no hay evidencia de la existencia de mecanismos de diálogo a excepción de aspectos relacionados con derechos laborales a través del Acuerdo Marco entre INDITEX y la ITGLWF.

A lo largo de la memoria se encuentran referencias a la existencia de procesos de diálogo con otros grupos de interés (los sindicatos, organizaciones empresariales y plataformas locales e internacionales). Ejemplo de ello lo encontramos en el Acuerdo Marco Internacional con la ITGLWF así como en las plataformas de diálogo *Ethical Trading Initiative*, *Global Compact*, *United Nations Global Compact Supply Chain Sustainability Advisory Group*, *Sustainable Apparel Coalition*, entre otros.

INDITEX mantiene a través del Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos y en la Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal una política de rechazo de la corrupción, así como de cohecho y extorsión, tráfico de influencias, fraude, falsificación o cualquier otro comportamiento considerado no ético, profesional, lícito y respetuoso en las relaciones con las autoridades y proveedores. Estas normas son de aplicación al 100% de las unidades de negocio del grupo. La forma de aplicación sin embargo difiere para los proveedores y empleados. El Código de Conducta de Fabricantes es obligatorio para todos los proveedores y contratistas y su firma conlleva la autorización de auditorías por parte de INDITEX exigiendo a los fabricantes externos, proveedores y subcontratistas la necesidad de llevar un adecuado sistema de registros contables. Por su parte, la Directriz Interna “no establece obligaciones de comportamiento exigibles frente a la empresa como tal, sino una guía de los estándares de conducta que la empresa espera de sus empleados”. Para su seguimiento se ha habilitado un mecanismo de denuncia en el que los empleados pueden comunicar, de manera confidencial, cualquier vulneración de la directriz. Existe un Comité de Ética, que depende del Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control, que es el encargado de garantizar el cumplimiento de la directriz y dar seguimiento a las denuncias. En relación a este se informa que “en el período de reporte del presente informe no se han registrado incidentes de corrupción en la organización”. A diferencia del año anterior INDITEX aporta información sobre su composición, funciones y funcionamiento en el Informe de Gobierno Corporativo.

En lo que se refiere a las relaciones con las instituciones, apuntar que como en ejercicios anteriores, sigue sin informarse sobre prácticas de lobby, tan extendidas entre las grandes empresas según el estudio de 2010 de la ONG *Friends of Earth*<sup>253</sup>. Tampoco hay referencia alguna a cantidad de dinero donado en cada país, en el ejercicio 2011, a partidos políticos e instituciones de incidencia política.

INDITEX articula su compromiso sobre salud y seguridad del cliente a través de los estándares propios *Clear to Wear (CTW)* y *Safe to Wear (STW)*, que son de obligado cumplimiento para todos los proveedores y cuya metodología cubre todas las fases del ciclo de vida del producto. Según se informa en la memoria están en constante evolución para ajustarse a legislación más exigente<sup>254</sup> en cuestiones de salud y seguridad, pero lo cierto es que no informa sobre si se han producido novedades en sus metodologías. En la memoria del año 2010 aportaba mayor información sobre dichos estándares además de información sobre el cumplimiento de normas específicas de varios países en materia de salud y seguridad del producto, como es el caso del *Consumer Product Safety Improvement Act (CPSIA)* de Estados Unidos, o del *Self Regulatory Safety Confirmation Act & Safety Quality Mark Act* (Korean Certification, KC Mark) de Corea del Sur, entre otros y que este año no menciona.

Aporta datos sobre número de análisis químicos realizados, número de visitas de inspección a fábricas y número de pruebas de ensayo y análisis. Informa igualmente que no se han registrado durante el ejercicio 2011 incidentes significativos derivados del incumplimiento de la normativa relativa a los impactos de los productos en la salud y la seguridad de sus clientes. Relacionado con esto llama la atención que INDITEX no mencione la denuncia realizada por la Asociación de Consumidores de Pekín

<sup>253</sup> Informe “Lobbying in Brussels. ¿How much do the top 50 companies in the EU spend?” de Friends of Earth Europe. (2010) [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>254</sup> Memoria Anual 2011 página 44.

(China)<sup>255</sup> que pone en duda la calidad de sus productos, máxime cuando China es un mercado clave en la estrategia de crecimiento del grupo con apertura de nuevas tiendas en 2012 y el lanzamiento de la venta de comercio electrónico de Zara. Al igual que se menciona en análisis de otros años, no se aporta información sobre las auditorías realizadas para evaluar el grado de cumplimiento de toda esta normativa, el número y países donde se efectuaron, los costes de su implantación, así como las medidas correctoras a las que hayan dado lugar su incumplimiento.

Finalmente, en lo que al consumo responsable por parte de los clientes se refiere, INDITEX ha puesto en marcha diversos proyectos de información a los consumidores, para fomentar el consumo responsable de productos y la protección del medio ambiente. No obstante, cabe reflexionar hasta qué punto la información contenida en la memoria anual refleja las posibles tensiones que pudieran darse entre dicho propósito y su estrategia de crecimiento global basada en la renovación constante de sus productos en tienda<sup>256</sup>. Por todo ello, y en aras de una mayor transparencia, sería aconsejable que en futuros informes se aportaran más datos sobre cómo entiende dichas tensiones y qué soluciones de compromiso está adoptando o planea adoptar para gestionarlas, aspecto de especial relevancia si se tiene en cuenta que el sector textil se asienta en un proceso de producción con implicaciones ambientales y sociales muy significativas<sup>257</sup>.

Por último y relacionado con comunicaciones de marketing INDITEX afirma que no aporta información al considerar inmaterial el riesgo de que artículos de ropa sean objeto de debate público. A este respecto también llama la atención que no se haga mención a la polémica creada con los derechos sobre diseños y marcas al lanzar una línea de camisetas con imágenes tomadas de blogueras sin autorización<sup>258</sup>.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

INDITEX a diferencia de la memoria del año anterior no dedica un apartado específico sobre Responsabilidad Social Corporativa sino que todos los aspectos relacionados con la RSC quedan incluidos dentro de los apartados dedicados a sus grupos de interés. De igual manera ocurre con la dimensión medioambiental que sigue el mismo esquema que el de RSC. Si bien este nuevo formato permite conocer de manera rápida los compromisos, políticas y actuaciones que en materia de RSC se están llevando a cabo, se echa de menos información referida a la estrategia de sostenibilidad de INDITEX, los hitos conseguidos en materia de RSC o la composición del equipo de RSC, aspectos que se incluían en la memoria anual anterior aportando una mejor claridad en cuanto a la exposición de los contenidos.

A excepción de esta nueva estructura de los contenidos, la información sobre los sistemas de gestión de la RSC apenas ha experimentado ninguna novedad con respecto al año anterior valorándose como escasa la información que aporta en esta materia y que a continuación se detallan las limitaciones observadas.

---

<sup>255</sup> "Una asociación de consumidores de China denuncia la calidad de la marca Zara". *Noticia de Informativos de RTVE de abril 2011*. <http://www.rtve.es/alacarta/videos/telediario/asociacion-consumidores-china-denuncia-calidad-marca-zara/1082848/>

<sup>256</sup> *Todas las tiendas del mundo reciben nuevos modelos dos veces por semana desde los centros logísticos de cada una de las cadenas*". Memoria Anual 2011 página 9.

<sup>257</sup> "Somos lo que vestimos: Manual para el consumo responsable de ropa y complementos". Ecología y Desarrollo. [http://www.ecodes.org/documentos/archivo/moda\\_sostenible.pdf](http://www.ecodes.org/documentos/archivo/moda_sostenible.pdf)

<sup>258</sup> "Inditex, acusada de plagio". Artículo publicado en Galicia4.com en febrero de 2011. <http://www.periodistadigital.com/galicia/la-coruna/2011/02/15/inditex-acusada-de-plagio-otra-vez-retirada-camisetas-stradivarius-bloggers-moda.shtml>

El alcance geográfico de la información no es completo ya que un año más sigue sin aportar un desglose homogéneo a lo largo del informe. Algunos indicadores los desglosa por región, como es el caso del número de proveedores y otros aporta información por país como es el número de trabajadores. Por otro lado también se aprecia que no aporta datos desglosados por país para información sensible como es el caso de impuestos pagados o información sobre gastos salariales, aspectos de especial relevancia si se tiene en cuenta su presencia internacional y los impactos sociales y medioambientales del sector.

El alcance tampoco es completo si atendemos a todas las actividades que desarrolla el grupo. En la memoria no se hace mención a las actividades de inmobiliaria, cartera, servicios, explotación de marcas, aseguradoras o de construcción. Si atendemos a líneas de negocio tampoco aporta el mismo nivel de detalle especialmente de las fases de diseño y fabricación. En cuanto a los formatos comerciales no se hace ninguna mención a la cadena de tiendas *Lefties* y tampoco aporta datos desglosados entre los canales de ventas online y en tienda.

Todas estas limitaciones relacionadas con el alcance hace que la información contenida en la Memoria Anual 2011 vulnere los principios de totalidad y exhaustividad. Este hecho impide realizar un balance global de los impactos que la empresa tiene en todos los países en los que opera, aspecto de suma importancia dado que INDITEX opera en países con alto riesgo de vulneración de derechos humanos o con una legislación más laxa en materia medioambiental. Igualmente importante sería que se aportara información sobre las operaciones que desarrollan las filiales domiciliadas en territorios considerados paraísos fiscales permitiendo de este modo entender la estrategia y comportamiento fiscal del grupo.

Pese a que se aprecian avances en la metodología de inclusión de contenidos relevantes aún siguen existiendo aspectos en los que los datos aportados son muy escasos o inexistentes, como son las limitaciones en la información sobre política laboral en la que todos los datos se encuentran referidos sólo a España o información sobre implantación de sistemas de gestión ambiental, pues aparte de los centros logísticos situados en España, que cuentan con sistemas de gestión ambiental certificados según la ISO 14001 o de 3 tiendas con certificaciones relacionadas con sostenibilidad, no se informa de los sistemas de gestión implantados en el resto de las instalaciones españolas y extranjeras. Tampoco se incluye información sobre normativa de publicidad y marketing y respeto a la propiedad intelectual en los diseños, o referencia a denuncias interpuestas y campañas lanzadas por la sociedad civil o el grado de implementación de los estándares propios sobre salud y seguridad para cada uno de los países.

Si bien el año anterior hubo mejora en cuanto a la reducción de indicadores de los que no informaba por no considerarlos aplicables a su actividad, este año no se aprecia mejora en este sentido. Incorpora al igual que años anteriores indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative y los específicos del suplemento sectorial de textil y calzado. Para algunos indicadores que informaba en la memoria anterior que se reportaría en el año 2012 se ha retrasado al 2013 (LA2, LA7, LA10, LA13 y HR3) y al 2014 (LA14). Otros como LA4 y AF29, relativos al porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos y lugares de trabajo con sindicatos, informaba que reportaría en 2012 y en la memoria actual no se hace referencia a si esperan o no reportar datos a nivel internacional. Al igual que el año anterior el indicador AF20 referido a los *materiales preferentes desde el punto de vista del medioambiente utilizados en*

productos de confección y calzado, ha dejado de informar sin que se haya acompañado explicación suficiente sobre los motivos.

Cómo ya se ha comentado anteriormente INDITEX expone sus políticas de RSC en base a sus principales grupos de interés: clientes, proveedores, empleados, comunidad y accionistas. Sin embargo no se hace referencia a la realización de ningún proceso de identificación de las partes interesadas quedando dicha clasificación excesivamente genérica si atendemos al número de países en los que actúa el grupo y actividades que desarrolla, cuestiones que dificultan la labor de evaluar el impacto que la empresa tiene en cada uno de ellos. Además de esta clasificación genérica, se encuentran menciones de forma diseminada a lo largo de la memoria de otros grupos de interés a los que presta menor o ningún detalle como son, socios de negocio<sup>259</sup>, sindicatos, organizaciones no gubernamentales, asociaciones empresariales, gobiernos y miembros de la sociedad civil<sup>260</sup>.

En cuanto a la inclusión de los contenidos de responsabilidad social corporativa, y como novedad, informa que se ha llevado a cabo un estudio de la materialidad. Este estudio depende del Consejo Social y, según afirma INDITEX, es la base para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad y de la elaboración de la memoria anual. Incluye información sobre los principios que deben seguir los indicadores (contexto de sostenibilidad, materialidad, participación de los grupos de interés y exhaustividad), sobre su metodología (basado en la guía para la elaboración de memorias del Global Reporting Initiative (GRI), el Discussion Paper del Integrated Reporting Council (IIRC) y los principios recogidos en el AA1000 Accountability Principles Standard de Accountability) y el proceso culmina con la construcción de la matriz de materialidad, que incluye en la memoria<sup>261</sup>, y que recoge los aspectos de mayor relevancia para los grupos de interés.

Todo este proceso, según informa INDITEX, está basado en un continuo diálogo con los grupos de interés, sin embargo no se aporta información detallada sobre los procedimientos de diálogo con cada uno de ellos. Como ya se ha mencionado anteriormente se explica con algo más de detalle vías de diálogo con clientes, proveedores y accionistas pero con el resto de grupos de interés se hace alguna referencia puntual a la existencia de mecanismos de diálogos. Tampoco existe una identificación clara de los compromisos ligados a sus stakeholders, ni se aporta información sobre el nivel de involucración de las partes interesadas en la definición y revisión de los objetivos, valores o asuntos materiales de la empresa, igualmente no se aportan datos sobre la valoración de estos grupos de la actuación ética, social y medioambiental de la empresa.

A pesar de incluir una matriz de materialidad que refleja por un lado los temas de especial relevancia para los grupos de interés y por otro el grado de exposición de INDITEX a dichos temas, no queda reflejado cuales son los temas de interés y preocupaciones específicos de cada grupo de interés ni de cuales son sus expectativas. Dado el grado de importancia que INDITEX afirma dar al diálogo con sus grupos de interés y dado que es la base del estudio de materialidad, sería deseable que en futuros informes aportase información más detallada sobre los procesos de consulta a grupos de interés, frecuencia de las mismas, aspectos clave para cada uno de ellos, como esperan responder a dichas preocupaciones e intereses y sistemas de retroalimentación.

---

<sup>259</sup> Memoria Anual 2011 página 106

<sup>260</sup> Memoria Anual 2011 página 55

<sup>261</sup> Memoria Anual 2011 página 259

Como se ha comentado al principio de este apartado INDITEX expone en cada uno de los capítulos dedicados a sus grupos de interés información general sobre los compromisos adquiridos, políticas concretas, acciones puestas en marcha para cumplir con dichos objetivos así como algo de información sobre procedimientos (en algunos casos de manera detallada como es el caso del programa de cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes, de manera mucho más imprecisa como es el caso de la implementación de la política laboral o retributiva). Se echa en falta una mejor exposición de los objetivos marcados para 2012 ya que, aunque marca nuevos objetivos por grupo de interés, éstos son muy genéricos al no estar cuantificados y a diferencia del año anterior no expone objetivos por áreas de RSC ni por países. Además ha dejado de informar sobre los objetivos que se habían marcado para 2011 desconociéndose su grado de consecución.

A pesar de los esfuerzos por aportar mayor información sobre los procedimientos, como es el caso del estudio de materialidad o sobre las políticas y programas, mencionados en su sistema de gestión de riesgos, (auditorías sociales, estándares de salud y seguridad de los productos, planes de igualdad, política laboral, servicios, proyectos ambientales, inversión social, etc.) adoptados para controlar y reducir los posibles riesgos e impactos económicos, sociales y medioambientales derivados de su actividad, se echa en falta una exposición más clara de los mismos. Igualmente, y pese a que la memoria incluye los impactos directos más significativos relacionados con la cadena de suministro y el medioambiente se echa de menos que se relacionen áreas de tensión y los planes para resolverlos de manera sostenible.

Con respecto a la comparabilidad si bien la memoria permite identificar los distintos asuntos de interés (reflejados en el índice y en los indicadores GRI), y conocer la evolución de la empresa respecto a los datos que el Grupo ha decidido compartir, existen áreas de información que ha dejado de aportar: objetivos marcados para 2011, programas relacionado con salud y seguridad del producto y cadena de proveedores (*CPSIA Reasonable y Responsible Testing Program*) o la mención a la pertenencia a plataformas de diálogo AENOR y AAFA sin indicar las razones para su eliminación e impidiendo conocer si ha habido avances o novedades en esas áreas.

Pese a que aporta información cuantitativa sobre sus puntuaciones en los índices FTSE4Good y Dow Jones Sustainability, y en este último sobre las valoraciones en las distintas dimensiones de RSC, se sigue sin reflejar en la memoria información comparativa con el resto del sector textil; esto último es de especial importancia dado que de reportarse, además de enriquecer la memoria, facilitaría la labor de evaluación por parte de los distintos grupos de interés y significaría una mejora importante respecto a la presentación objetiva de los resultados. Aunque se aprecia la inclusión de algunos impactos negativos, básicamente en la cadena de producción, sigue primando la preferencia por resaltar los aspectos positivos y obviar en algunos casos impactos negativos como es el caso de denuncias relativas a la calidad del trabajo, calidad de productos o relacionados con la propiedad intelectual.

Se indica, un año más, que para comunicar el desempeño de la empresa en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad se han seguido los criterios de la guía *G3 Global Reporting Initiative* e incluido los indicadores específicos del sector textil y del calzado. Relacionado con el formato y contenido de la memoria INDITEX informa que se ha adherido al *Programa Piloto del Integrated Reporting*, organización formada por un diverso grupo de entidades ligadas al campo de la rendición de

cuentas con el objetivo de crear un marco común de reporte integrado, por lo que habrá que esperar a futuros informes de sostenibilidad para ver cómo se materializa.

La verificación de la información, relativa a las prácticas de Recursos Humanos, Sociales y Medioambientales, la ha llevado a cabo la empresa SGS conforme a la ISO 19011. Según sus conclusiones, el nivel (A+) de aplicación GRI declarado por INDITEX S.A. es apropiado y, según el auditor, se ha mejorado la estructura y organización de la memoria al estar elaborada en base a los principales grupos de interés y se ha avanzado en la vertiente de recursos humanos y formación. Las principales áreas de mejora que propone el auditor son: mejorar los sistemas de reporte de los datos ampliando el alcance a información actualmente no disponible en el área de recursos humanos para algunas marcas y algunos países y, reforzar la sistemática en la recopilación de los indicadores GRI.

Con respecto a las mejoras detectadas en el informe de verificación observar que aunque los contenidos están elaborados en base a los principales grupos de opinión, cómo se ha comentado previamente, esta nueva estructura ha eliminado información relevante para todos los grupos de interés. En cuanto a las áreas de mejora matizar que el alcance debería ser ampliado a todas las actividades que realiza el grupo en todos los países en los que opera y no solamente referido al área de recursos humanos.

Informa también que una selección de once indicadores relevantes (cuatro más que el año 2010) han sido revisados por KPMG Asesores siguiendo la norma ISAE 3000. Hubiera sido deseable que aportara mayor información sobre dicho proceso: qué indicadores relevantes han sido revisados y cuales han sido las valoraciones. No se hace mención a si el convenio con la Universidad de Cambridge firmado en 2010 sigue vigente para la revisión de los aspectos de RSC de la memoria anual. Tampoco aporta información sobre si existen mecanismos de revisión de los contenidos del informe por parte de sus grupos de interés.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe de Gobierno Corporativo de INDITEX presentado dentro de la memoria 2011 y disponible a través de su página web, se ajusta en estructura y contenido al modelo establecido por la Circular 4/2007, de 27 diciembre, de la CNMV y a las nuevas exigencias contenidas en la Ley 2/2011, de 4 de Marzo de Economía Sostenible. El Informe económico-financiero e informe consolidado, el de actividades del Comité de Auditoría y Control y el de Actividades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones completan la sección de la documentación legal de la memoria actual.

Las normas por las que se rigen los órganos de gobierno corporativo del Grupo aparecen establecidas en sus Estatutos Sociales, en los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Junta General, en el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, en el Código Ético de Conducta, en el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos, en la Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal y en el Estatuto del Consejo Social.<sup>262</sup>

<sup>262</sup> Memoria Anual 2011 página 106 y 169.

Durante el ejercicio 2011 se ha continuado con la reforma de sus normativas iniciada en ejercicios anteriores para su adaptación al Código Unificado de Buen Gobierno y según declara *se mantiene un grado de cumplimiento prácticamente íntegro de las recomendaciones del citado Código*<sup>263</sup>. En concreto durante el ejercicio se han adaptado los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta al nuevo texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, en los Estatutos Sociales se introdujeron modificaciones sobre la forma y contenido de la convocatoria de la Junta General de Accionistas, para adaptar las funciones del Comité de Auditoría y Control y sobre el contenido de la página web para mejorar la información proporcionada a los accionistas.

En lo que se refiere a la Estructura de la Propiedad, la memoria presenta, como en años anteriores, una imagen detallada y actualizada de la estructura de capital y porcentajes de participación de la empresa. Cabe destacar que un consejero dominical, Amancio Ortega Gaona, ejerce o puede ejercer el control sobre la Sociedad al detentar a través de GARTLER, S.L. y de PARTLER 2006, S.L. el 59,294 % del capital social. Se informa de las medidas que se han tomado para limitar los riesgos de acumulación de poderes en una única persona y de la exigencia de mayorías reforzadas más allá de las legales para algunas de decisiones.<sup>264</sup>

Con respecto a la implantación de un canal de denuncias para empleados se informa que la Directriz Interna de Prácticas Responsables del Personal del Grupo Inditex ha puesto en marcha un mecanismo de carácter confidencial para comunicar cualquier irregularidad que suponga una vulneración de la directriz. Este mecanismo es supervisado por un Comité de Ética que depende del Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Control. INDITEX afirma que no se han registrado incidentes relativos a corrupción. En cuanto a la existencia de canales similares para clientes o proveedores sólo hay evidencia de un mecanismo similar en el clúster de proveedores de Brasil como consecuencia de una denuncia canalizada a través de la administración brasileña<sup>265</sup> pero no hay constancia de que sea un proceso instaurado en toda su cadena de suministro.

Al igual que en ejercicios anteriores, la memoria 2011 incluye un apartado destinado a sistema de control de riesgos. Se realiza una identificación y evaluación de los factores que puedan afectar negativamente al cumplimiento de los objetivos del negocio y se plasman en un mapa de riesgos que es revisado periódicamente. Los riesgos se clasifican en las siguientes categorías: Entorno de negocio, regulación, reputación, recursos humanos, operaciones, financieros, información para la toma de decisiones, tecnología y sistemas de información y de gobierno y dirección. Además informa de las áreas corporativas involucradas en su gestión, de los comités responsables de su seguimiento (expansión, logística, ética y seguimiento de negocio) y de las políticas desarrolladas e implementadas para la gestión de los distintos riesgos. Todo el proceso depende del Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Control que supervisa a su vez a Auditoría Interna (revisión del control interno) y al Consejo Social (revisión de los riesgos relacionados con la responsabilidad social corporativa).

Asimismo, INDITEX S.A. manifiesta que esos riesgos *son consustanciales al modelo de negocio y a la actividad del Grupo, por lo que, de alguna manera, existen en cierta medida a lo largo de cada ejercicio económico*. No obstante, señala que durante el

<sup>263</sup> Memoria Anual 2011 página 106.

<sup>264</sup> Memoria Anual 2011 páginas 186 y 187

<sup>265</sup> Memoria Anual 2011 página 68

ejercicio objeto de análisis ninguno de ellos ha tenido una incidencia significativa en la Organización, *habiendo funcionado adecuadamente los sistemas de control previstos para dichos riesgos*. Sin embargo, como ya se ha comentado en el apartado de contenidos de RSC si se han materializado algunos de los riesgos descritos, como son los de reputación o sobre calidad de producto los cuales INDITEX no menciona en su memoria anual.

INDITEX informa de 8 beneficiarios, sin entrar en detalle, de contratos con cláusulas de garantía o de blindaje para casos de despido o cambios de control a favor de algunos miembros de la dirección, incluido el Presidente y Consejero Delegado. El Consejo de Administración es el órgano que autoriza dichas cláusulas pero no las somete a votación consultiva de la Junta General de Accionistas, sólo las publica en la página web corporativa. INDITEX considera que queda asegurada la transparencia y la plena difusión sin embargo contraviene las mejores prácticas de buen gobierno corporativo y su compromiso con la transparencia e información.<sup>266</sup>

En lo que respecta al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, la información que aporta INDITEX es bastante completa, respondiendo en su mayoría al cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno corporativo. Aspectos relevantes como establecer precauciones para que los accionistas puedan ejercitar su derecho de participación y votación en la Junta, medidas para delegar y garantizar el fraccionamiento del voto, el voto separado de asuntos para que los accionistas puedan ejercer de forma separada su preferencia de voto quedan recogidas en el Reglamento de la Junta General de Accionistas. Se reconocen los mismos derechos de los accionistas y no se existen restricciones estatutarias sobre número de acciones mínimas para poder asistir a la Junta. Aunque es competencia de la Junta General de Accionistas la aprobación de la política retributiva del Consejo y Alta Dirección no queda definido en el reglamento que se deba aprobar como punto separado del orden del día.

La composición del Consejo de Administración sigue estando conformada por 9 consejeros pero durante el ejercicio 2011 se ha producido la modificación de las diferentes tipologías de consejeros quedando conformado de la siguiente manera: 1 consejero ejecutivo y 8 consejeros externos, de los cuales 2 son consejeros dominicales, 5 consejeros independientes y 1 otro consejero externo. La proporción de consejeros independientes es superior a lo que recomienda el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo sin embargo los derechos de los accionistas minoritarios no quedan suficientemente salvaguardados al no existir limitación<sup>267</sup> al mandato de los consejeros independientes (recomendación de máximo 12 años) pudiéndose poner en riesgo la independencia y como consecuencia no velar adecuadamente por los intereses de los accionistas minoritarios. En este sentido 2 consejeros independientes llevan 14 años y el considerado otro consejero previamente estuvo 17 años como consejero independiente. El Reglamento del Consejo de Administración exige por su parte, que dichos miembros sean personas *de prestigio profesional, y que no se encuentren vinculadas al equipo ejecutivo y a los accionistas significativos y que reúnan condiciones que aseguren su imparcialidad y objetividad de criterio*".

<sup>266</sup> Memoria Anual 2011 página 107

<sup>267</sup> Estatutos Sociales, artículo 27: Los consejeros serán nombrados por la Junta General y ejercerán sus cargos durante un plazo de cinco años y podrán ser reelegidos de modo indefinido.

No obstante sí fija una límite de edad (excepto para el fundador) de 68 años para los consejeros independientes, y 65 para el Consejero Delegado o consejero Director General. Igualmente señala que no se podrá proponer o designar a un consejero que *lo sea de más de cuatro sociedades cotizadas distintas de esta sociedad.*

La presencia de las mujeres en el Consejo de Administración sigue siendo anecdótica y no ha variado de ejercicios anteriores. Y es que aunque entre las funciones de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones<sup>268</sup> está la de garantizar que en los procesos de selección para la provisión de nuevas vacantes o el nombramiento de nuevos consejeros no exista discriminación, la realidad es que sólo 2 miembros de los 9 que componen el órgano de gobierno son mujeres (una de forma directa y otra en representación de la sociedad GARTLER, S.L.). Similar situación se da respecto a los miembros de alta dirección, en la que de 21 miembros sólo 4 son mujeres. Esta realidad se muestra incoherente con el compromiso de INDITEX con la igualdad y la no discriminación y un año más sorprende que siga sin ofrecer una explicación de los motivos de tal desequilibrio o sin establecer medidas concretas para corregirlo, tal y como recomienda el Código de Buen Gobierno Corporativo.

Respecto a mecanismos de evaluación se informa que es función de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la evaluación del funcionamiento del Consejo, de las Comisiones e informar al Consejo sobre la evaluación de desempeño del primer ejecutivo de la Sociedad así como de la alta dirección. Hay constancia de la realización de las evaluaciones en el Informe Anual de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones aunque no aporta más información que su mera realización.

En cuanto a la política retributiva hay que distinguir dos fases. La aprobación del sistema y de la cuantía de las retribuciones de los consejeros es competencia de la Junta General de Accionistas, además podrán asignar dietas por asistencia a las reuniones del Consejo de Administración o de sus Comisiones delegadas o consultivas; así como la aprobación de sistemas de remuneración referenciados al valor de cotización de las acciones o que conlleven la entrega de acciones o de derechos de opción sobre acciones. Además añade que dicha remuneración será compatible e independiente de los sueldos, retribuciones, indemnizaciones, pensiones o compensaciones de cualquier clase, establecidos con carácter general o singular<sup>269</sup>.

El Consejo de Administración, por su parte aprueba a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, un informe sobre la política de retribuciones en la que se plasmará, como mínimo, la retribución fija y variable. Dicho informe se publica en la web corporativa y es puesto a disposición de los accionistas pero no es elevado a la Junta General de Accionistas. INDITEX considera que la Junta ya ha aprobado el sistema y la cuantía de las retribuciones de los consejeros y que por tal motivo no considera necesario que se someta el informe a una posterior votación consultiva<sup>270</sup>.

Como se ha indicado en ejercicios anteriores este proceder aparte de ir en contra de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, puede estar privando del derecho que tiene la propiedad, representada en la Junta General de accionistas, de aprobar las remuneraciones que consideren apropiadas al desempeño de los gestores y administradores de su propiedad. En aras de ejercitar un buen gobierno corporativo, sería recomendable que INDITEX modificase dicha situación y en especial en un contexto de crisis en dónde la desconfianza ha aumentado debido en parte a prácticas poco éticas de gestores y plasmadas en los esquemas de remuneración que ellos

<sup>268</sup> Memoria Anual 2011 página 254; Reglamento del Consejo de Administración. Artículo 15.2.(k)

<sup>269</sup> Artículo 33 de los Estatutos de la Sociedad.

<sup>270</sup> Recomendación 40 del Código Unificado de Buen Gobierno, página 222

mismos se aprobaban.

Como novedad en el ejercicio 2011, y en consonancia con su compromiso de transparencia, se incluye información individualizada por consejero de las cuantías fijas por pertenencia al consejo, a las diferentes comisiones y por cargos ostentados, además incluye la retribución fija y variable del consejero ejecutivo por su condición de pertenencia a la alta dirección.

Relativo a la retribución variable, y al igual que en ejercicios anteriores, se desconoce si se está vinculada o no al cumplimiento de objetivos sociales y ambientales; lo único que se señala es que está establecida en función de los resultados globales del Grupo Inditex y del desempeño profesional del consejero beneficiario. Este año la retribución variable anual en términos agregados ha ascendido a 1.725.000 euros,

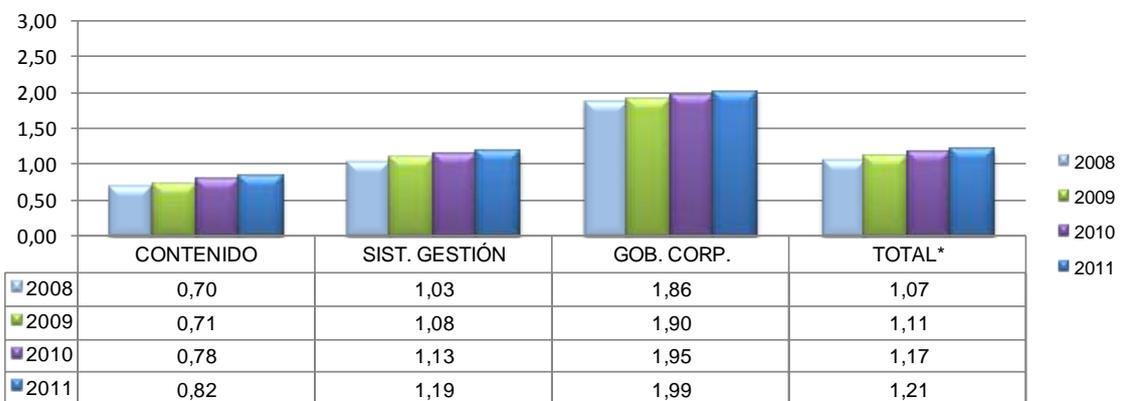
El informe de Gobierno Corporativo aporta información amplia sobre los distintos conceptos de la retribución de los consejeros ejecutivos y añade información sobre otras cuantías percibidas del consejero ejecutivo, como son un Plan restringido de entrega de acciones destinado sólo al presidente y consejero delegado de 221.264 acciones ordinarias y contratación por parte de INDITEX de una Póliza de Seguro Colectivo de Vida con una aportación en 2011 de 1.500.000 euros. En cuanto a otras cantidades percibidas igualmente por el consejero ejecutivo, como es un Plan de Incentivos a largo y medio plazo, es necesario acudir al Informe Anual sobre las remuneraciones de los consejeros para conocer que durante el ejercicio 2011 ha devengado la cantidad de 2.000.000 euros.

El Consejo de Administración se estructura a través de la Comisión Ejecutiva o Delegada –compuesta por siete miembros-, el Comité de Auditoría y Control, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones –órganos consultivos e integrados por seis miembros independientes y el Consejo Social –órgano encargado de impulsar, proponer y arbitrar las propuestas de los grupos de interés-. Llama la atención que el grupo siga sin contar con una Comisión de Estrategia, siendo el Consejo en Pleno el órgano competente para aprobar las políticas y estrategias generales de la sociedad incluyendo la responsabilidad social Corporativa, cuya ejecución y desarrollo corresponde al Consejo Social.

### 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)
- ARCELOR MITTAL
- FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A. (FCC)
- GRUPO FERROVIAL, S.A.
- OBRASCÓN HUARTE LAIN, S.A. (OHL)
- SACYR VALLERMOSE, S.A.
- TÉCNICAS REUNIDAS S.A.

#### Resultados Sector: Materiales Básicos, Industria y Construcción



\* Media de herramientas de evaluación

## GRUPO ABENGOA, S.A

### Abengoa

#### I. DATOS GENERALES

##### Productos/servicios

ABENGOA informa que es una compañía internacional que aplica soluciones tecnológicas innovadoras para el desarrollo sostenible en los sectores de energía y medioambiente, generando electricidad a partir del sol, produciendo biocombustibles, desalando agua del mar y reciclando residuos industriales.

En el ejercicio 2011 ha realizado una redefinición de actividades y segmentos del grupo, articulándose el negocio en torno a 3 actividades en los sectores de energía y medioambiente:

- **Ingeniería y Construcción:** Aglutina la actividad tradicional de ingeniería, que la compañía viene realizando desde hace más de 70 años, en energía, en agua y en tecnologías de la información: proyectos complejos «llave en mano» de plantas termo solares, híbridas solar-gas y de generación convencional; líneas de transmisión; infraestructuras hidráulicas, incluyendo grandes desaladoras; plantas de biocombustibles y sistemas críticos de control de infraestructuras.
- **Infraestructuras de Tipo Concesional:** Operaciones de activos donde existe un contrato de venta a largo plazo, tipo «take or pay», tarifa o «power purchase agreement». 4 segmentos operativos: solar, transmisión, agua y cogeneración.
- **Producción Industrial:** actividad que agrupa los negocios de ABENGOA con un alto componente tecnológico. 3 segmentos operativos: biocombustibles, reciclaje de residuos industriales y otros (desarrollo de tecnología termosolar, tecnología de la gestión del agua, hidrógeno o gestión de cultivos energéticos).

##### Alcance geográfico

ABENGOA, cuya sede principal se encuentra en Sevilla (España), está instalada en 30 países a través de sus 583 sociedades (529 sociedades dependientes, 18 sociedades asociadas y 35 negocios conjuntos); asimismo, las sociedades del Grupo participan en 241 Uniones Temporales de Empresa.

Durante 2011 además ha tenido operaciones en 73 países:

Iberoamérica: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú y Uruguay.

Norteamérica: Estados Unidos.

Europa: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Lituania, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Rusia, Serbia, Eslovaquia, Suecia, Suiza y Turquía.

África: Angola, Argelia, Egipto, Ghana, Libia, Marruecos, Mauritania, Mozambique, Namibia, Sudáfrica y Túnez.

Asia: Arabia Saudí, Armenia, Bahrein, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes Unidos, India, Iraq, Israel, Japón, Líbano, Nepal, Omán, Pakistán, Qatar, Singapur, Sri Lanka, Tailandia y Taiwán.

Oceanía: Australia.

#### Índices de inversión socialmente responsable

ABENGOA informa de que cotizó en el ejercicio 2011 en el índice FTSE4Good IBEX.

#### Normativa Internacional

ABENGOA informa sobre su compromiso con la siguiente normativa internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- Convenios OIT sobre los derechos sociales: expresamente, Convenio 138 sobre la edad mínima de adhesión al empleo.
- Sarbanes Oxley Law (USA)
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto

#### Estándares voluntarios

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

- Código Unificado de Buen Gobierno (Cod. Conthe)
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)
- Iniciativa "Caring for Climate", del Pacto Mundial
- Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.1
- AA1000 Assurance Standard
- Carbon Disclosure Project

Además, ABENGOA dispone de un sistema de gestión inspirado en la norma SA8000.

#### 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
Abengoa Informe Anual 2011: Tomo 1- Actividades	
Abengoa Informe Anual 2011: Tomo 2 - Responsabilidad Social Corporativa	
Abengoa Informe Anual 2011: Tomo 3 - Información Legal y Económico-Financiera	
Abengoa Informe Anual 2011: Tomo 4 - Gobierno Corporativo	Incluye además Memorias Actividades del Comité de Auditoría e Informe Anual de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones

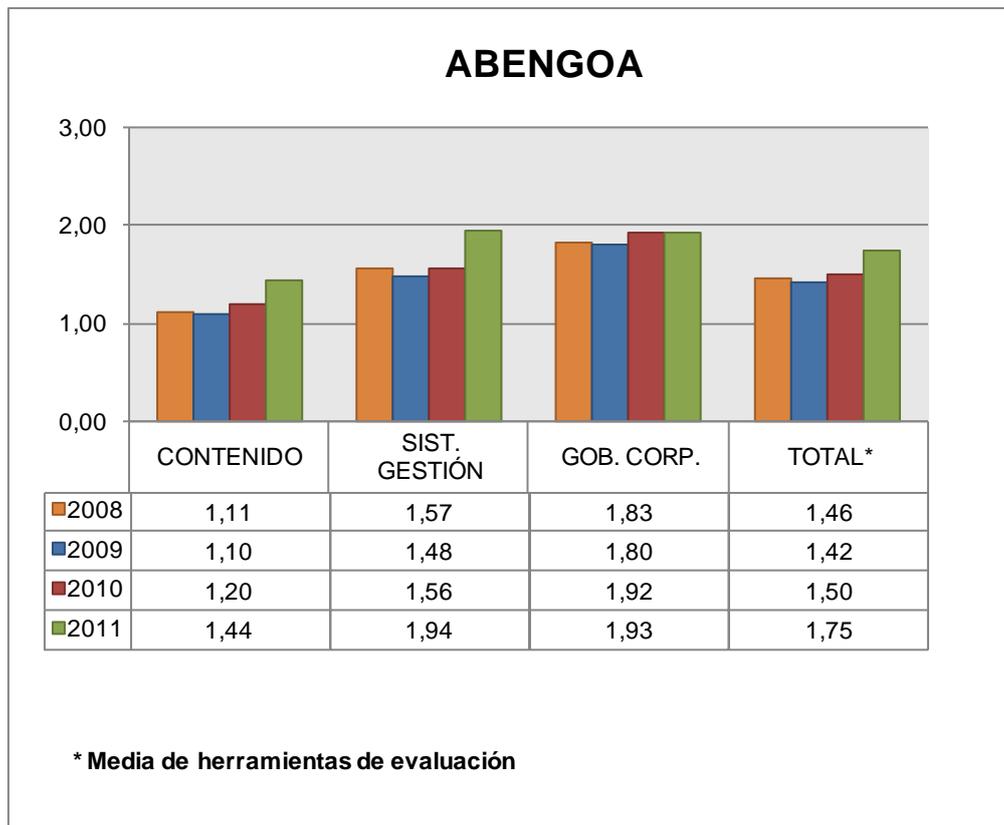
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Estatutos Sociales	modif. Art 6, 8, 21 y modificaciones para actualizar referencias legales a la Ley de Sociedades de Capital
Reglamento del Consejo de Administración	modif. 24 octubre de 2011 art 27 y 28
Reglamento de la Junta General	
Informe Anual sobre remuneraciones de los consejeros (IAR)	
Reglamento Interno del Mercado de Valores de Abengoa	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

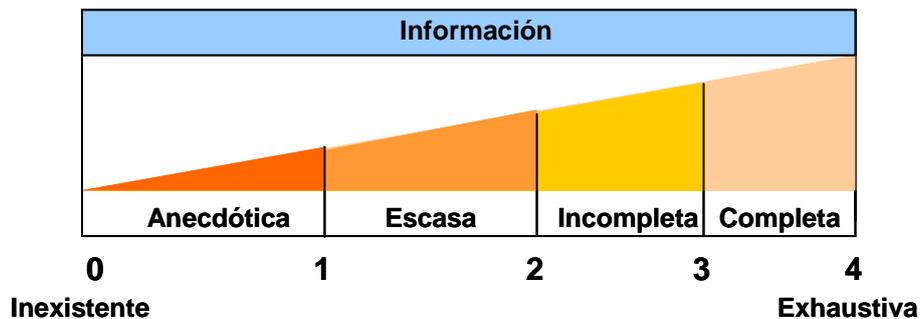
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>2,07</b>
Indice&Perfil GRI	2,56
GRI Indicadores	1,76
Principios GRI	1,88
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,93</b>
<b>ONU</b>	<b>1,12</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,49</b>
AA1000 Indicadores	1,43
AA1000 Principios	1,54
<b>NEF</b>	<b>2,13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,75</b>

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 **1,75**, 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 **1,94**, 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**.

ABENGOA ha mejorado ligeramente sus puntuaciones en todas las dimensiones y sigue avanzando en su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, sin embargo se siguen evidenciando carencias en la exposición de los contenidos limitando al lector la comprensión de las implicaciones de todas las actividades del grupo en todos los países en los que opera. Se echa en falta:

- Claridad en la exposición de impactos positivos y negativos como consecuencia de sus actividades. La memoria tiende a sobrevalorar los positivos y a minimizar o no informar de los negativos.
- Mayor concreción y detalle de aspectos sensibles en los países en los que actúa así como la falta de desglose de indicadores de gestión por país por lo que sigue siendo difícil valorar el grado de implementación de las políticas de RSC y su coherencia con los principios de sostenibilidad y RSC que dice seguir.
- Equilibrio en la exposición de cada uno de los desempeños del grupo. El desempeño medioambiental prevalece claramente sobre el desempeño social y económico.

En cuanto a sistemas de gestión por el contrario se observa una mejor exposición de algunos procesos como es la identificación de aspectos relevantes a través del test de materialidad y la participación de los grupos de interés.

En gobierno corporativo la puntuación es prácticamente igual que el año anterior al no haber habido una modificación sustancial de sus reglamentos. Es conveniente destacar sin embargo que aunque dice cumplir algunas recomendaciones del Código Conthe, en concreto las relativas a los derechos de las accionistas minoritarios, dichas recomendaciones no se encuentran recogidas dentro de su reglamentación.

## B. CONTENIDOS RSC

ABENGOA es un complejo grupo empresarial con sede en España, compuesto por 583 sociedades filiales y empresas participadas, instalaciones y oficinas, distribuidas por 73 países en los cinco continentes. Su estrategia para los siguientes años es de crecimiento con la creación de nuevos negocios relacionados con el desarrollo sostenible, la diversificación geográfica y apuesta por la I+D+i con un alto esfuerzo inversor. Durante el ejercicio 2011 ha vendido todas las sociedades que integraban el grupo de negocio de tecnologías de la información (Telvent) que supuso en el ejercicio 2011 aproximadamente el 33% del total de sus ventas y ha procedido a redefinir las actividades de negocio pasando de 5 a 3 (ingeniería y construcción, infraestructuras de tipo concesional y producción industrial) todas centradas en los sectores de energía y medioambiente y que comprende 8 segmentos operativos: ingeniería y construcción de grandes infraestructuras, energía solar, líneas de transmisión, agua, cogeneración, biocombustibles, reciclaje y negocios con un alto componente tecnológico. Esta enorme estructura da una idea de la complejidad de su gestión, así como de la magnitud de los riesgos derivados de sus operaciones.

ABENGOA elabora un informe de responsabilidad social corporativa (RSC) siguiendo la guía del Global Reporting Initiative versión 3.1 y, según afirma, incluye información fiable, equilibrada y completa sobre su desempeño económico, social y medioambiental así como los principales impactos de su actividad. Si bien se aprecia una mejoría en relación a la calidad de

los contenidos de RSC aún se siguen detectando carencias importantes en indicadores relevantes y falta desglose país a país que dificulta conocer su actuación en todos los países en los que está presente ya que prácticamente toda la información cuantitativa se encuentra consolidada.

Relativo al desempeño económico, informa de las principales cifras de negocio distinguiendo entre el valor económico generado y el valor económico distribuido, sin embargo los principales datos sobre el desempeño económico como ventas, número de proveedores, gastos salariales o subvenciones recibidas se siguen presentando sin ningún nivel de desagregación. Sería deseable que ABENGOA profundizase en la importancia de presentar esta información con una mayor transparencia hacia los diferentes grupos de interés que les permita evaluar el impacto de sus operaciones y su contribución real al desarrollo de los diferentes países en los que tiene actividad.

En este sentido, se aprecia un esfuerzo en presentar en el informe de RSC cómo el grupo contribuye al desarrollo económico de la sociedad vía impuestos incluyendo información sobre impuestos pagados por zonas geográficas y aportando información desglosada para 14 países. Sin embargo aún dista mucho de ser una información completa pues en lo que respecta a información sobre tasas impositivas, exenciones y deducciones hay que acudir a las cuentas anuales para tener algo más de información pero siempre de manera consolidada. Durante el ejercicio 2011, explica ABENGOA que ha tenido importantes deducciones fiscales y ha generado ingresos no sometidos a tributación relacionados con el esfuerzo en las actividades de I+D y el incremento de la actividad exportadora<sup>1</sup>. Animamos a ABENGOA a trabajar en una información más transparente aportando un desglose completo de los impuestos pagados de los 59 países restantes y a aportar información sobre las tasas efectivas y exenciones fiscales desglosadas por países ya que no parece razonable pensar que la ausencia de dicha información se deba a un problema de recolección de la información, ya que esta la debe tener a su disposición el grupo en los informes financieros de cada filial.

La transparencia en este aspecto tiene una relevancia enorme, especialmente cuando ABENGOA tiene 52 empresas entre filiales, asociadas y negocios conjuntos domiciliadas en territorios considerados paraísos fiscales<sup>2</sup>. Si bien muchas de ellas realizan actividades operativas en dichos países y territorios, existen 22 sociedades que ofrecen dudas porque aunque su descripción de actividad es operativa su actividad se refiere a terceros países o porque su actividad operativa se ha modificado con respecto a ejercicios anteriores.

En el ejercicio 2011 las siguientes sociedades estaban domiciliadas en paraísos fiscales:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Abencs Investments LLC	Delaware (US)	Ingeniería y construcción
Abengoa T&D Corporation	Delaware (USA)	Ingeniería y construcción
Asa Bioenergy Holding, AG	Zug (Suiza)	Bioenergía *
Asa E&E H., AG	Zug (Suiza)	Ingeniería y construcción *
Asa Investment AG	Zug (Suiza)	Ingeniería y construcción *
ASI Operations Inc	Delaware (USA)	Infraestructura concesional
Financiera Soteland, S.A.	Montevideo (UY)	Ingeniería y construcción *
Global Engineering Services LLC.	Delaware (USA)	Ingeniería y construcción
Green Vision Holding BV	Arnhem (NL)	Ingeniería y construcción
Harper Dry Lake Land Company LLC.	Delaware (USA)	Solar

<sup>1</sup> Cuentas Anuales Consolidadas 2011, página 132

<sup>2</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

Holdign Eólico S.A.	Montevideo (UY)	Ingeniería y construcción
Mojave Solar Holding LLC	Delaware (USA)	Solar
Mundiland, SA	Montevideo (UY)	Ingeniería y construcción *
Power Structures Inc.	Delaware (USA)	Ingeniería y construcción
Rioglass Solar, Inc.	Delaware (USA)	otros
Siema AG	Zug (Suiza)	Ingeniería y construcción *
Siema Factory Holding AG	Zug (Suiza)	Ingeniería y construcción
Tarefix, SA	Delaware (USA)	Ingeniería y construcción
Teyma Sociedad de Inversión, SA	Montevideo (UY)	Ingeniería y construcción *
Teyma USA Inc.	Delaware (USA)	Ingeniería y construcción
Total Abengoa Solar Emirates Investment Company, BV	Amsterdam (NL)	otros
Total Abengoa Solar Emirates O&M Company, BV	Amsterdam (NL)	solar

\* En el ejercicio 2010 en el Anexo de Sociedades Dependientes incluidas en el Perímetro de Consolidación indicaba que las actividades de estas mismas filiales eran sociedades de cartera y/o servicios financieros, sin informar qué ha motivado este cambio.

No aporta información detallada sobre las operaciones que realiza a través de tales empresas, tampoco hace mención a si tiene alguna estrategia o política fiscal sobre su presencia en paraísos fiscales. Dado el riesgo que existe de que estos países sean usados con fines de elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas, sería deseable un mayor detalle en la información aportada especialmente cuando se aprecia a lo largo de los últimos años un progresivo aumento de empresas domiciliadas en estos territorios. La elusión fiscal puede no ser delito, pero ciertamente puede tener importantes impactos negativos sobre las economías de los países donde se produce la riqueza, y donde se evita pagar impuestos, por tanto, éticamente reprochable.

En cuanto a las subvenciones obtenidas, se aporta el dato total diferenciado entre ayudas recibidas por gobiernos como subvención de capital y como subvenciones de explotación, pero no se indica cantidades por organismos ni por proyectos ni por países. A lo largo del Informe de Actividades se menciona que se han recibido subvenciones públicas para diferentes proyectos del Departamento de Energía de EEUU, de la Unión Europea y de la Junta de Andalucía, pero no especifica qué proyectos y qué cantidades. ABENGOA también recibe derechos de emisión de gases de efecto invernadero para uso propio del Plan Nacional de Asignación de Derechos de Emisión y también recibe créditos de emisión de carbono (CER) a través de filiales del grupo que llevan a cabo proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL)<sup>3</sup> y que después de pasar un proceso de verificación son valorados a precio de mercado y disponibles para su comercialización. En ninguno de los casos informa de los datos cuantitativos ni los considera como una subvención.

Relacionado con su desempeño económico ABENGOA explica que contribuye a la riqueza en los países en los que opera por el desarrollo de relaciones económicas con los proveedores locales pero no especifica qué políticas o prácticas desarrolla en este sentido. Sin embargo aporta un listado de 34 países (incluye los que tienen un peso específico en el total de compras efectuadas por el grupo) que indica el volumen total de compras por país y el porcentaje que corresponde a proveedores locales, que aunque no permite obtener conclusiones claras de su política de compras locales, denota un alto porcentaje de compras a proveedores locales. Del mismo modo, aunque no especifica los procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones

<sup>3</sup> Mecanismo contemplado por el Protocolo de Kyoto para la compensación de emisiones de GEI: son proyectos realizados en países en vías de desarrollo no obligados al cumplimiento de menores emisiones

significativas, sí especifica el porcentaje de directivos locales por regiones, desglosado en Europa, América y Asia-Oceanía, y promediado.

En cuanto a gastos salariales sólo desglosa conceptos y no aporta información por país. Aporta información sólo para 4 países (España, Brasil, Uruguay y EEUU) de la diferencia porcentual entre el salario medio inicial del grupo y el salario mínimo interprofesional (SMI) local para 3 categorías (licenciado, administrativo y operario)<sup>4</sup> y menciona que para todos los países y para todas las categorías se supera el SMI y se garantiza que todos los empleados puedan satisfacer sus necesidades básicas, sin embargo esta afirmación no puede ser comprobada al no aportar información con un alcance mayor. En cuanto a beneficios sociales aporta un listado con todos los beneficios sociales aunque no especifica si son aplicados para todos los empleados en todos los países, por lo que sería más adecuado aportar también el grado de implementación por país. Por el contrario afirma que se aplican por igual a todos los trabajadores sean a jornada completa o parcial.

Informa del impacto económico directo relacionado con su acción social desglosado por área de actividad: cultural, social para empleados, social y desarrollo y educativa y de investigación y que es canalizada a través de la Fundación Focus-Abengoa. En cuanto a impactos económicos indirectos asociados a sus productos y servicios informa que forma parte de su estrategia la creación de negocios que ayuden a combatir el cambio climático y contribuyan al desarrollo sostenible, en este sentido aporta datos cuantitativos del total invertido en I+D, del número de patentes solicitadas por año y las acumuladas y en 2011 ha empezado a informar sobre el esfuerzo inversor poniendo en relación la inversión en I+D con las ventas<sup>5</sup>.

La información sobre desempeño ambiental es con diferencia la más completa y ofrece un mayor grado de detalle dado el alto impacto que tiene la actividad de ABENGOA sobre el medioambiente. En consonancia con su compromiso con la protección del medioambiente y el desarrollo sostenible, cuenta con una política de sostenibilidad y en los últimos años ha venido realizando un gran esfuerzo en la implantación de un sistema de gestión de la sostenibilidad que ha culminado con la implantación en el ejercicio 2011 de un sistema de indicadores de sostenibilidad ambiental (ISA) que se une al inventario de gases de efecto invernadero que realiza desde el año 2008.

Sin embargo ABENGOA informa que en esta dimensión la cobertura no es completa y el alcance es limitado ya que no se han tenido en cuenta datos atribuibles a los contratistas y tampoco a las actividades de mantenimiento ni a las compras realizadas entre sociedades del grupo. Además ha habido una modificación en la recopilación de los indicadores por lo que no se presentan datos más atrás de 2010 para la mayoría de los indicadores.

Con estas limitaciones ABENGOA presenta información sobre consumos de energía y electricidad desglosados por fuentes primarias, de las principales materias primas utilizadas por actividad de negocio, de agua desglosado por fuentes de captación y volumen de agua reciclada y reutilizada, generación de residuos peligrosos y no peligrosos y de gastos ambientales. En ningún caso aporta información desglosada por país.

Desde 2008 ABENGOA realiza un Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI), verificado por AENOR, que recoge tanto las emisiones directas e indirectas de todas las sociedades del grupo en todas las geografías. De la información aportada se observa que las emisiones en valores absolutos aumentan con respecto al ejercicio 2010 en todos los conceptos. ABENGOA explica que utiliza el ratio toneladas CO<sub>2</sub>/ventas netas para su comparación, sin embargo no aporta datos calculados en este sentido y tampoco aporta información desglosada por país para que el lector de la memoria pueda deducir un perfil de emisiones por negocios, sociedades o países, lo que devalúa hasta cierto punto la utilidad de esta herramienta como cauce de rendición de cuentas. Se echa de menos una exposición clara de objetivos en materia de reducción de GEI.

<sup>4</sup> Informe de RSC, página 68

<sup>5</sup> Informe de RSC, página 120.

Menciona algunas iniciativas concretas para la reducción de las emisiones de GEI en sus productos y servicios además de la compensación a través de Mecanismos de Desarrollo Limpio. También se encuentra información sobre mecanismos de control de las emisiones como es la implantación de una aplicación informática para su contabilidad así como la obligatoriedad de reportar de los proveedores las emisiones asociadas a la totalidad de bienes y servicios adquiridos. Sin embargo se echa de menos una exposición clara de cómo ABENGOA pretende alcanzar su compromiso con la reducción de emisiones con una estrategia de negocio que apuesta por el crecimiento y la diversificación geográfica, ya que estos dos objetivos podrían generar tensiones (tradeoff<sup>6</sup>) en su consecución.

En cuanto a generación de residuos y tratamiento, ABENGOA afronta importantes riesgos tanto medioambientales como sociales por la gran cantidad que produce y por el impacto en las comunidades cercanas a vertederos e incineradoras. Informa que la mayoría se encuentran monitorizados y aporta datos desglosados por tipo tanto los residuos no peligrosos como los peligrosos. En el caso de los peligrosos afirma que todas las empresas del grupo llevan un proceso de identificación y seguimiento del transporte hasta los gestores autorizados ya sean del propio grupo o empresas externas. A pesar de informar sobre el proceso de gestión de los residuos, al igual que años anteriores, ABENGOA no informe sobre las denuncias de grupos ecologistas por irregularidades en la gestión de los residuos peligrosos, como es el caso documentado por la ONG ambientalista Greenpeace sobre el vertedero de Nerva<sup>7</sup> en Huelva gestionado por Befesa y recogido por los medios de comunicación<sup>8</sup>.

Se menciona una multa de 330.557 euros por cuatro infracciones relacionadas con la gestión inadecuada de residuos peligrosos en Murcia que fueron cometidas en 2010, pero no se hace mención a los hechos ni las medidas que ha tomado ABENGOA para evitar que se vuelva a repetir<sup>9</sup>.

La actividad de ABENGOA tiene un impacto alto sobre la biodiversidad. Aporta información sobre la extensión ocupada por instalaciones de áreas protegidas o de alto valor para la biodiversidad en 20 proyectos en Brasil (no especifica el lugar) y en 2 en Ciudad Real. Aporta también información sobre las incidencias recibidas: 1 en España y 5 en Brasil así como de las acciones correctoras. También incluye información sobre iniciativas de restauración y de protección de especies y la inversión realizada.

En cuanto a la actuación de los proveedores en materia medioambiental, les exige que suscriban el Código de Responsabilidad Social que incluye el respeto al medio ambiente y el cumplimiento de la legislación local y desde el año 2008 les exige el reporte de las emisiones de GEI asociadas a los productos y servicios adquiridos que, según ABENGOA, les permitirá seleccionar a los proveedores cuyos procesos de producción sean más sostenibles. En este sentido, no aporta información sobre si se han descartado proveedores por tal motivo. En el ejercicio 2011 se ha desarrollado un sistema de gestión de compras responsables que permitirá conocer mediante auditorías los proveedores que pueden suponer un riesgo relacionado con la sostenibilidad. Informa que se han firmado desde 2008 (inicio de la medida) 14.216<sup>10</sup> acuerdos con proveedores, pero para tener una imagen de la implantación de la medida sería más recomendable conocer el número total de proveedores o el porcentaje que supone la firma de acuerdos sobre el total de proveedores.

<sup>6</sup> Incongruencias o situaciones contradictorias que se generan al marcar objetivos. Conflicto o dilemas en la toma de decisiones.

<sup>7</sup> "Residuos ilegales en Nerva" Una historia sobre el traslado de residuos peligrosos italianos al vertedero de Befesa en Nerva, Huelva. Greenpeace, diciembre 2011 [http://www.greenpeace.org/espana/Global/espana/report/contaminacion/Residuos\\_ilegales\\_20111209.pdf](http://www.greenpeace.org/espana/Global/espana/report/contaminacion/Residuos_ilegales_20111209.pdf)

<sup>8</sup> El vertedero de Nerva trata como normales residuos peligrosos procedentes de Italia. Noticia en El Mundo.es Andalucía del 19/5/2011 <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/05/19/andalucia/1305831113.html>

<sup>9</sup> El Supremo confirma la multa a Befesa por 'amontonar' residuos. Noticia en La Opinión de Murcia del 1/2/2011. <http://www.laopiniondemurcia.es/cartagena/2011/02/01/supremo-confirma-multa-befesa-amontonar-residuos/300093.html>

<sup>10</sup> Existe discrepancia con la información que da al respecto en la página 146 del Informe de RSC 2011, en la que informa que a 31 diciembre de 2010 se habían firmado 16.757 acuerdos.

En cuanto al principio de prevención, ABENGOA no lo menciona expresamente pero hay evidencias claras de que es tenido en cuenta ya que la mayoría de sus sociedades están certificadas con un sistema de gestión ambiental ISO 14001 (informa del 88,18% pero referido al volumen de ventas no al total de sus instalaciones) y todos los impactos medioambientales significativos están identificados de acuerdo con los procedimientos internos de cada sociedad.

En cuanto al enfoque en su desempeño social ABENGOA informa que sigue los compromisos adquiridos con la adhesión al Pacto Mundial y los derivados de su propio Código de Conducta. Además informa que lleva a cabo una política de responsabilidad social laboral que integra un sistema de gestión inspirado en la norma internacional SA8000 (actualmente sólo la filial brasileña del área de bioenergía cuenta con el certificado SA8000).

La información que incluye ABENGOA sobre la plantilla llama la atención por insuficiente y poco clara. Aporta el número total de trabajadores<sup>11</sup>, distribución por área de actividad, por edad y por relación laboral, pero datos sobre distribución por grupos profesionales o por género no los incluye en la memoria de RSC y sí en un anexo de las cuentas anuales denominado "informe analítico consolidado". En cuanto a la distribución geográfica incluye un gráfico con valores absolutos y porcentajes por zonas geográficas pero se desconoce la distribución por país de la plantilla. Igualmente para el resto de indicadores no ofrece ningún tipo de desglose por sociedad y país impidiendo conocer datos básicos y de fácil reporte de la compañía. Para un mejor entendimiento del lector, sería aconsejable que en futuros informes esta información se recogiese en un mismo apartado sin tener que acudir a diferentes documentos de la compañía.

Un año más los datos sobre representación sindical de los trabajadores, las negociaciones con los sindicatos, los acuerdos alcanzados y empleados cubiertos por convenios colectivos son inexistentes. La compañía declara su compromiso en este sentido con la frase "*Abengoa respeta y apoya la libre asociación de sus trabajadores, que considera un derecho inalienable. Mediante el diálogo permanente con sus representantes los mantiene informados de todas las áreas de su interés.*"<sup>12</sup>. Del mismo modo afirma que "*para garantizar la protección de los derechos laborales todas las personas que forman parte del grupo están bajo el ámbito de aplicación de regulaciones laborales supraempresariales independientemente de la naturaleza de sus actividades o de los países en los que se realizan. Además del amparo legal de cada país, la cobertura normativa cobra una importancia especial gracias a los convenios colectivos del sector, los territoriales o los pactos propios*"<sup>13</sup>. En un ejercicio técnico de transparencia sería deseable acompañar los compromisos con datos cuantitativos y cualitativos y de esta manera reflejar su compromiso con el desempeño social. Este aspecto es de especial relevancia si tenemos en cuenta el número de países en los que la compañía desarrolla su actividad y en dónde estos derechos están en riesgo o son vulnerados sistemáticamente<sup>14</sup>. Atendiendo al perfil de riesgo de vulneración de derechos labores de muchos de los países donde tiene presencia ABENGOA, la ausencia de información sobre estas cuestiones puede llegar a cuestionar el compromiso con la transparencia de la compañía hacia sus partes interesadas.

En materia de igualdad ABENGOA cuenta con un Plan Marco de Igualdad de obligado cumplimiento para todas las sociedades del grupo. El objetivo es garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres así como, evitar cualquier situación que pueda ser constitutiva de discriminación laboral, directa o indirecta, por razón de género. Relacionado con esto, informa que su política de retribución no establece diferencias relativas al género, en ninguna de las categorías profesionales o zonas geográficas en las que se encuentra. Para ilustrarlo pone el ejemplo del salario bruto medio por hombre y mujer de un licenciado en el que, efectivamente, el sueldo es el mismo, e informa que el dato procede de una muestra representativa de la sede del Campus Palmas Altas de Sevilla. Parece insuficiente la muestra

<sup>11</sup> En septiembre de 2011 vendió su participación del grupo de tecnologías de la información Telvent. En el informe de RSC de 2011 todos los datos de plantilla referidos al 2010 han sido recalculados sin incluir a Telvent aunque formaba parte del grupo a efectos de comparación con los datos de 2011.

<sup>12</sup> Informe de RSC 2011 página 24

<sup>13</sup> Informe de RSC 2011 página 24

<sup>14</sup> Confederación Sindical Internacional: Las violaciones de los derechos sindicales en todo el mundo en 2011 <http://survey.ituc-csi.org/?edition=336>

escogida para ilustrar que cumple con la igualdad en sus políticas retributivas sobre todo cuando ABENGOA tiene empleados en 73 países en donde las políticas de igualdad son inexistentes. Además, incumple con el compromiso adquirido en la memoria de RSC del año 2010 de incluir una tabla comparativa de sueldos entre hombres y mujeres en diferentes categorías profesionales<sup>15</sup>.

En el año 2009 se puso en marcha un protocolo de denuncia de acoso laboral y existe una comisión para la igualdad del trato y oportunidades, aunque de éste último sólo se menciona su existencia en los canales de comunicación con empleados pero no su funcionamiento o el alcance de su implantación. Informa que no han registrado a lo largo del año a través de sus canales de información ningún incidente de discriminación.

Al igual que con la información sobre relación de la empresa con los trabajadores es insuficiente, los datos que aporta ABENGOA en materia de igualdad no contribuyen a hacerse una idea de cómo la empresa está implementando su política de igualdad en todas las empresas del grupo y en todos los países en los que opera.

En materia salarial y como se apuntaba anteriormente en el análisis del desempeño económico, sólo aporta datos agregados y un ejemplo comparando el salario promedio abonado por el grupo con el salario mínimo interprofesional por 3 categorías en 4 países: España, Brasil, Uruguay y EEUU. Estos datos dan una idea aproximada (muy poco precisa al estar promediado, y no especificar los conceptos incluidos) de los salarios en estos países, pero no aclara prácticamente nada de la política salarial de ABENGOA en toda su implantación geográfica. En este sentido, y como se apuntaba ya en el análisis del ejercicio 2010, sería interesante que a la hora de presentar en el futuro los datos de los salarios mínimos de ABENGOA, para todos los países, se comparase tanto con el salario mínimo oficial de cada país, como con la cesta básica familiar, para poder entender mejor cómo impacta su política salarial en las condiciones socio-económicas de sus empleados de categorías inferiores y sus familias. Con respecto a esto último, ABENGOA afirma que su política salarial garantiza que todos los empleados en todos los países y categorías puedan satisfacer sus necesidades básicas, sin embargo ante la falta de un mayor alcance en la información, no es posible analizar si su política salarial garantiza dicho derecho humano.

En materia de seguridad y salud laboral informa que cumple con las distintas normativas que rigen en los países en los que está presente y que se establece la obligación de implantar y certificar sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales conforme a la especificación OSHAS 18001. Informa que el 87,53% de las sociedades están certificadas, pero este dato está calculado en función del volumen de ventas, por lo que sería más adecuado informar sobre el número de centros de trabajo certificados y la implantación por país. Aporta datos totales de siniestralidad laboral y absentismo, pero no desglosa ninguna información por país, a excepción del porcentaje de absentismo que desglosa por región geográfica.

Con respecto a los impactos en la comunidades en las que opera remite al capítulo de Comunidad en el que habla principalmente de la acción social que desarrolla a través de la Fundación Focus-Abengoa aportando un listado por país de las actividades de acción social. Se aprecia cierta confusión entre responsabilidad social y acción social que queda plasmado en palabras de su presidente: *“a través de la Fundación Focus-Abengoa ejercemos nuestra responsabilidad social corporativa contribuyendo al enriquecimiento cultural y social de los entornos donde estamos presentes”*<sup>16</sup>.

En este capítulo dedica también una parte a informar por proyecto de los impactos en la comunidad, pero siempre referidos a impactos positivos (suministro de un servicio, desarrollo económico, etc.) y aunque incluye un apartado para los impactos negativos informa, para todos ellos, que no existen. Sin embargo alguno de los proyectos que integran la lista cuenta con un gran rechazo de las comunidades, como es el caso de la construcción del acueducto El

<sup>15</sup> Informe de RSC 2010 página 210

<sup>16</sup> Informe de RSC 2011, página 5

Zapotillo en México<sup>17</sup> además de otros proyectos y actividades como la gestión de residuos peligrosos e incineradoras<sup>18</sup> que generan un fuerte rechazo en las comunidades afectadas. ABENGOA explica dentro del “Informe de conclusiones del Panel Independiente de Expertos en Desarrollo Sostenible”<sup>19</sup> que los impactos que puedan derivarse de los proyectos se atenúan mediante el dialogo con la comunidad y con acciones específicas para responder a las expectativas de los ciudadanos, incluidas campañas de información sobre los proyectos y eventos de puertas abiertas. Aseguran mantener una interlocución fluida con todos los grupos de interés implicados en sus proyectos y acciones, con objeto de que se sientan partícipes, y analizar los impactos sociales y ambientales de los proyectos, pero tampoco se aportan suficientes evidencias (resultados de la interlocución y expectativas detectadas en el ejercicio 2011, por país y/o proyecto) de este hecho. En este sentido se echa de menos la exposición con claridad de los impactos negativos en todos los países en los que opera y de las acciones y medidas tomadas.

ABENGOA declara su compromiso con el respeto a los derechos humanos dentro de su organización, en su cadena de valor y en su área de influencia. Está adherida a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y cuenta con un sistema de gestión de la RSC basado en la norma SA 8000 y que incorpora aspectos de la guía ISO 26000, cuenta además con un Código de Conducta y un Código de Responsabilidad Social para Proveedores.

Asimismo, cuenta con dos canales de denuncia confidenciales, uno interno, para que los empleados puedan comunicar cualquier irregularidad en materia de contabilidad, auditoría o incumplimientos del Código de Conducta. El otro externo para que cualquier grupo de interés pueda comunicar irregularidades, actos fraudulentos o contrarios igualmente al Código de Conducta. Informa que durante el ejercicio 2011 no se han producido quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas mediante mecanismos formales de reclamación.

No hay evidencia de una política sobre comunidades indígenas y sólo menciona que no se han registrado episodios relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas. Vuelve a sorprender que esta sea la información más relevante que se aporta en un ejercicio de rendición de cuentas, un grupo que opera en 73 países, cuando en muchos de ellos donde los porcentajes de las poblaciones indígenas son muy relevantes.

Con respeto al control de los proveedores en materia de derechos humanos, desde el año 2008 exige a todos los proveedores que suscriban el Código de Responsabilidad Social que incluye un compromiso con el cumplimiento y la promoción de aspectos sociales, ambientales y éticos. En el ejercicio 2011 ha desarrollado un sistema de compras responsables por el que evaluará a los proveedores con criterios de sostenibilidad. El proceso consta de 4 fases de implantación y durante 2011 ha realizado las 3 primeras que han consistido en el diagnóstico inicial del sistema de compras existente, la evaluación de proveedores (en base al país de origen, naturaleza del suministro, nivel de visibilidad y el riesgo de solvencia) que ha permitido detectar a los proveedores con una mayor amenaza en materia de RSC. En este sentido informa que han sido analizados 17.500 proveedores en materia de DDHH y se ha detectado un 3,5% de proveedores críticos. Actualmente se encuentra en la fase 3, que es la auditoría de los proveedores críticos e informa que ha realizado 55 auditorías presenciales de los 612 proveedores con riesgos en materia de DDHH. La implantación del sistema de compras finalizará con la valoración (rating) de proveedores. A pesar de este avance se echa de menos información más transparente sobre cuáles son los aspectos críticos detectados en los proveedores, el resultado de las auditorías realizadas, medidas correctivas adoptadas o si se ha descartado algún proveedor y los motivos. Esta información es relevante, máxime cuando

<sup>17</sup> “Frenar El Zapotillo, exigen afectados”. Noticia en el Periodico Correo de México del 12/09/2012. <http://www.periodicocorreo.com.mx/leon/53843-frenar-el-zapotillo-exigen-afectados.html>

<sup>18</sup> “Población de San Pedro de Lloc rechaza planta de incineración”. Noticia en el Comercio de Perú del 3/2/2012 [http://elcomercio.pe/actualidad/1369372/noticia-poblacion-san-pedro-lloc-rechaza-planta-incineracion\\_1](http://elcomercio.pe/actualidad/1369372/noticia-poblacion-san-pedro-lloc-rechaza-planta-incineracion_1)

“Vecinos de Alumbres afirman que licencia de incineradora de Befesa se retrasa”. Noticia de ABC.es del 7/11/2011 <http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=990993>

<sup>19</sup> Memoria de RSC 2011 página 143. Panel que emite un informe después de analizar el informe de RSC de 2010.

ABENGOA opera en países en donde existen riesgos altos de vulneración de los derechos humanos<sup>20</sup>.

En cuanto a formación en materia de derechos humanos sólo menciona que es una de las herramientas más potentes de las que dispone ABENGOA para evitar que se produzcan incidentes relacionados con la vulneración de los derechos humanos, ya que invierte en ella para que los empleados conozcan la cultura corporativa así como los valores de la organización, recogidos en su Código de Conducta. Informa de las horas de formación presenciales y online relaciona con la normas de obligado cumplimiento con especial hincapié en la política anticorrupción y el Código de Conducta y del canal de denuncia.

En materia de corrupción, además de su propio Código de Conducta, se somete a las disposiciones de la ley estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero<sup>21</sup> como complemento a la ley norteamericana Sarbanes-Oxley (SOX). Informa de distintos procedimientos para asegurar su cumplimiento: sistema interno de aprobación de contratos, procedimiento interno de control de riesgos, además como garantía adicional realiza una evaluación externa de forma voluntaria de sus Sistemas de Control Interno mediante la emisión de una opinión de auditoría bajo estándares PCAOB y auditoría de cumplimiento de la sección 404 de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX). En el ejercicio 2011 ha desarrollado una herramienta informática para la automatización del control interno y monitorización del cumplimiento de la ley SOX.

Informa de las auditorías financieras y jurídicas realizadas en el año 2011 e informa que en el ejercicio no se han detectado incidentes de corrupción, ni se han producido incidencias relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia. Afirma que el 100% de unidades de negocio han sido analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. Aunque se aprecian mecanismos y procedimiento en la lucha contra la corrupción, todavía ABENGOA no informa con total transparencia sobre estas cuestiones pues en la memoria se echa en falta la mención y explicación sobre denuncias y procesos abiertos de investigación relacionados con casos de corrupción. Como el caso que investiga la Fiscalía Anticorrupción de un presunto fraude a subvenciones comunitarias en un proyecto adjudicado a Befesa en Nicaragua<sup>22</sup>, o la denuncia de la SEC (regulador bursátil en EEUU) por información privilegiada en la venta de Telvent<sup>23</sup>.

ABENGOA realiza actividades de lobby pero no informa sobre su política al respecto. Informa que se realiza a través del apoyo a las distintas asociaciones profesionales existentes en cada uno de los sectores de su actividad. En concreto informa que en EEUU, la compañía realiza actividades de lobbying a través de las siguientes asociaciones profesionales: Conerstore Government Affairs, Renewable Fuels Association, Association of Nebraska Ethanol Producers, Association of Missouri Ethanol Producers y la Kansas Association of Ethanol Producers, sin embargo no informa de los pagos realizados en dicha actividad, pero que pueden ser consultados al ser obligatorio el registro de las actividades de lobby en EEUU.<sup>24</sup>

En cuanto al compromiso con la seguridad y salud del cliente, sigue los requisitos establecidos por la normativa internacional y cuenta con el 93% de sociedades (calculado sobre el volumen de ventas) certificadas en calidad según la ISO 9001. Informa sobre la obligación del etiquetado bajo la normativa europea de sus equipos tecnológicos y los requerimientos sobre etiquetado de la producción de biocombustibles relativo a su sostenibilidad y la sostenibilidad de las materias primas. Informa que durante 2011 ha preparado una metodología para medir la huella de carbono de todos sus productos y servicios y que lo implementará en el año 2012.

<sup>20</sup> Amnistía Internacional Informe 2012. El estado de los derechos humanos en el mundo. <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/introduction>

<sup>21</sup> US Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)

<sup>22</sup> Noticia en rtve.es en junio de 2012. <http://www.rtve.es/alacarta/videos/telediario/bruselas-denuncia-dos-casos-presunto-fraude-subsuenciones-comunitarias-espana/1439302/>

<sup>23</sup> EE UU denuncia información privilegiada en la opa sobre la española Telvent. Noticia en El País.es del 9/6/2011 [http://elpais.com/diario/2011/06/09/economia/1307570412\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2011/06/09/economia/1307570412_850215.html)

<sup>24</sup> En el ejercicio 2011 ha pagado 630.000 dólares en actividades de lobby en EEUU. Query the Lobbying Disclosure Act Database <http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=chooseFields>

También informa del desarrollo de un estándar de certificación de la sostenibilidad (RBSA) desarrollado en el marco de la Directiva Europea de Fomento de las Renovables y aprobado por la Comisión Europea, que permite demostrar el cumplimiento de los requisitos de la Directiva con cualquier materia prima y proceso productivo, desde la producción agrícola hasta la comercialización del biocombustible, incluyendo los procesos de transformación industrial.

Informa que los canales de información no han registrado en 2011 incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relacionados con la repercusión de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

Para terminar, informa de 164 informes de resolución de problemas por quejas de clientes y de los costes asociados a su resolución pero no informa de los motivos de las quejas ni de las medidas correctoras.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

ABENGOA viene realizando un informe de responsabilidad social corporativa desde hace nueve años. Presenta la información en base al Global Reporting Initiative versión 3.1 y sigue los principios del estándar AA1000 sobre aseguramiento de la sostenibilidad. Informa que el alcance de la información contempla todas las actividades del grupo en todos los países en los que está presente, sin embargo prácticamente todos los indicadores se presentan sin desglose por país o a lo máximo un desglose regional. Por lo tanto, aunque se afirme que la memoria refleja el desempeño del grupo completo, falta el detalle de cada país, al menos para los indicadores más relevantes. Sin este detalle, es muy fácil que el lector extraiga conclusiones erróneas de la información aportada, al quedar determinadas prácticas posiblemente no tan responsables, e impactos no positivos, enmascarados en los promedios regionales.

La compañía afirma que aborda la RSC de manera integral y global, aplicando el alcance de las estrategias, políticas y objetivos a toda la extensión del grupo de forma general, sin hacer distinciones, si bien esto debería matizarse más en profundidad, poniendo en evidencia las particularidades de los distintos negocios y países, sometidos a diferentes contextos de operación, con mayores o menores riesgos de vulneración de normativas y derechos.

La memoria se encuentra organizada en función de sus grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, accionistas, comunidades locales y sociedad) sin embargo, no hay información sobre cómo se ha realizado la identificación de dichos grupos. Relacionado con esto, se informa que en 2011 se ha realizado un proyecto piloto en 4 instalaciones para identificar los principales riesgos ambientales y sociales y que esto permitirá, además de su gestión, la identificación de un mapa de grupos de interés específico para el ámbito de las instalaciones, por tanto, habrá que esperar a la siguiente memoria para tener una identificación más concreta. En lo que se refiere a la actual memoria, pese a que se informa sobre el compromiso de la compañía con cada uno de ellos, no se refleja cuáles son los principales impactos que les afectan ni cuáles son sus expectativas con respecto a la compañía.

Hay que destacar que se aprecia mejoría en la explicación de los procesos de participación de los grupos de interés y de materialidad, básicos para la definición de los aspectos relevantes sobre los que se debe informar. En lo relacionado con la participación de los grupos de interés, ABENGOA manifiesta su interés en contrastar sus estrategias de RSC con sus partes interesadas. Explica que para la elaboración del Plan Director de RSC en 2008 hubo un proceso de consulta a 100 prescriptores principales de grupos de interés. En 2011 se ha realizado consultas a expertos externos de entidades de reconocido prestigio para conocer retos y tendencias de los asuntos críticos de RSC y se han realizado entrevistas a representantes de distintos grupos de interés (no especifica cuáles) en el proceso de materialidad. Somete el informe a una evaluación por un Panel Independiente de Expertos en Desarrollo Sostenible (PIEDS). También aporta un listado por grupo de interés de los diferentes canales de comunicación existentes pero se echa en falta una explicación de los procesos de comunicación en todo el ciclo y no sólo para momentos puntuales. En este sentido, la memoria no aporta información sobre los aspectos relevantes detectados a través de encuestas a

clientes y proveedores, estudios de clima laboral, canales de denuncia, retroalimentación, etc., ni ahonda en las diferencias entre países y sus contextos sociales.

En la identificación de asuntos relevantes explica con más detalle cómo se ha realizado el test de materialidad. Informa de las consultas realizadas tanto externas como internas e incluye una matriz con los temas clasificados por obligatorios, opcionales y no relevantes. Identifica en un listado aparte los 5 temas críticos que deben ser tratados con mayor profundidad en la memoria y también identifica para algunos de los obligatorios los indicadores que les dan respuesta. Se echa en falta una identificación completa de todos los asuntos obligatorios pues no se puede saber si han sido todos incluidos en la memoria e igualmente se echa en falta la identificación de los opcionales y una explicación de si han sido incluidos o excluidos, y en este último caso las razones para su no inclusión.

ABENGOA afirma que su misión es aplicar soluciones tecnológicas innovadoras para el desarrollo sostenible en todas sus dimensiones a la vez que aporta valor a largo plazo a sus grupos de interés con una gestión basada en la responsabilidad social, la transparencia y el rigor. En palabras de su presidente: *el compromiso con el desarrollo sostenible es prioritario y por ello tratamos de reducir el impacto de nuestra actividad con la ayuda de un sistema integrado de gestión que nos permite medir y comparar la huella de nuestras actividades y establecer objetivos de mejora.*

De acuerdo con este compromiso, cuenta desde el año 2008 con un Plan Director de RSC que recoge las directrices de la compañía en materia de sostenibilidad. Informa que dispone de una norma interna de RSC que incluye y referencia normas de obligado cumplimiento en diversas materias, tales como recursos humanos (política de prácticas laborales, derechos humanos, plan de igualdad, código de conducta, canal de denuncias, entre otros), gestión de la calidad y medioambiente (inventario GEI, Código de Responsabilidad Social para proveedores y contratistas), auditoría (gobierno corporativo, política anticorrupción), análisis de riesgos y comunicación y RSC (gestión y estrategia de RSC, reporte), entre otras. Se echa de menos una explicación más concreta sobre el grado de implementación de todas estas políticas ya que mientras ABENGOA manifiesta por un lado que el alcance de la información es completa, por otro lado se marca como objetivo para 2012 la implantación del Plan Director en todas aquellas sociedades que sean relevantes desde el punto de vista de la sostenibilidad<sup>25</sup>.

En los últimos años está trabajando en un sistema integrado de gestión de la sostenibilidad (SIGS) que comprende por un lado la gestión medioambiental que se basa en el inventario de gases de efecto invernadero y los indicadores de sostenibilidad ambiental, y por otro lado, un sistema de gestión de la RSC (acorde con las pautas de la guía ISO 26000) que tiene en cuenta la guía de elaboración de memorias GRI, el plan director, los asuntos relevantes extraídos del estudio de materialidad y los indicadores del Balance de Gestión Sostenible. Este último ha sido desarrollado en el ejercicio 2011 y servirá como cuadro de mando con indicadores relevantes en materia de sostenibilidad para mejorar los aspectos críticos para la empresa y para los grupos de interés. En esta memoria incluye la selección de indicadores y datos para 2011 con el compromiso de que serán auditados dos veces al año y se informará periódicamente en la web<sup>26</sup>. También informa que existe una herramienta informática que recoge toda la información relativa los indicadores del sistema y que permite obtener información fiable a tiempo real.

Está adherida a diversos compromisos internacionales sobre RSC y sostenibilidad como el Pacto Mundial y la iniciativa Caring for Climate de Naciones Unidas y Carbon Disclosure Project. Asimismo el grupo reconoce públicamente su respeto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Convenios OIT sobre los derechos sociales: expresamente, Convenio 138 sobre la edad mínima de adhesión al empleo y el Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto. Estos compromisos se han trasladado en mayor o menor medida a políticas, no obstante en muchos casos no se puede comprobar el grado de implementación y cómo éstas se traducen en procedimientos y

<sup>25</sup> Informe de RSC 2011 página 27

<sup>26</sup> Informe de RSC 29011 página 21

protocolos claros de actuación, ni que se visualicen en resultados que permitan evaluar la efectividad de las políticas aplicadas bajo un proceso de mejora continua.

A nivel organizativo prácticamente no hay información sobre el departamento de RSC de ABENGOA. Sólo informa que en 2009 se creó un área específica de auditoría de sostenibilidad que realiza de manera periódica controles internos.

ABENGOA manifiesta un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas y afirma que elabora un informe que recoge el desempeño de la compañía con los principales impactos sociales, económicos y medioambientales, sin embargo la descompensación de contenidos es clara a favor de los aspectos ambientales en detrimento de los sociales y económicos. También se echa en falta una clara exposición de los impactos de sus actividades pues sólo se mencionan los aspectos positivos, mientras que los negativos quedan diluidos a lo largo de la memoria o ni siquiera se les hace mención. No se aprecia una conexión entre las tres dimensiones presentándose la información como apartados estancos sin identificación de áreas de tensión entre sus políticas y procedimientos de negocio y de sus operaciones con los compromisos sobre la gestión de la RSC, tal es el caso de la fricción entre una estrategia de crecimiento con el compromiso de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, por lo tanto, no se puede considerar que el informe de ABENGOA sea un informe de triple balance o triple bottom line, a pesar de que se incluya información sobre los tres aspectos.

En cuanto a la comparabilidad, ABENGOA informa de las modificaciones del perímetro de la información (venta de Telvent y redefinición de actividades), aspectos que han influido en que este año los datos adolezcan de muchos límites, por ejemplo, en el caso de los indicadores medioambientales en la mayoría se aportan datos de sólo 2 años por la modificación de los criterios de clasificación, o los referidos a plantilla se han recalculado los datos de 2010 quitando los datos de Telvent. Con estas limitaciones, y teniendo en cuenta que también en la memoria de 2010 no aportaba datos de años anteriores de algunos indicadores medioambientales por cambios en los criterios de clasificación, es difícil analizar tendencias y mejoras como resultados de sus políticas.

La información de la memoria en general es comprensible y sencilla y este año como novedad incorpora un glosario de términos técnicos que facilita el entendimiento por los lectores. Sin embargo un aspecto que mejoraría claramente el entendimiento en la memoria de RSC sería la inclusión de las aclaraciones que aporta ABENGOA como respuesta a preguntas concretas del PIEDS sobre procedimientos de gestión.

La verificación de la información contenida en la memoria de RSC la ha llevado a cabo la empresa PwC que ha comprobado la aplicación de la norma AA1000 y la adecuación a la guía GRI versión 3.1. Además la verificación ha incluido también la adaptación del sistema integrado de gestión de la sostenibilidad a las recomendaciones de la guía de responsabilidad social ISO 26000 y la implantación de cinco aspectos claves del SIGS: código de conducta, canales de denuncia, acuerdos de RSC de los proveedores, el sistema de gestión de la calidad y el medio ambiente y el plan de igualdad.

Entre las principales áreas de mejora que propone el auditor está la ampliación del análisis de expectativas de los grupos de interés e incorporar con el mismo nivel de profundidad a todos ellos y seguir trabajando en el proceso de análisis de asuntos relevantes.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

ABENGOA elabora un informe anual de gobierno corporativo siguiendo el formato establecido a tal fin por la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) en el que se incluye al final del mismo un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe). Se encuentra disponible a través de la web corporativa en donde también se tiene acceso a otra versión del mismo incluido en el tomo III (información legal y económico-financiera) del Informe Anual. A efectos de este análisis se ha analizado la primera versión que

incluye la Memoria de Actividades del Comité de Auditoría, la Memoria de Actividades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y el Informe sobre la Política de Retribución de los Administradores.

El Informe de RSC también cuenta con un apartado específico de gobierno corporativo en el que resume los principales órganos de administración de la sociedad: consejo de administración, comité de auditoría, comisión de nombramientos y retribuciones, comité de estrategia y un consejo asesor internacional. Llama la atención que no se mencione en este resumen la junta general de accionistas, principal órgano de administración de una sociedad.

Las normas por las que se rigen los órganos de gobierno corporativo del Grupo aparecen establecidas en sus Estatutos Sociales, en los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Junta General, en el Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores, el Reglamento del Consejo Asesor Internacional y en el Código de Conducta de la compañía.

Como complemento, ABENGOA viene realizando desde el año 2009 una verificación independiente del informe anual de gobierno corporativo que verifica que el informe ha sido preparado de forma *fiable y adecuada* de acuerdo a lo establecido en la Circular 4/2007 de la CNMV y de acuerdo con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo<sup>27</sup>.

Si bien el informe se ajusta en forma a lo establecido por ley y en contenido a su normativa interna, es conveniente destacar que la calidad de la información sobre gobierno corporativo, objetivo del presente análisis, sigue siendo escasa. El principal motivo es que algunas recomendaciones del Código Conthe no se encuentran implantadas y no hay evidencia de que se vayan a implantar en futuros ejercicios. Por otro lado, algunas recomendaciones que dice cumplir (fraccionamiento de voto o el voto separado para que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto), no se encuentran recogidas dentro de su reglamentación interna<sup>28</sup>.

En la actualidad ABENGOA cuenta con dos canales de denuncias para comunicar cualquier irregularidad contraria al Código de Conducta, uno interno; a disposición de todos los empleados, establecido en el año 2007 y otro externo implantado en 2010 a disposición de cualquier tercero ajeno a la compañía. Ambos canales dan cumplimiento a los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley<sup>29</sup>. La vía de comunicación del canal interno es el correo electrónico o el correo ordinario, mientras que el canal externo se articula a través de la página web. Los dos canales tienen carácter confidencial y son competencia del Comité de Auditoría que ha habilitado un procedimiento de trabajo<sup>30</sup> para cada denuncia recibida. En la web además se encuentra explicada la normativa de funcionamiento del canal externo en las que se menciona la actuación de ABENGOA sobre ausencia de represalias, quienes son los receptores de las denuncias o sobre la confidencialidad.

ABENGOA cuenta con un modelo de gestión de riesgos conformado por tres elementos: por una lado el denominado "*Sistemas Comunes de Gestión*" que son las normas internas de obligado cumplimiento para todos los empleados y de aplicación a toda la organización. Contemplan procedimientos específicos que cubren cualquier acción que puede resultar un riesgo para la organización tanto si es económico como si no. Por otro lado están los "*Procedimientos de obligado cumplimiento*" para mitigar los riesgos relativos a la fiabilidad de la información financiera. Por último una herramienta denominada "*Modelo universal de riesgos*" que cuantifica los riesgos que integran el sistema de gestión de riesgos. Esta herramienta recoge un total de 86 riesgos identificados en cuatro categorías: estratégicos, operacionales,

<sup>27</sup> Informe de Gobierno Corporativo 2011 página 5 y 6

<sup>28</sup> En este sentido Abengoa alega que el no estar incorporado a su normativa interna no es óbice para su cumplimiento en la práctica. Página 50 Informe Gobierno Corporativo.

<sup>29</sup> Normativa de obligado cumplimiento para todas las compañías que cotizan en EEUU y que trata de garantizar la fiabilidad de la información financiera y proteger los intereses de los accionistas e inversores mediante el establecimiento de un sistema de control interno adecuado

<sup>30</sup> Informe de Gobierno Corporativo 2011, página 89

financieros y normativos. Dentro de estas categorías hay evidencias de tener en cuenta aspectos relacionados con RSC (recursos humanos, cadena suministro, códigos éticos, gobierno corporativo) sin embargo no se ha encontrado evidencias de otros tipo de riesgos asociados a derechos humanos o medio ambiente. Sería conveniente que en este sentido aportara más detalle sobre los 86 riesgos identificados para una mejor comprensión de los riesgos a los que se enfrenta el grupo.

Sin embargo de la lectura del informe de RSC si hay evidencias de que se van a incluir riesgos específicos de RSC ya que menciona que en el ejercicio 2010 desarrolló un sistema de evaluación de riesgos de RSC en sus instalaciones para identificar los principales riesgos ambientales y sociales allí donde la compañía realiza su actividad. En 2011 se ha puesto en marcha 4 proyectos piloto en instalaciones de India, Brasil y de España por lo que habrá que esperar a futuros informes para tener información en este sentido.

La memoria de actividad del Comité de Auditoría aporta con alto grado de detalle información sobre el sistema de gestión de riesgos: principios clave de la gestión para la compañía, retos a los que se enfrentan, de quién depende y supervisa el proceso, procesos de mejora, retroalimentación, tratamiento y respuestas a los riesgos. Además también aporta un informe de verificación independiente del diseño y aplicación efectiva del Sistema de Gestión de Riesgos<sup>31</sup> que concluye que es *adecuado para dar respuesta a los riesgos del negocio*.

Informa que no existen contratos con cláusulas de blindaje. Tanto las retribuciones y cláusulas, si las hubiera, las propone la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y las aprueba el Consejo de Administración además se someten a la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día.

Relativo a la Junta General de Accionistas su funcionamiento se encuentra regulado por los Estatutos Sociales y por su reglamento específico. Dicho reglamento no incorpora información básica sobre su funcionamiento, aspecto tales como competencias de la junta, organización, duración de las intervenciones, cómo se garantiza y facilita el voto o si existen mecanismos de delegación del voto.

Algunos derechos de los accionistas se encuentran limitados con respecto a las Juntas Generales. El derecho de asistencia es uno de ellos ya que para poder asistir se requiere un mínimo de trescientas setenta y cinco acciones de clase A ó treinta y siete mil quinientas acciones de clase B o una combinación de ambas clases de acciones cuyo valor nominal sea equivalente a 375 euros. El derecho de voto es diferente si se trata de acciones de clase A o de clase B. El derecho de información, según recoge el reglamento de la junta, puede ser suspendido por el presidente del Consejo si la solicitud es presentada por accionistas que representen menos del 25% del capital desembolsado y la publicidad de los datos perjudica, a su juicio, los intereses sociales<sup>32</sup>.

Otros derechos de los accionistas como el envío gratuito de la información, derecho de delegación y de agrupación, el voto a distancia o la posibilidad de fraccionamiento del voto. ABENGOA informa que cumple con todos ellos pese a que no se encuentran recogidos en su reglamento.

Otro aspecto que no queda suficientemente claro es la votación separada de asuntos del orden del día para que los accionistas puedan ejercer de manera separada sus preferencias de voto. Mientras que en el informe de gobierno corporativo se afirma que cumple, los Estatutos Sociales establecen una votación separada en caso de modificaciones estatutarias perjudiciales para las acciones clase B o C, pero no hace ninguna referencia a este asunto en las de clase A. Tampoco menciona la votación separada para otros asuntos como el nombramiento o ratificación de los consejeros. Ambos aspectos no se encuentra recogido en el reglamento de la junta.

<sup>31</sup> Informe de Gobierno Corporativo 2011 página 8 y 9

<sup>32</sup> Reglamento de funcionamiento de las Juntas Generales de Accionistas. Artículo 12, derecho de información.

Por el contrario si se encuentra definido en el Reglamento del Consejo de Administración la votación como punto separado del orden del día de un informe sobre la política retributiva de los consejeros.

La estructura del Consejo de Administración responde a las recomendaciones del Código Conthe. El Consejo consta actualmente de 15 consejeros<sup>33</sup>, 3 de ellos ejecutivos, 7 externos dominicales y 5 externos independientes. Los 7 consejeros dominicales representan a la sociedad Inversión Corporativa, IC, SA, que posee directamente el 49,90% de las acciones de Abengoa, más un 6,02% más a través de Finarpisa, SA; contando en total con 55,92% de derechos de voto. La relación entre consejeros dominicales e independientes es de 7 a 5, es decir, los dominicales están representados en un 58%, con lo que el número de consejeros dominicales está en consonancia con el capital representado por éstos.

El presidente del Consejo de Administración es además el primer ejecutivo. Se explica que para limitar el riesgo de acumulación de poder en un única persona se eligió en abril del 2007 un consejero coordinador de entre los independientes para organizar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros y puede solicitar la convocatoria del consejo e incluir nuevos puntos en el orden del día. Este consejero en diciembre del mismo año fue elegido vicepresidente del consejo, cambiando su condición a consejero ejecutivo, pero manteniendo la función de consejero coordinador por consentimiento unánime del resto de los consejeros (incluidos los independientes). Esta situación, pese a estar respaldada por todo el consejo, no cumple con las mejores prácticas de Buen Gobierno y se podría estar vulnerando los derechos de los accionistas minoritarios al ser un consejero ejecutivo y no un independiente el que vele por los intereses de los accionistas minoritarios.

Unido a esto tampoco el Reglamento del Consejo indica ninguna limitación en cuanto a la permanencia de los consejeros independientes en el cargo, aunque en este caso cumple con la recomendación de Buen Gobierno Corporativo y no supera el límite de los 12 años debería recoger en su reglamento dicha limitación para salvaguardar los intereses de los accionistas minoritarios.

La representación de mujeres en el Consejo de Administración es de 3 de un total de 15 consejeros. ABENGOA informa que no existen medidas discriminatorias para el acceso de mujeres al consejo y pone como ejemplo que han pasado de 1 mujer en el año 2006 a 3 en el año 2008, pero no informa de si está previsto ir disminuyendo esta diferencia en años sucesivos. Sólo declara que su política de igualdad a través del Plan Marco de Igualdad ha definido una estrategia corporativa en el terreno de la igualdad de derechos entre hombres y mujeres que no explica en que se materializa, por lo que parece más de evitación de trabas que de promoción de la presencia femenina en puestos de alta dirección y consejo. El Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones recoge como su función la búsqueda deliberada de potenciales candidatos mujeres que reúna el perfil para el puesto y velar para los procedimientos de selección o adolezcan de sesgos que obstaculicen la selección de consejeras. También se informa en el Informe de RSC que una de las funciones del Consejo Asesor Internacional es la promoción de mujeres a la dirección de la compañía<sup>34</sup> sin embargo no parece que ni las políticas ni procedimientos estén consiguiendo el acceso de mujeres a puestos de alta dirección ya que actualmente sólo hay 1 mujer de 17 miembros.

Cabe destacar que algunos de los miembros del Consejo de ABENGOA han ostentado cargos Públicos muy relevantes, como es el caso de José Terceiro Lomba, que fue Subsecretario de la Presidencia del Gobierno (1981-82). José Borrell Fontelles, que entre 1982 y 1996 fue sucesivamente Secretario General del Presupuesto, Secretario de Estado de Hacienda y Ministro de Obras Públicas, Telecomunicaciones, Transportes y Medio Ambiente. En la primera mitad de la legislatura 2004-2009 fue presidente del Parlamento Europeo y en la segunda, Presidente de la Comisión de Ayuda al Desarrollo. Ricardo Martínez Rico, período 2005-2006, ha dirigido la Oficina Económica y Comercial de España en Washington. 2003 fue nombrado Secretario de Estado de Presupuestos y Gastos dentro del equipo del Vicepresidente

<sup>33</sup> El artículo 39 de los Estatutos Sociales indica el número concreto de consejeros sin marcar un mínimo y un máximo.

<sup>34</sup> Informe de RSC 2011, página 126

Económico Rodrigo Rato y del Ministro de Hacienda Cristóbal Montoro, fue también representante de España en el Consejo Europeo de Presupuestos y en el Consejo Europeo de Política Regional. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública o el ámbito político a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria”, está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a grandes controles regulatorio<sup>35</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

Como parte del Informe de Gobierno Corporativo se incluye el Informa Anual sobre remuneraciones de los consejeros (IAR). Explica los principios en los que se basa la política retributiva y explica la estructura de las retribuciones por pertenencia al Consejo y remuneraciones por el desempeño en la sociedad de funciones distintas a la de consejero. La retribución del consejero consta de una cantidad fija que determina la Junta General de Accionistas y una participación en beneficios. Además se remunera aparte las pertenencias a las comisiones, la condición de presidente en las comisiones y las dietas. La remuneración por funciones ejecutivas consta de una parte fija (tablas salariales y un plus especial de responsabilidad condicionado al ejercicio de una función concreta) y una parte variable “bonus anual” ligado a cumplimientos de objetivos. No aclara si la parte variable guarda relación con la consecución de objetivos no financieros, tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales o a prácticas de buen gobierno corporativo.

ABENGOA publica un listado con las remuneraciones individualizadas por conceptos. Sin embargo no recoge si se han entregado a los consejeros participaciones en beneficios, los bonus anuales de los consejeros ejecutivos o que engloba el epígrafe “otros conceptos”.

El Consejo de Administración consta de las siguientes comisiones: Comité de Auditoría, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y Comité de Estrategia, además cuenta con un Consejo Asesor Internacional, órgano voluntario de consulta y asesoramiento técnico al Consejo de Administración que consta de reglamento propio. Actualmente está integrado por 11 miembros, aunque su reglamento indica un máximo de 9 miembros<sup>36</sup>, y sus funciones son remuneradas<sup>37</sup> pero no informa del total de dichas remuneraciones.

Tanto el Comité de Auditoría como la Comisión de Nombramientos y Retribuciones comisiones tienen reglamentos específicos. Ambas comisiones cuentan entre sus miembros con un consejero ejecutivo y 4 consejeros externos (3 independientes y 1 dominical). Los cargos de presidentes son consejeros independientes, sin embargo ningún reglamento recoge dicha recomendación de Buen Gobierno. Los reglamentos indican que el cargo de presidente recaerá obligatoriamente en uno de los miembros no ejecutivos, no especifica que tenga que ser independiente.

<sup>35</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

<sup>36</sup> Reglamento del régimen interno del Consejo Asesor Internacional, artículo 3: Composición del Consejo Asesor y de sus miembros.

<sup>37</sup> Reglamento del régimen interno del Consejo Asesor Internacional, artículo 5: El cargo de Consejero Asesor es remunerado. La retribución, que será fijada por el Consejo de Administración para cada ejercicio social podrá ser publicada en las Cuentas Anuales de la Compañía.

## ACCIONA S.A. Acciona

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

ACCIONA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- ACCIONA INFRAESTRUCTURAS: construcción, ingeniería y las concesiones de transporte y de hospitales.
- ACCIONA INMOBILIARIA: patrimonio, promoción inmobiliaria y explotación de aparcamientos.
- ACCIONA ENERGÍA: negocio eléctrico en sus distintas actividades industriales y comerciales, abarcando desde la construcción de parques eólicos a la generación, distribución y comercialización.
- ACCIONA SERVICIOS LOGÍSTICOS Y DE
- TRANSPORTE: proveedor integral de servicios de transporte de pasajeros y mercancías por tierra, mar y aire.
- ACCIONA SERVICIOS URBANOS Y MEDIOAMBIENTALES: actividades relacionadas con los servicios del ámbito urbano y la protección del medioambiente así como la realización de toda clase de actividades, obras y servicios, propios o relacionados con el ciclo integral del agua.
- OTRAS ACTIVIDADES: negocios relativos a la gestión de fondos e intermediación bursátil, la producción de vinos, así como otras participaciones.

#### Alcance geográfico

ACCIONA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Canadá, Australia, España, México, Alemania, Chile, Brasil, Italia, UK, Grecia, EE.UU, India, Corea del Sur, Portugal, Bélgica, Holanda, Colombia, Argentina, Polonia, Venezuela, Suiza, Panamá, Croacia, Gibraltar, Francia, Arabia Saudí, Gabón, Hong Kong, Perú, China, Hungría, Argelia, Marruecos, Andorra.

Los siguientes países son considerados paraísos fiscales:

- Hong Kong, Andorra, Holanda, Gibraltar, Suiza, Panamá

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, ACCIONA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Stoxx Sustainability Index
- Carbon Performance Leadership Index (CPLI) Europe 300
- FTSE4Good

### 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

### 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
- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA1000 Accountability
- OHSAS 18001.

### 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:

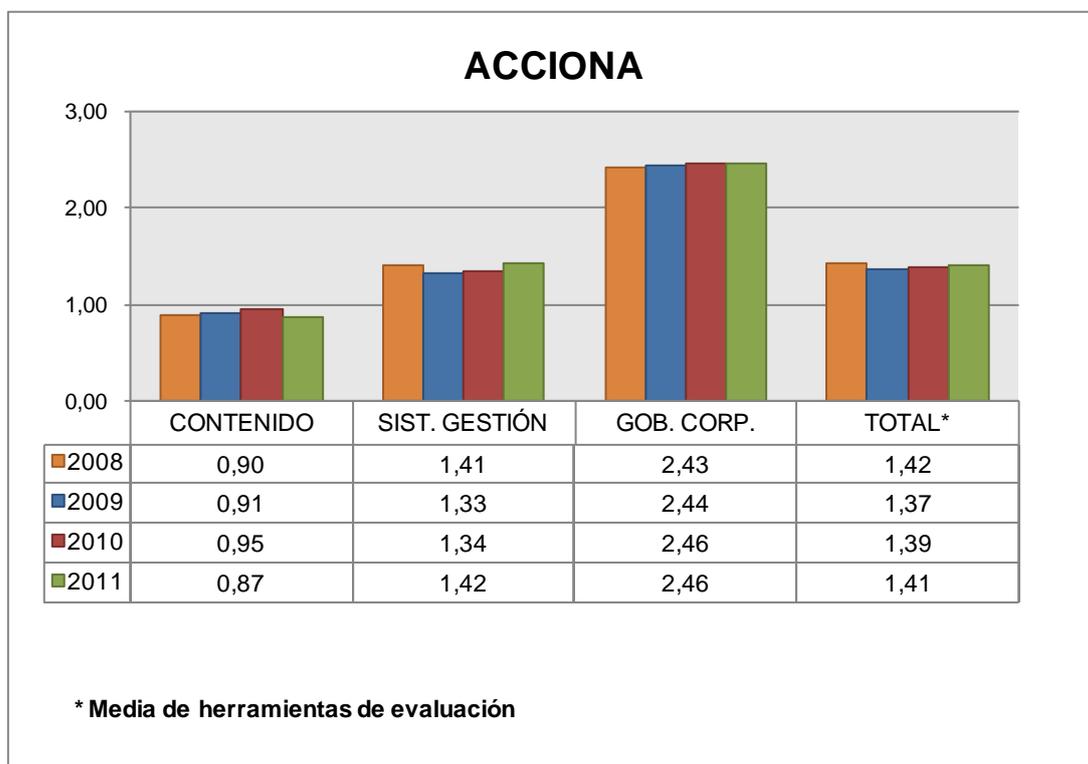
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Sostenibilidad 2011	<a href="http://www.acciona.es">www.acciona.es</a>
Informe de Gobierno Corporativo 2011	
Cuentas anuales 2011	
Informe Anual 2011	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta Gral de Accionistas	
Código de Conducta	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

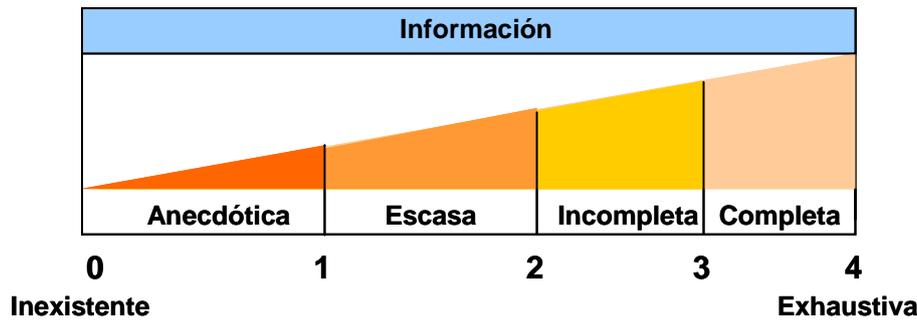
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,55</b>
Indice&Perfil GRI	1,93
GRI Indicadores	1,31
Principios GRI	1,40
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,46</b>
<b>ONU</b>	<b>0,44</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,22</b>
AA1000 Indicadores	1,27
AA1000 Principios	1,17
<b>NEF</b>	<b>1,38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,41</b>

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 **1,41**, 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 **0,87**, 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 **1,42**, 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**.

ACCIONA mantiene el compromiso con la transparencia informativa a través de la publicación de su Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2011. Este documento se suma a otros también disponibles a través de su web corporativa, como son el Informe de Gobierno Corporativo, Informe de Cuentas, Código de Conducta, Informe de Política de Retribuciones, entre otros documentos de interés. Si bien se mantiene la tendencia positiva en la puntuación de ACCIONA, en el análisis correspondiente a 2011 no se han apreciado cambios sustanciales en la calidad o cantidad de la información aportada.

Algunas iniciativas de especial relevancia por poco frecuentes en el sector de actividad de ACCIONA podrían ser: la existencia de un Comité de Sostenibilidad en el seno del Consejo de Administración (ya existente en 2010), la información individualizada (aunque incompleta) sobre retribuciones de los consejeros, o la inclusión para los 300 directivos más importantes de la Compañía (TOP 300) de una retribución variable vinculada con objetivos de sostenibilidad. Sobre esta última iniciativa también se informaba en la Memoria de Sostenibilidad 2010. En este sentido, sería deseable un mayor detalle al respecto, por ejemplo: sobre en qué consisten estos incentivos, qué porcentaje representan sobre el total y sus resultados.

La Memoria de Sostenibilidad de ACCIONA se ha presentado (como de costumbre) de acuerdo a los estándares GRI 3.1 y AA1000 APS. En cuanto a GRI, la empresa incluye un índice de indicadores a través del cual se relacionan los contenidos de la memoria con las exigencias del estándar. Llama la atención el hecho de que la empresa haya autocalificado su memoria como A+, la máxima posible, a pesar de presentar amplias áreas de mejora, sobre todo en lo que respecta al alcance de la información presentada (solo en contadas ocasiones se presenta la

información desglosada por país y en estos casos, no se incluyen todos los países en los que la empresa tiene presencia), los sistemas de gestión, o aspectos de derechos humanos, en los que se echa en falta alguna referencia al nuevo marco internacional: principios rectores de derechos humanos para empresas multinacionales de Naciones Unidas. Resulta difícil esperar que la empresa mejore la calidad de su reporte dado que la nota con la que auto califica su Memoria 2011 es ya insuperable.

En cuanto a la utilización de AA 1000, la información aportada es muy limitada y los resultados del ente verificar que avala la aplicación de AA 1000, no concuerdan con los del presente análisis ya que algunos principios, como por ejemplo el de inclusividad, no se cumplen satisfactoriamente. Este principio no se cumple satisfactoriamente debido a que ACCIONA no reporta por igual sobre todas sus áreas de negocio, por ejemplo la de gestión de fondos e intermediación bursátil, sobre la que apenas hay disponible información.

ACCIONA canaliza su política de sostenibilidad a través del llamado Plan Director de Sostenibilidad 2010-2013. Este Plan Director ha sido ampliado a 2015 durante el ejercicio 2011, sin que quede claro el motivo de dicha ampliación. A este respecto, no queda claro en la memoria cuáles son los objetivos concretos de dicho plan, ya que solo se mencionan algunos de ellos de modo genérico, sin identificar indicadores específicos medibles y susceptibles de seguimiento para todos los aspectos relevantes desde una perspectiva de RSC, ni aportar datos de partida para poder evaluar el grado de consecución de los mismos a través del tiempo para todos y cada uno de los indicadores.

## b. CONTENIDOS RSC

ACCIONA manifiesta compromiso explícito con sus grupos de interés, y en particular con las comunidades locales de los lugares donde desarrolla operaciones. La empresa informa sobre los estándares que utiliza para establecer la metodología de evaluación de impactos sociales. Estos estándares son: el International Association for Impact Assessment, el Banco Mundial, las Naciones Unidas, The Interorganizational Committee on Principles and Guidelines for Social Impact Assessment (EE.UU.) y European Commission Impact Assessment. A través de estas herramientas ACCIONA ha identificado los aspectos más sensibles en la implementación de nuevos proyectos, tanto a nivel externo como interno. Los posibles impactos son enumerados en la memoria.

Asimismo, la metodología establece, para aquellos proyectos que conllevan posibles impactos significativos, una consulta a las comunidades locales afectadas. ACCIONA menciona algunas experiencias, en concreto una llevada a cabo en Costa Rica y otra que tendrá lugar en un proyecto de ampliación de una desaladora en Copiapó, Chile. Sin embargo no se aporta información sobre conflictos ya existentes, como el que la empresa afronta (entre otras) en el llamado corredor eólico del Istmo de Tehuantepec, Oaxaca, México<sup>1</sup>. Sería deseable que además de la información sobre los sistemas de gestión implementados y los planes de futuro, se aportara información sobre conflictos en marcha y así poder conocer la versión de la empresa sobre ellos y las medidas que está tomando para reconducir la situación.

A pesar del interés manifestado por la empresa en lo que a impactos sobre las comunidades locales se refiere, no se ha encontrado evidencia de que la identificación de ACCIONA (antes mencionada) incluya un análisis en profundidad de los impactos potenciales de cada una de sus áreas de actividad sobre todos los aspectos relevantes desde la perspectiva de RSC, tomando en cuenta las particularidades de cada uno de los países en que desarrolla operaciones. Se trata pues de una identificación parcial y genérica. Por ejemplo, si la empresa tiene presencia en Brasil, México o Perú<sup>2</sup> se debería hacer un análisis específico que incluyera aspectos como derechos de los pueblos indígenas, deforestación o respeto a la identidad cultural. Ninguno de ellos incluido entre los impactos detectados por ACCIONA. La empresa menciona Planes de Gestión, sin que sea posible conocer en qué consisten exactamente

<sup>1</sup> <http://tierrayterritorio.wordpress.com/2012/05/23/megaproyectos-eolicos-despojan-tierras-indigenas-en-mexico/>

<sup>2</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

dichos planes de gestión, qué departamento los gestiona, cuántos y dónde se han aplicado y sus resultados. Esto es un buen ejemplo de la manera optimista y poco neutral en la que la empresa informa en su Memoria de Sostenibilidad; destacando las medidas tomadas, pero sin informar sobre las tensiones (trade off<sup>3</sup>) que se dan en el desarrollo de sus operaciones, dando así la impresión de que no hay conflictos en marcha ni dificultades con las comunidades locales, lo cual es difícil de creer tratándose de una empresa multinacional que cuenta con 31.859 empleados desplegados en más de treinta países.

La empresa no presenta la información en términos de triple balance, económico social y medioambiental. Si bien se reporta sobre todos estos aspectos, no se hace de manera integrada, tomando en cuenta las implicaciones de sus operaciones sobre cada uno de estos aspectos y de los mismos entre ellos, explicando de qué manera se pretende evitar o gestionar los posibles Trade Off.

En cuanto a la información sobre aspectos económicos, ACCIONA publica su informe de cuentas 2011 acompañado de informe de auditoría externa realizado por Deloitte, S.L. Dicho informe ha sido presentado sin salvedades. ACCIONA se compromete explícitamente a informar exhaustivamente a la junta general de accionistas en el caso de que el informe de auditoría se presentara con salvedades o discrepancias.

ACCIONA tiene presencia en paraísos fiscales<sup>4</sup>, lo cual tiene especial relevancia debido a que una de sus áreas de negocio (poco conocida) es la de gestión de fondos y la intermediación bursátil, lo cual haría deseable una mayor transparencia acerca de su actividad en países como Suiza y Panamá, donde la empresa afirma tener negocios financieros. No se ha encontrado información detallada sobre la actividad que la empresa desarrolla en estos y otros países considerados paraísos fiscales, lo cual no permite evaluar si su presencia responde a motivos operacionales o se tiene como fin la elusión de obligaciones fiscales y/o jurídicas.

En la actualidad, la elusión fiscal no es un delito, a pesar de la opinión de amplios sectores de la sociedad civil y algunos representantes políticos<sup>5</sup>, pero sí puede representar una clara contradicción con respecto a los principios y compromisos asumidos por la empresa y con lo manifestado a través de su Código de Conducta. La elusión fiscal puede tener un impacto muy negativo para los países que dependen de los impuestos que recaudan para llevar a cabo proyectos que permitan su propio desarrollo y el de sus ciudadanos. Proyectos como la construcción de escuelas, hospitales, carreteras, red de seguridad social y otros, fundamentales para el correcto desarrollo de los pueblos. De ahí la especial importancia de la recaudación de impuestos por parte de aquellos países donde se produce la riqueza. En este sentido, sería deseable que la empresa aportara información desglosada por país sobre el pago de impuestos, las ayudas y subvenciones que recibe y beneficios a los que se acoge. En lugar de esto, ACCIONA presenta un dato global para cada uno de esos indicadores. De modo que resulta difícil conocer el alcance real de su aportación al desarrollo de los países donde opera y con los que la empresa manifiesta compromiso explícito.

A continuación se adjunta lista de empresas participadas y/o filiales de ACCIONA en paraísos fiscales:

<sup>3</sup> Incongruencias o situaciones contradictorias que se generan al marcar objetivos. Conflicto o dilemas en la toma de decisiones.

<sup>4</sup> Lista de paraísos fiscales del Observatorio RSC basada en: Real Decreto 1080/91, OCDE (25/03/10), Tax Justice Network, Parlamento Europeo.

<sup>5</sup> <http://www.gerencie.com/g-20-se-propone-eliminar-los-paraisos-fiscales.html>  
[http://politica.elpais.com/politica/2011/11/04/actualidad/1320445340\\_451829.html](http://politica.elpais.com/politica/2011/11/04/actualidad/1320445340_451829.html)  
<http://www.publico.es/internacional/174687/zapatero-plantea-eliminar-los-paraisos-fiscales>

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
COEFISA, S.A.	Suiza	Financiera
COMPANIA INTERNACIONAL DE CONSTRUCCIONES	Panamá	Financiera

En cuanto a la gestión medioambiental, ACCIONA aporta información sobre sistemas de gestión que ha integrado. El 86% de su actividad se encuentra sometida a certificación por ISO 14001, lo cual representa un ligero incremento con respecto al 83% de 2010. Asimismo, la empresa aporta datos sobre indicadores relativos a emisiones de gases nocivos, como Co2, Nox y Sox. Los datos se presentan por área de actividad. Estos datos permiten su comparación con los dos ejercicios anteriores, aunque no es posible evaluar la evolución a largo plazo. Asimismo, las emisiones no se desglosan por país, de manera que no es posible saber si existen regiones o países donde se contamina más, ni evaluar si esas regiones son también las que presentan una regulación ambiental más flexible o laxa. Lo mismo ocurre con el consumo de agua, para el que se presentan datos de consumo por fuentes y área de actividad, pero no por país.

La empresa manifiesta compromiso explícito con la sostenibilidad medioambiental y se mencionan numerosas iniciativas y acciones destinadas a mejorar su desempeño, pero no se ha encontrado evidencia de su compromiso con los principios de precaución y prevención medioambiental. 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. Por su parte, el principio de prevención exige tomar medidas preventivas dado que se conoce la frecuencia relativa de un evento catastrófico o puede calcularse el riesgo de alguna otra manera.

En relación a multas y sanciones por incumplimiento de normativa medioambiental, se ha identificado un mayor detalle en la información presentada con respecto a años anteriores. ACCIONA presenta la cifra total a la que han ascendido las sanciones en 2011, pero en esta ocasión también se informa de los expedientes que permanecen en curso, los motivos que han dado lugar a las sanciones y se incluye información sobre un caso en México, lo cual parece indicar que las sanciones sobre las que se informa en la memoria son todas las del grupo a nivel internacional, aunque resulta llamativo que estando en más de treinta países y dada la dimensión de la empresa, solo haya recibido sanciones en dos países. Sería deseable que la empresa estableciera con mayor claridad el alcance geográfico de la información aportada para este indicador concreto. ACCIONA no asume explícitamente la responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades.

En cuanto al desempeño medioambiental de sus proveedores, ACCIONA informa sobre la exigencia de un cuestionario de autoevaluación en materia de sostenibilidad para el 100% de los proveedores de todo el grupo con facturación superior a 100.000 euros. Sin embargo, no es posible conocer los mecanismos que la empresa ha establecido para verificar esta autoevaluación. Asimismo se informa sobre la aprobación de los principios éticos para proveedores, contratistas y colaboradores, de la inclusión de criterios éticos en la contratación y la solicitud de compromiso con los principios del Pacto Mundial en la práctica totalidad de los contratos. Sin embargo, estas medidas tampoco van acompañada de un adecuado sistema de verificación que permita corroborar que efectivamente los compromisos son cumplidos por parte de contratistas y/o proveedores. Una vez más, no hay información sobre conflictos con proveedores ni incumplimientos detectados, solo sobre medidas adoptadas. A pesar de que ACCIONA ha puesto a disposición de sus proveedores y contratistas un canal ético para que comuniquen cualquier práctica irregular relacionada con el incumplimiento o vulneración de estos principios. En este sentido, no se informa sobre la situación de inicio, imposibilitando una valoración futura de la eficacia de las medidas que ACCIONA afirma estar tomando.

En relación a la información sobre derechos laborales, ACCIONA reconoce explícitamente a través de su Código de Conducta, el derecho de los trabajadores a la libre asociación y a la

negociación colectiva en todos los países donde opera, pero no se hace mención específica a las medidas que toma en aquellos lugares donde dichos derechos se encuentra limitado, o cuyo ejercicio puede suponer riesgos importantes, como es el caso de China o Colombia<sup>6</sup>, donde ACCIONA desarrolla operaciones. La empresa afirma que la práctica totalidad de sus trabajadores en todo el mundo se encuentran cubiertos por convenios colectivos, mencionando y explicando las excepciones. Asimismo, ACCIONA informa sobre el número de representantes con los que cuentan los trabajadores en todo el mundo, pero sin desglosar por país, de modo que todos esos representantes podrían concentrarse, por ejemplo en Europa, mientras algunos países no contarían con ninguno. No es posible saberlo. Tampoco se informa sobre el porcentaje de trabajadores que están afiliados a sindicatos.

El Código de Conducta de ACCIONA incluye el rechazo al acoso laboral y se informa sobre la existencia de protocolos destinados a evitar y, en su caso, remediar posibles situaciones de acoso. Su ámbito de actuación afecta y protege a todos los trabajadores que prestan servicios en la empresa independientemente de su contrato laboral. La información en materia laboral es bastante completa, incluyendo salario base por categoría profesional y género, así como la brecha salarial entre hombres y mujeres. A pesar de no existir un compromiso explícito con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados, la empresa informa sobre el salario mínimo interprofesional y el salario mínimo de ACCIONA (sensiblemente mayor). A diferencia de años anteriores, la empresa aporta información sobre el número de empleados y gastos salariales desglosados por país, lo cual supone un avance destacable. Asimismo, la empresa informa sobre número total de trabajadores por tipo de contrato y categoría profesional, pero sería deseable mayor información en cuanto al número de trabajadores directos con respecto al número de trabajadores subcontratados. En general, se aprecia una mejora significativa de la cantidad y calidad de la información aportado en materia laboral.

En cuanto a la prevención de riesgos laborales, ACCIONA aporta datos cuantitativos sobre accidentes con un índice de siniestralidad por área de negocio, incluyendo frecuencia gravedad e incidencia. Una vez más, la información no incluye desglose por país. La empresa ha establecido el objetivo de implantar en el 90% de los países en los que opera, un modelo único de prevención basado en la norma internacional OHSAS 18001. ACCIONA manifiesta compromiso con la mejora continua en este aspecto e informa que durante 2011, *en ACCIONA Infraestructuras los estándares OHSAS 18001 se han trasladado al ámbito internacional, ampliando el alcance de la certificación a países como México, Brasil y Abu Dabi*. No es posible conocer la situación en el resto de países donde opera la empresa.

En lo referente a derechos humanos, ACCIONA cuenta con un Código de Conducta que ha modificado durante el ejercicio 2011 y que pretende servir de guía para el comportamiento de sus trabajadores. Dicho Código tiene carácter vinculante para todos sus trabajadores indistintamente del país en el que se encuentren e incluye el respeto a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la OIT, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales e la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas; ACCIONA afirma que pone los medios para velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), especialmente de aquellas relacionadas con el trabajo de los menores de edad, no admitiendo prácticas contrarias a éste y al resto de principios de la OIT, ni en sus empresas, ni en su cadena de suministro. El Código de Conducta de ACCIONA menciona explícitamente el rechazo al trabajo infantil, pero no al trabajo forzoso o esclavo. Aunque se afirma que *todos los empleados, en el ejercicio de su actividad, deben considerar los intereses de las comunidades locales*<sup>7</sup>, no se ha incluido un reconocimiento explícito del principio de consentimiento de los pueblos a ser afectados por proyectos de desarrollo, ni mención explícita a la Declaración del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas (2007) sobre los derechos de los pueblos indígenas.

Por otro lado, se aporta información relevante sobre mecanismos de aseguramiento del cumplimiento de lo estipulado por el Código de conducta y se informa con bastante detalle sobre resultados: denuncias recibidas, tipo/motivo y estado de la tramitación de la misma.

<sup>6</sup> Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

<sup>7</sup> Código de Conducta de Acciona. Pág. 10

Llama la atención que el 85% de las denuncias se refieren a casos de acoso o discriminación laboral (85%), sin que la empresa lo comente o explique. Asimismo, se menciona la existencia de un canal de denuncia para trabajadores y otro para proveedores. La empresa informa que durante 2011, a través de los canales de información de gestión ordinaria de la Compañía, no se han registrado incidentes de corrupción.

El Código de Conducta de ACCIONA incluye aspectos de lucha contra la corrupción y el soborno, como la prohibición de *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 estas prácticas con sus empleados*<sup>8</sup>. El Código también incluye información sobre la manera en que la empresa lucha contra el blanqueo de capitales. Los pagos a partidos políticos o funcionarios públicos están prohibidos. ACCIONA informa de que tiene un papel activo en políticas públicas que se encuentra incluido en el Plan Directos de Sostenibilidad 2010-2015, pero no es posible saber nada más al respecto, como por ejemplo, el monto de la inversión en este tipo de actividades. En su actividad en Estados Unidos, la empresa desarrolla actividades de lobby que de acuerdo a la normativa de aquel país, se encuentran registradas en la base de datos del Senado Norteamericano. Este hecho podría llevar a pensar que la empresa también las realiza (acciones de lobby) en España y Europa, sin aportar información al respecto por el hecho de no ser obligatorio, a pesar de ser deseable desde una perspectiva de transparencia. Las acciones de lobby empresarial pueden tener un impacto muy importante sobre los intereses y bienes públicos<sup>9</sup>, lo cual justifica la necesidad de mayor información al respecto.

En cuanto a los derechos de los consumidores, la empresa no aporta información detallada sobre reclamaciones o compensaciones como consecuencia de las resoluciones de quejas de los clientes. Sobre posibles incumplimientos de las normativas de salud y seguridad del cliente, la empresa informa que *a través de los canales de información de gestión ordinaria de la Compañía no ha tenido constancia de ningún incidente*. Esto resulta llamativo cuando se opera en sectores con un gran índice de reclamaciones como es el sector inmobiliario o el de transporte marítimo. Por otro lado, ACCIONA informa que está adherida al Código de Autorregulación Publicitaria desde 2009, pero no aporta más información sobre cómo garantiza los derechos del consumidor, y qué hechos relevantes se han producido en el ejercicio 2011, en este ámbito.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En lo referente al eje de análisis de sistemas de gestión, no se aprecian diferencias significativas con respecto a ejercicios anteriores. El alcance de la información aportada sigue siendo limitado y confuso, en este sentido ACCIONA aporta bastante información sobre su metodología de recogida de datos, reporte y verificación de indicadores medioambientales, pero no hace ninguna referencia al alcance del resto de indicadores, ni sobre la metodología utilizada.

La información incluida en la memoria de sostenibilidad se presenta por divisiones o áreas de negocio, pero no por país, de modo que no es posible saber de qué modo se adaptan las políticas del grupo a las particularidades y prioridades económicas y sociopolíticas de cada región/país donde opera, ni cuáles son los resultados en cada uno de esos países. Cabe recordar que el enfoque de rendición de cuentas sobre aspectos de RSC, debe responder a una aportación de información sobre identificación de áreas de riesgo e interés (materialidad). Por ello, la presentación de datos de manera agregada, en muchos casos hace de estas cifras una información irrelevante, ya que en una sola cifra se están agregando países de los cinco continentes, donde los contextos socio-político-económicos y regulatorios son absolutamente distintos y donde la empresa realiza actividades muy diversas.

<sup>8</sup> Código de Conducta de Acciona. Pág. 10

<sup>9</sup> Friends of the Earth: Lobbying in Brussels: [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

No tiene sentido por ejemplo, aportar información sobre medidas destinadas a la protección de los derechos humanos en España o en general, y no mencionar nada específico sobre países con alto riesgo en este sentido, como pueden ser Colombia o China<sup>10</sup>. Del mismo modo, si se tiene presencia en Brasil, pues sería deseable que se informara sobre asuntos especialmente relevantes en ese contexto, como la deforestación que se produce a raíz del cultivo masivo de palma destinada a generar aceite de palma para producir biodiesel (parte importante del negocio de ACCIONA). A este respecto la empresa se limita a decir que exige a sus proveedores de aceite de palma que estén avalados por la Round Table on Sustainable Palm Oil. Pero la empresa no aporta información sobre las salvaguardas que la pertenencia a dicho organismo garantiza, dando a entender con ello que ese aval mitiga todos los riesgos relacionados con el aceite de palma, lo cual es, como poco, muy discutible.

La orientación hacia la relación con los grupos de interés, es el principio básico de la gestión de la responsabilidad social. En este sentido, lo deseable sería que la empresa explicara de qué manera estructura y sistematiza la participación de las partes interesadas en el diseño y definición de objetivos, implementación, verificación y en las posibles mejoras del sistema de reporte y que el alcance del mismo sea global pero adaptado a las particularidades de cada contexto en el que actúa, basándose en un estudio de impactos y riesgos a nivel proyecto y país.

En este sentido, ACCIONA ha identificado a sus grupos de interés genéricos: empleados, accionistas, proveedores, clientes, comunidad académica, medios de comunicación, etc., tratándolos como grupos homogéneos y sin tomar en cuenta la enorme diversidad que existe en cada uno de estos grupos tratándose de una empresa como ACCIONA, que tiene actividad en mas de treinta países por todo el mundo, con culturas y situaciones enormemente diversas. Parece claro que si el objetivo de un ejercicio de rendición de cuentas a través de la publicación de una memoria de sostenibilidad es responder a las expectativas de los grupos de interés, Cuando la identificación de los mismos es tan genérica, la eficacia de la estrategia de RSC y de la memoria publicada, pueden ser cuestionables.

ACCIONA informa de que se reúne con el *panel de expertos en biodiversidad* mensualmente y mantiene reuniones con ONG, pero no especifica quienes forman ese panel de expertos ni a quién representan, lo mismo para las ONG. Tampoco se aporta información sobre los criterios o la manera en que la empresa ha llevado a cabo la identificación de estos expertos u ONG. No se ha encontrado evidencia de que al menos los grupos de interés mas directos y cercanos, como sus trabajadores, hayan sido consultados o hayan participado de alguna manera en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad de ACCIONA.

En cuanto a los mecanismos de participación y dialogo, la empresa aporta datos generales sobre reuniones, contrapartes y algunos canales de comunicación, pero no es posible acceder a información desglosada por país o proyecto, al menos de aquellos con mayores impactos o riesgos para los grupos de interés, ni saber cuáles son los resultados. Se aportan datos sobre casos de éxito en Costa Rica o Chile, pero no se mencionan los conflictos en marcha que la empresa está afrontando, a pesar de que se tiene constancia de al menos uno (mencionado previamente en este informe) en Oaxaca, México.

La Memoria de Sostenibilidad de ACCIONA presenta un desequilibrio notorio en cuanto a la información aportada, ya que la misma es abundante y concreta para aspectos medioambientales y de biodiversidad y sin embargo mucho más imprecisa y escasa para el resto de aspectos relevantes desde una perspectiva de RSC. La empresa aporta información sobre aspectos económicos, sociales y medioambientales, pero no existe una visión de triple balance que ponga toda la información en relación, mostrando aquellas tensiones (tradeoff) habituales a la hora de tomar decisiones que en muchos casos implican conflicto, por ejemplo, a la hora de aumentar la producción y disminuir las emisiones de CO2. Sería deseable una

<sup>10</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

explicación clara sobre la manera en que la empresa afronta y soluciona este tipo de situaciones.

En cuanto a su relación con proveedores, ACCIONA ha aprobado durante 2011 los llamados *Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores* y ha impulsado la inclusión de unas cláusulas éticas en sus pliegos de licitaciones. Del mismo modo, la empresa ha puesto en marcha un Campus de Proveedores, desde donde se imparten cursos en sostenibilidad. No es posible saber cuantos cursos se han llevado a cabo ni tampoco cuantos contratos incluyen la cláusula mencionado, ni el número de auditorías que han realizado en su cadena de valor durante el ejercicio 2011, aunque si se informa sobre los proveedores autoevaluados en materia de sostenibilidad.

Durante 2011, ACCIONA ha desarrollado una Norma Corporativa de Compras (NCC001) en la que se manifiesta el posicionamiento de la empresa en materia de sostenibilidad y se incluyen aspectos de lucha contra la corrupción: conflicto de interés o el soborno en los procesos de compras. No se ha encontrado evidencia de que ACCIONA se haya adherido a algún sistema de certificación externa de la cadena de suministro relacionado con RSC. La empresa informa del porcentaje de proveedores locales, que alcanza el 94%. No se han encontrado datos sobre proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad, condiciones de pago y penalizaciones. Los datos existentes no se encuentran desglosados por país de origen de la producción o las materias primas.

Llama la atención que a pesar del compromiso claro y explícito de la empresa con el respeto al medioambiente, la biodiversidad y la sostenibilidad, no se incluya en la memoria un análisis exhaustivo y detallado de todos los impactos de las actividades de las distintas áreas de negocio de la organización en todos los países donde opera, que sirva como punto de partida para el establecimiento de cualquier plan estratégico o de gestión de la sostenibilidad. Por el contrario, el enfoque de la memoria de sostenibilidad de ACCIONA hace hincapié en las medidas que se toman para reducir impactos y no en los impactos en sí mismos. La sola descripción y enumeración de medidas correctoras o, en el mejor de los casos, preventivas, no es suficiente para evaluar el desempeño medioambiental de la empresa, al no estar relacionadas con los impactos que producen.

Todo esto cobra especial relevancia dado que algunas áreas de negocio de ACCIONA, como la de construcción, transporte o energía (aunque sea renovable) tienen impactos potenciales muy importantes sobre el medio ambiente, como son los relacionados con el consumo de materias primas (aceite de soja o palma), actividad intensiva en emisiones, desarrollo de actividad y explotación de hábitats naturales de alto valor ecológico, etc. Por otro lado, los riesgos no derivan únicamente de los impactos del sector de actividad, sino también del carácter multinacional de la empresa, que opera en países con niveles de protección legal y vigilancia que pueden ser considerados laxos y en los que el efecto disuasorio de las normas y penalizaciones puede ser limitado.

ACCIONA ha utilizado el estándar GRI en su versión 3.1 para desarrollar los contenidos de su memoria de sostenibilidad 2011. Según la empresa, el nivel de aplicación del nuevo estándar ha sido confirmado por GRI y verificado externamente por KPMG. ACCIONA presenta informe de verificación y declaración de control del nivel de aplicación de GRI. Sin embargo dicho documento no garantiza la calidad de los contenidos ni de sus procesos. Por su parte, el informe de verificación cuanta con un nivel de aseguramiento limitado, por debajo del razonable, y en ningún caso equiparable con una auditoría. La empresa si presenta informe de auditoría para las cuentas anuales consolidadas. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad de la información que se transmite a las partes interesadas.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información relacionada con Gobierno Corporativo que facilita ACCIONA es superior a la información recogida por los otros dos Ejes de Análisis (Contenidos RSC y Sistemas de Gestión). La puntuación para esta área de análisis ha sido de 2,46. Una vez más, ACCIONA ha

utilizado el formato oficial CNMV (formato personalizado). Esta diferencia positiva en la calidad de la información puede tener su origen en dos factores; por un lado en el interés de la empresa por mostrar información a los accionistas y posibles inversores y por otro, en el cumplimiento de las obligaciones y recomendaciones de la CNMV, lo cual podría confirmar en cierta medida la idea de que la regulación tiene un impacto positivo sobre la transparencia informativa.

En todo caso, cabe recordar que este ejercicio de reporte según el modelo de la CNMV se basa en un auto diagnóstico en el que son las empresas las que valoran su grado de cumplimiento sobre las recomendaciones contenidas en el Código, por lo que la interpretación no es homogénea y en muchos casos puede ser discutible.

En su informe de gobierno corporativo, ACCIONA informa de la existencia de canales de comunicación específicos para trabajadores y proveedores que tienen la finalidad de facilitar la denuncia de cualquier incumplimiento de lo establecido en su Código de Conducta, cuyo contenido se hace extensivo a empresas colaboradoras y proveedores. En este sentido, sería deseable un mayor detalle en la información de mecanismos de verificación del cumplimiento de lo establecido en su Código de Conducta, como número de auditorías realizadas y sus resultados. En 2011 ACCIONA ha modificado su Código de Conducta, reforzando entre otros, los apartados relativos a medidas contra el soborno y la corrupción. Asimismo, se menciona su adhesión formal a iniciativas anticorrupción y la adopción del llamado *Plan Anticorrupción*, pero no es posible conocer su contenido, ya que no se encuentra disponible.

En cuanto a la gestión de riesgos, ACCIONA cuenta con un sistema de control de riesgos que categoriza los mismos de la siguiente manera: riesgos económico financieros, que son aquellos que pueden tener un impacto directo sobre la cuenta de resultados de la empresa. Se pretende garantizar que los riesgos en que se incurre no ponen en peligro la solvencia financiera del Grupo. Riesgos estratégicos, Son aquellos riesgos cuya consecuencia es el incumplimiento de los objetivos de la empresa y la reducción de su crecimiento. Riesgos operativos, que son aquellos relacionados con los procesos, las personas y los productos. En este grupo se incluyen los riesgos medioambientales, laborales y de cadena de suministro. Riesgos fortuitos, que son los relacionados con los daños causados a los activos de la empresa y las personas que podrían afectar negativamente al rendimiento de la empresa. La definición e implementación y seguimiento del sistema de gestión de riesgos está en manos del Departamento de Auditoría Interna, dependiente del Comité de Auditoría. ACCIONA informa de que en 2011 se han establecido mecanismos de identificación y evaluación de riesgos de sostenibilidad a largo plazo, pero no es posible saber en qué consisten estos mecanismos.

En cuanto a las retribuciones del Consejo de Administración, ACCIONA informa de la existencia de cláusulas de blindaje que cubren a siete altos directivos, sin que sea posible saber quienes son los beneficiarios, ni en qué consisten dichas cláusulas. La aprobación de las cláusulas está en manos del Consejo (es decir, de los beneficiarios) aunque se informa a la Junta General de Accionistas (propietarios, accionistas minoritarios). Esto cobra especial relevancia en el contexto actual de crisis en el que se ha podido ver cómo algunos gestores de grandes entidades que han llevado a la quiebra a las entidades que dirigían han cobrado grandes indemnizaciones, a pesar de su mala gestión. Esto ha despertado gran alarma social y una demanda de mayor control y transparencia al respecto<sup>11</sup>.

En la web corporativa de ACCIONA hay disponible un documento llamado Política de Retribuciones. Este documento se presenta ante la Junta General de Accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. La política de retribuciones incluye información individualizada de las remuneraciones fijas del Consejo, desglosada por participación en las comisiones y total, pero no se incluye información sobre remuneraciones variables, dietas o asistencia a reuniones. Sí se informa de que las retribuciones variables se circunscriben sólo a los consejeros ejecutivos y que las retribuciones relacionadas con los resultados de la sociedad toman en cuenta las minoraciones de los resultados por las

<sup>11</sup> <http://www.hispanidad.com/noticia.aspx?ID=145967>

<http://www.dirigentesdigital.com/articulo/empresas/200068/caixa/galicia/cam/caja/madrid/blindajes.html>

eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo. Asimismo, ACCIONA afirma que pretende ligar las retribuciones variables a la consecución de objetivos no financieros tales como los de sostenibilidad. Esta medida iría destinada a los trescientos directivos más importantes de la compañía. La empresa ya informaba al respecto en 2010, pero no es posible saber cuándo se pondrá en marcha esta iniciativa.

ACCIONA pone a disposición pública el Reglamento de la Junta General de Accionistas. La junta es el mayor órgano de representación de la empresa. En este documento se establecen las reglas de funcionamiento de este órgano.

En cuanto al derecho al voto, la empresa afirma que no existen limitaciones y que se han implementado 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. ACCIONA ha presentado sus cuentas sin salvedades en el informe de auditoría y se compromete a ofrecer una explicación detallada a la Junta General de Accionistas en el caso de que hubiera salvedades, sobre su contenido y alcance.

El Consejo de Administración de ACCIONA puede tener, según su Reglamento, entre dieciocho y tres consejeros. En la actualidad cuenta con trece, entre ellos tres mujeres. ACCIONA dice promover la igualdad de oportunidades y especialmente la inclusión de mujeres en el Consejo. Desde que asumió el compromiso ha ido ampliando progresivamente el número de mujeres, lo cual es destacable. De los consejeros dos son ejecutivos, dos son dominicales, ocho son independientes y uno se encuentra en la categoría *de otros externos* sin que exista una explicación al respecto. El secretario es abogado y no es consejero. La empresa considera que la proporción de consejeros dominicales e independientes guarda relación con la estructura de la propiedad.

ACCIONA cumple con la recomendación de que al menos un tercio de los consejeros sean independientes. Sin embargo, la independencia de sus consejeros puede quedar en entre dicho, ya que no existe una limitación de tiempo para ejercer el cargo, tal y como sugiere el Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV. ACCIONA no considera que el paso del tiempo sea motivo de pérdida de la independencia. Tampoco existe una limitación de edad para ejercer como consejero, ya que a pesar de ser elegidos por períodos de tiempo determinados, pueden ser reelegidos sin limitación alguna.

ACCIONA aporta información sobre el número de reuniones mantenidas por el Consejo y las Comisiones del Consejo, detallando el número de inasistencias registradas en ellas. En el caso de ACCIONA, el primer ejecutivo de la empresa ostenta también el cargo de presidente. Debido a ello, la empresa aporta información sobre las medidas tomadas para evitar la acumulación de poder.

En cuanto al Consejo, su funcionamiento es autoevaluado cada año por sus propios miembros. La empresa asegura que además toma medidas para mantener actualizados a sus consejeros. No se ha encontrado evidencia de que se lleve a cabo una evaluación externa del funcionamiento del Consejo.

El Consejo de ACCIONA cuenta con cuatro comisiones: el Comité de Auditoría, el Comité de Nombramientos y Retribuciones, el Comité de Dirección y el Comité de Sostenibilidad. Lamentablemente no se informa del número de reuniones llevadas a cabo por este último, lo cual si se hace para el resto. Aun así, Es destacable la existencia de un Comité de Sostenibilidad, ya que sitúa la sostenibilidad al máximo nivel de la organización, lo cual es excepcional en el marco de las empresas españolas cotizadas en el Ibex 35. Finalmente los presidentes del Comité de Auditoría y del Comité de Nombramientos y Retribuciones son independientes, tal y como recomienda el Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV.

## ACERINOX S.A

### Acerinox

#### I. DATOS GENERALES

##### Productos/servicios

La actividad principal de ACERINOX es la fabricación, transformación y comercialización de productos de acero inoxidable. Ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Acería
- Laminación en caliente de productos planos
- Laminación en frío
- Producto largo (laminación en caliente)
- Producto largo (acabado)

##### 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, Colombia, EEUU, México
- Australia
- Asia: China, India, Malasia, Hong Kong, Singapur
- África: Sudáfrica

##### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, ACERINOX no informa haber cotizado en ningún índice bursátil de inversión socialmente responsable.

##### Normativa Internacional

No hay evidencias de que ACERINOX exprese su compromiso con el cumplimiento de normativa internacional específica.

##### Estándares voluntarios

No hay evidencias de que ACERINOX 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:

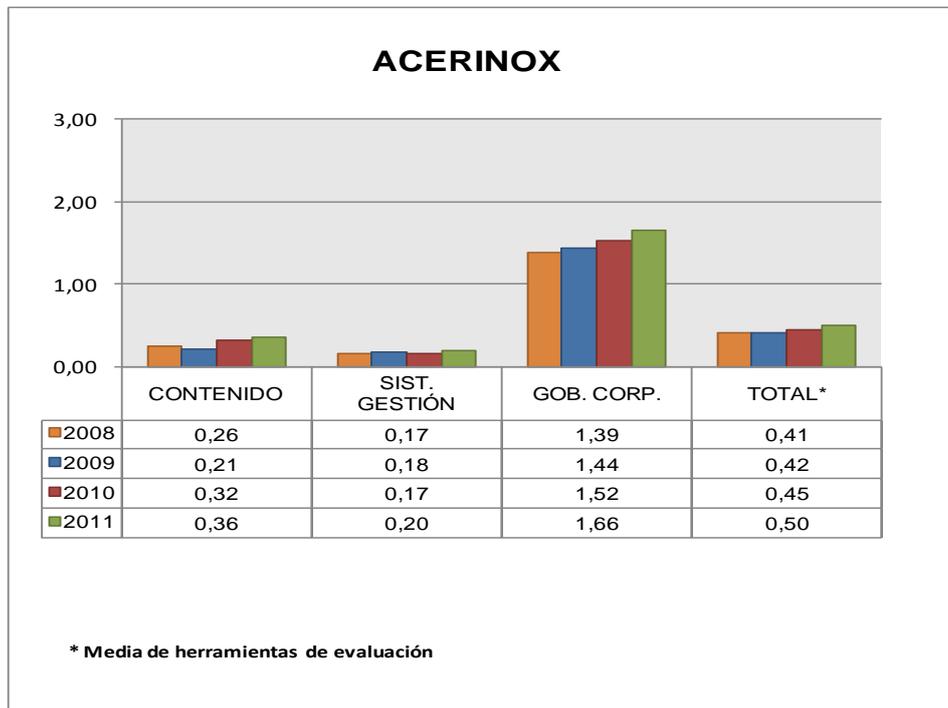
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Código de Conducta y Buenas Prácticas de las empresas del Grupo ACERINOX	Diciembre 2009
Estatutos Sociales	
Informe Anual 2011	
Información Adicional al Informe Anual de Gobierno Corporativo para Sociedades Cotizadas de ACERINOX, S.A.	
Informe de Gobierno Corporativo 2011	
Informe sobre política de retribuciones de los consejeros de ACERINOX S.A	
Reglamento del Comité Nombramientos y Retribuciones	Abril 2008
Reglamento del Consejo de Administración	
Estatutos Sociales	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

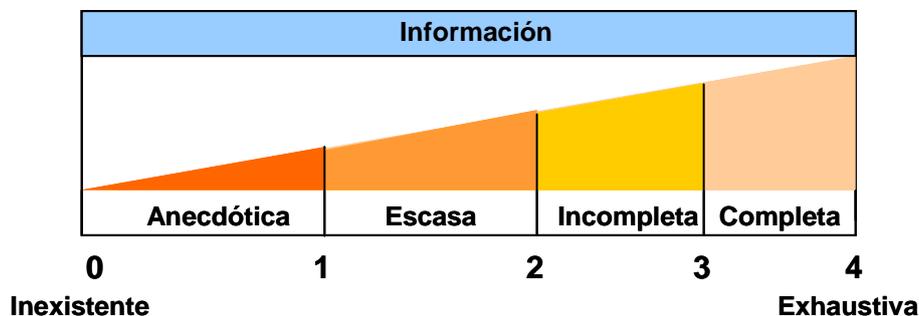
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>0,42</b>
Indice&Perfil GRI	0,59
GRI Indicadores	0,54
Principios GRI	0,13
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,66</b>
<b>ONU</b>	<b>0,18</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,12</b>
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,24
<b>NEF</b>	<b>0,13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,50</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



### III. CONCLUSIONES

#### a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,50**, 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 **0,36**, 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 **0,20**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,66**.

En el año 2007 ACERINOX, incorpora su primer apartado sobre responsabilidad social en su Informe Anual. Si bien aquel primer informe supuso un avance importante del grupo por la transferencia sobre su actuación económica, social y medioambiental, durante estos años son escasos los avances en la calidad de la información aportada y en alguna ocasión han estado motivados por nuevos marcos regulatorios. Al igual que en análisis anteriores, ACERINOX no aporta información que permita evidenciar la existencia de un sistema de gestión integral y transversal de la RSC, ni se describe el papel que juegan los grupos de interés en el mismo. Tampoco se informa de estándares o metodologías de reporte utilizados. No obstante, en su Informe Anual de 2011 ACERINOX informa que ha iniciado las gestiones para seguir la metodología de GRI, esperando adaptarse a ella en su próxima memoria anual<sup>1</sup>.

En relación al eje de Gobierno Corporativo, se aprecia también una pequeña mejoría vinculada posiblemente, a la adaptación de sus reglamentos internos a los nuevos requerimientos que ha supuesto la ley 2/2011, de 4 de marzo, Ley de Economía Sostenible.

#### b. CONTENIDOS RSC

ACERINOX ha recuperado en su Informe de Sostenibilidad 2011 algunos contenidos, que se excluyeron en el año anterior referentes a grupos de interés (proveedores y clientes), sin embargo, no se proporcionan en ocasiones detalles cuantitativos de los impactos de su relación con sus grupos de interés. Asimismo, se ha facilitado mayor detalle de los mecanismos de buen gobierno, lo que supone mantener la ligera evolución positiva en la calidad de los contenidos en responsabilidad social del ejercicio anterior. No obstante, esta evolución positiva se ve contrarrestada al dejarse de informar de otros aspectos, como, por ejemplo, las “emisiones de CO<sub>2</sub> por tonelada de Acero Inoxidable”.

En la esfera de desempeño económico de la RSC, al igual que en años anteriores, no se proporciona información sobre la contribución de ACERINOX al desarrollo de los países en los cuales tiene actividad. En su gran mayoría, para todos los aspectos económicos hay que recurrir a Cuentas Anuales o Informe de Gestión.

En cuanto al detalle a nivel de estrategia fiscal y estructura impositiva en su Informe Anual es escaso, no se desglosa el pago de impuestos por país, facilitándose el total devengado. En cuanto a las inspecciones fiscales de las que ha sido objeto, ACERINOX informa de la necesidad de realizar ajustes en los precios de transferencia, por operaciones de compra-venta, entre las sociedades ACERINOX Italia, Grupo Acerol Ltda. -en Portugal- y las empresas del grupo ubicadas principalmente en España<sup>2</sup>. La organización no facilita información acerca del origen de dichos ajustes, siendo relevante en tanto los precios de transferencia pueden dar lugar a situaciones de elusión fiscal.

Respecto a esta misma problemática, encontramos la utilización de países o territorios considerados como paraísos fiscales. A partir de la información facilitada en cuentas anuales se ha identificado que ACERINOX posee filiales en los siguientes países o territorios considerados como paraíso fiscales<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> Informe Anual 2011, pág.79

<sup>2</sup> Informe Anual 2011, pág.166.

<sup>3</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
ACERINOX (SCHWEIZ) A.G.	Mellingen -Suiza	Comercialización de producto de acero inoxidable
ACERINOX PACIFIC LTD.	Wanchai - Hong Kong	Comercialización de producto de acero inoxidable
ACERINOX SOUTH EAST ASIA PTE.LTD.	Singapur - Singapur	Comercialización de producto de acero inoxidable
INOX RE, S.A.	Luxemburgo	Sociedad cautiva de reaseguro
NEWTECINVEST AG	Zug - Suiza	No informa

ACERINOX cuenta con una empresa en Luxemburgo para la gestión de seguros de riesgos y otra empresa en Suiza de la cual no aporta información. Además informa de 3 empresas comercializadoras de acero inoxidable situadas en países donde no realiza actividades productivas y que sin embargo son considerados paraísos fiscales, Suiza, Hong Kong y Singapur, existiendo el riesgo de uso de estrategias elusorias. A estos efectos, no declara si tiene alguna política sobre su presencia en paraísos fiscales. Al no aportar una información más detallada, se podría considerar que su presencia en esos países responde a una estrategia de elusión de responsabilidades jurídicas y/o fiscales, algo que obviamente, sin ser ilegal, no puede ser considerada socialmente responsable.

Respecto del indicador ayudas financieras, no se desglosa por país, concepto o entidad facilitadora, salvo la mención expresa a las subvenciones recibidas en concepto de derechos de emisión de CO<sub>2</sub> concedidos e informar de no haber recibido en el ejercicio subvención para infraestructura de protección del medio ambiente. En este sentido, sería relevante explicar el origen del incremento significativo en concepto de "Ingresos procedentes de ayudas o subvenciones" que ha pasado de ser 323 (miles de euros) en el 2010 a 1.635 en 2011. Por otro lado, al igual que en el año pasado, se informa de haber obtenido "*determinados beneficios fiscales*" en Malasia, pero no se definen en términos de cantidad, ni tipo.

En referencia a la esfera de desempeño medioambiental, se ha dejado de informar de la existencia de una política ambiental, siendo el principal referente en dicha materia su Código de Conducta<sup>4</sup>. En él, ACERINOX declara su compromiso de respeto hacia el medio ambiente y la reducción de los efectos negativos que se pudieran identificar. Asimismo, en su Informe de Sostenibilidad manifiesta que su nivel de auto exigencia va más allá de las legislaciones, observándose en él una mejoría en cuanto a contenidos medioambientales incluidos, al abordarse nuevos aspectos como información sobre hábitats naturales. Esto facilita conocer la contribución de la organización a la consecución de los compromisos adquiridos en materia medioambiental; sin embargo, la información facilitada de algunos indicadores, al igual que en años anteriores, es incompleta sin aportarse datos cuantitativos de evolución ni desglosar la información por país.

Se informa acerca de su participación en proyectos de evaluación de impactos ambientales mediante proyectos como el *Carbon Disclosure Project* (CDP) o *Life Cycle Inventory* (LCI), pero no se facilita información acerca de calificación, resultados o acciones que se puedan derivar de dichos análisis. No existe información desglosada de consumos de materias primas o de energía directa e indirecta como en años anteriores, así como no se facilita para este año información sobre consumo de agua por tonelada de acero inoxidable producida. Si bien, por primer año, se proporciona información de los hábitats ricos en biodiversidad indicando que desarrolla actividades en áreas protegidas como el Paraje Natural de las Marismas del río Palmones (Los Barrios) o repoblaciones en terrenos próximos a sus instalaciones con especies animales o arbóreas. Esta información resulta de escasa relevancia comparada a otros aspectos de sus impactos sobre el medio natural sobre los que apenas se informa o sobre mecanismos de prevención. No se aporta información cuantitativa de aspectos como las emisiones y vertidos que realiza al río Ohio o Bahía Algeciras<sup>5</sup>. Resulta llamativo que una

<sup>4</sup> Código de Conducta Empresarial ACERINOX artículo 5, página.11.

<sup>5</sup> "...En el capítulo de vertidos, destacan por su peligrosidad las actividades de la refinería de CEPESA, la de Acerinox y la de Interquisa. Las tres plantas juntas vierten al agua más de 4.450 toneladas de sustancias tóxicas y peligrosas",

empresa cotizada que realiza una actividad con un impacto potencialmente tan negativo sobre el medioambiente, apenas aporte información técnica cuantitativa y susceptible de seguimiento y verificación sobre este asunto.

Con respecto a las emisiones de CO<sub>2</sub>, se ha dejado de incorporar información cuantitativa y desglosada en los informes de gestión por sociedad, en el caso español se ha suprimido la gráfica sobre la evolución de las emisiones por tonelada de acero inoxidable producido. Asimismo, en el informe de sostenibilidad de North American Stainless (NAS) se indica un incremento de las emisiones, pero no se facilitan ni datos que permitan establecer la significancia, ni se informa de forma expresa del origen de la misma.

En cuanto a información sobre requisitos contractuales en materia medioambiental requeridos a los proveedores no hay ninguna referencia explícita. En el apartado que se dedica a proveedores en el informe de sostenibilidad, ACERINOX manifiesta que no puede relacionarse con proveedores que no cumplan con los estándares de conducta de una sociedad avanzada, obligando su código de conducta a ejercer una vigilancia sobre su cumplimiento pero no se menciona la inclusión de aspectos de contenido medio ambiental concretos, ni sobre mecanismos de verificación o auditoría.

En materia de desempeño social, la información que se aporta es anecdótica estando diseminada en su informe anual, no siendo posible conocer cuál es la política seguida por la organización. Así, para datos cuantitativos en su mayoría de carácter económico, se debe recurrir a las cuentas anuales y no al apartado específico del informe de sostenibilidad sobre personal<sup>6</sup>. Por ejemplo, la información sobre gasto de personal y plantilla desagregada por categoría salarial y género, se localiza de forma consolidada en cuentas anuales, mientras que en el informe de sostenibilidad figura la plantilla total desglosada por continente, pero no por país.

En cuanto a las modalidades de contratación utilizadas se incorpora un apartado específico en el informe de sostenibilidad, de contratos fijos y contratos eventuales, sin embargo no se aporta información cuantitativa de los mismos desglosada por categoría, género, edad o área geográfica. Asimismo, no se realiza mención expresa al cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI)<sup>7</sup>, mencionándose en cuentas anuales para España que el número de personas empleadas con discapacidad igual o superior a 33% es de 65 personas.

Respecto a la libertad sindical ACERINOX en su Código de Conducta<sup>8</sup> artículo 19 referente al acoso, reprueba cualquier conducta, expresión o propósito que directa o indirectamente produzca el efecto de denigrar en lo personal o en lo profesional a cualquier trabajador del Grupo con ocasión de su afiliación sindical. Si bien, no se facilita en el informe anual información de datos sobre el total de la plantilla afiliada a organizaciones sindicales, ni trabajadores cubiertos por convenios colectivos. En la memoria (Nota 21) se informa de la negociación del convenio para ACERINOX Europa, pero no del estado en otras áreas geográficas de mayor riesgo como Malasia o China<sup>9</sup>.

En el informe de gestión individual de ACERINOX EUROPA S.A (antigua ACERINOX,S.A) se informa de la continuación del Expediente de Regulación de Empleo Temporal iniciado ya desde 2009, pero no se indica número de plantilla afectada, división de tiempos – si finalmente fue un 50% trabajado y otro 50% desempleado<sup>10</sup>, o la negociación mantenida con sindicatos.

---

pág. 3 del Informe "[Crisis ambiental y de salud en la bahía de Algeciras/ bahía de Gibraltar. Demandas y propuestas para el Foro de Diálogo Tripartito](#)", Junio 2009.

[Bruselas respalda las denuncias de Greenpeace por los vertidos de fosfoyesos en Huelva](#).2/07/2010 [www.Greenpeace.es](http://www.Greenpeace.es)

<sup>6</sup> Informe Anual, capítulo 02. Informe de Sostenibilidad, Nuestra Gente. Pág. 72.

<sup>7</sup> LEY 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social del Minusválido (LISMI).

<sup>8</sup> Código de Conducta y Buenas Prácticas de las Empresas del Grupo Acerinox, art.19. pág27

<sup>9</sup> [Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2009](#). International Trade Union Confederation (ITUC). [ITUC Survey 2012 Trade union rights violations around the world in 2011](#)

<sup>10</sup> Acerinox dice que ha aplicado el ERTE en su fábrica de Los Barrios con "absoluta responsabilidad". [Lavanguardia.com](http://Lavanguardia.com). 07/12/2011.

En relación al cumplimiento de los derechos humanos y vigilancia de trabajo forzado e infantil se ha incorporado un epígrafe en su informe de sostenibilidad sobre ello, sin indicar mecanismos de prevención o detección implantados ni figurar mención a los estándares internacionales seguidos, a excepción de la *California Transparency in Supply Chains Act*<sup>11</sup> vinculado a la erradicación de la esclavitud y trata de seres humanos en las cadenas de suministro. En dicho informe de sostenibilidad se redirige a su Código de Conducta como referente e informa que por el tipo de países en los que las empresas del grupo mantienen relaciones comerciales y fabriles, y en los que sus proveedores las mantienen, no se precisan especiales indagaciones. Sin embargo, en otro epígrafe se informa que durante el 2011 cinco empresas perdieron el status de contratistas de ACERINOX al existir evidencias de un defectuoso cumplimiento de las leyes sociales, sin aportar información del tipo de incumplimientos ni de su ubicación geográfica<sup>12</sup>. ACERINOX ha incorporado un epígrafe vinculado al respeto de los derechos e idiosincrasias indígenas, pero no se aporta información sobre mecanismos de diálogo con tales comunidades, ni políticas específicas para abordar sus necesidades.

En materia de no discriminación, se compromete en su código de conducta a incorporar trabajadores de toda edad, género, raza y religión, indicando que “durante el 2011 no se ha comunicado al grupo ninguna infracción firme en materia de discriminación laboral”<sup>13</sup>. En el informe de sostenibilidad se informa del establecimiento de mecanismos para prevenir estas situaciones discriminatorias, pero estos mecanismos sólo son explicados para determinados casos, como el sudafricano, donde se informa del cumplimiento de las directrices marcadas por la *Employment Equity Act en aspectos como las becas de estudios*, sin embargo, no queda claro si tales medidas para evitar la discriminación de las minorías se deben a un compromiso asumido en el seno de la organización o bien tan sólo al seguimiento y cumplimiento de una medida de integración promovida por el gobierno sudafricano.

El código de conducta también recoge su compromiso respecto a la igualdad de oportunidades entre hombre y mujer. En este último caso, existe una incoherencia entre este compromiso y el principio de universalidad de dicho código, al indicar que se cumplirán para el caso español las leyes establecidas en dicho país, y que para el caso de otras filiales, si la legislación fuese diferente se aplicaría la local. Desde el punto de vista de la RSC, se deberá velar por el cumplimiento de unos compromisos en dicha materia similares en todos los países donde ACERINOX opere, vigilando los casos en que las legislaciones locales sean menos estrictas.

En cuanto a mecanismos de seguridad e higiene relacionados con sus actividades, se informa de las auditorías internas realizadas en dicha materia para el caso de Campo de Gibraltar, pero no se facilita información para otras áreas geográficas. En cuanto, al nivel de accidentalidad se informa por sociedad, calculando el ratio considerando lesiones –graves y leves- y enfermedades sobre las horas trabajadas, pero no se aporta información desagregada sobre accidentes mortales<sup>14</sup>, ni si en dichas horas se considera al personal subcontratado

Sobre compromisos en materia de corrupción, estos se contemplan en su Código de Conducta, en su artículo referente a la Prevención de la Corrupción y Relaciones con las Autoridades. Dicho código también incluye un procedimiento mediante el que cualquier empleado puede dirigirse a un superior o al departamento de auditoría interna para denunciar conductas que puedan suponer transgresión de normas legales o de principios de conducta, garantizándose el anonimato del denunciante y ausencia de represalias. En el Informe Anual no informa si se ha producido algún caso en 2011, ni si han existido denuncias, investigaciones o detección de casos de corrupción.

El código de conducta también recoge aspectos tales como prevención de los conflictos de interés, uso de información privilegiada, el uso de bienes de la compañía, sobre la aceptación de regalos y compensaciones. Si bien hace referencia a cómo debe ser la actuación del empleado en estas situaciones, no existe detalle sobre procedimientos concretos que evidencie

<sup>11</sup> <http://www.state.gov/documents/organization/164934.pdf>

<sup>12</sup> BSCI Risk countries list Applicable as of 1 January 2011.

<sup>13</sup> Informe Anual 2011. Pág. 76.

<sup>14</sup> “Muere un trabajador de Acerinox aplastado por la maquinaria”, 05/04/2011, [elmundo.es](http://www.elmundo.es).

que se está llevando a cabo, a excepción de la facilitada en el Anexo I del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) referente al riesgo de Fraude. En él se indica sin profusión que dentro de su Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante SCIIF) se está realizando un proceso global basado en criterios de materialidad y factores cualitativos de riesgo que permita identificar tanto las unidades de negocio como las áreas críticas y procesos clave para mitigar el riesgo de error material, incluido el de fraude<sup>15</sup>.

No se proporciona ningún tipo de información acerca de actividades de lobby, que como alerta un estudio de la ONG Friends of Earth<sup>16</sup>, son prácticas muy extendidas entre las grandes empresas. De hecho no se informa sobre si han existido pagos a partidos políticos o contribuciones a entidades de incidencia política en alguno de los países donde opera o comercializa sus productos en el ejercicio 2011.

Por otro lado, existe un compromiso de respetar las reglas y principios de libre competencia, pero no aporta información sobre qué sistemas de gestión ha implementado para asegurar este comportamiento en sus decisiones de precios y acuerdos comerciales. Sería recomendable que la empresa diera información y datos al respecto, en especial por ser este un aspecto donde ya ha recibido, en años anteriores, sanciones de organismos internacionales por prácticas anticompetencia<sup>17</sup>.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En relación a sistemas de gestión de la RSC, ACERINOX no aporta ninguna información que evidencie una integración transversal de la RSC en la estructura de la organización, respondiendo la inclusión de información sobre RSC del Informe Anual más a un acto puntual que a un proceso técnico de rendición de cuentas basado en la identificación de los impactos potenciales en orden de importancia para cada una de sus áreas de actividad y países donde opera (riesgo/país) y tomando en consideración las expectativas e impactos sobre sus grupos de interés, tanto generales como específicos.

ACERINOX no utiliza para 2011 ningún estándar de reporte reconocido, si bien en su informe de sostenibilidad se informa que se ha sometido la documentación a los órganos auditores de GRI indicando que se intentará incluir confirmación para el próximo año<sup>18</sup>. Tampoco informa sobre indicadores de RSC relevantes, no marca objetivos medibles y cuantificables, ni áreas de mejora, impidiendo la comparación con otras empresas del sector y la propia evolución de la organización.

No hay ninguna información sobre cómo se ha realizado el proceso de elaboración del informe. No hay evidencia de que se implique a los grupos de interés en la elaboración del mismo, ni información que permita entender cómo ha sido el proceso de recopilación de datos e información incluidos en el informe. En relación a esto, no existe ninguna mención a estudios de materialidad (presentes o futuros) que puedan indicar algún avance en este sentido, ni sobre si se van a implantar mecanismos que garanticen la precisión, exhaustividad y veracidad de la información presentada. En definitiva, se aprecia una carencia significativa de información sobre procesos y procedimientos en la realización del informe.

No hay evidencia de que se haya seguido alguna metodología para la identificación y selección de grupos de interés, ni si responde a algún estándar internacional o criterio predeterminado, haciéndose una identificación de grupos genéricos (accionistas, empleados, clientes, proveedores, medioambiente y sociedad) con información genérica, e indicadores que no explican las necesidades, ni expectativas de los grupos de interés. No existe ningún estudio de materialidad que indique que los temas incluidos en la memoria son relevantes para los

<sup>15</sup> Anexo I. Información Adicional al Informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades cotizadas de ACERINOX, S.A, correspondiente al ejercicio 2011. Pág.6

<sup>16</sup> Informe "Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?" de Friends of Earth Europe. [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>17</sup> "Bruselas multa a Acerinox con 591 millones de pesetas por formar cartel"22/01/1998.elpais.es

<sup>18</sup> Informe Anual 2011, pág.79.

grupos de interés. Tampoco hay evidencias de la existencia de mecanismos de diálogo bidireccional con grupos de interés, a excepción con los accionistas, que cuentan con una oficina de atención al accionista, y con los empleados para quienes se ha puesto en marcha un canal de denuncias confidencial.

En cuanto a la gestión de la cadena de suministro de ACERINOX, no se ha encontrado información acerca de su adhesión a algún sistema de certificación relacionado con RSC. No obstante, ciertos principios de RSC son incluidos en su gestión, así en su Código de Conducta, artículo 3, Proveedores, se dice que *“Los contratos individuales que celebren las empresas del Grupo procurarán incluir condiciones que excluyan la relación comercial con proveedores que no respeten de manera habitual los derechos personales y laborales de sus trabajadores, de acuerdo con estándares universalmente admitidos”*. Si bien no se reporta información cuantitativa en su informe anual acerca de cuántos contratos incluyen dichas condiciones y su evolución a lo largo del tiempo por país. Asimismo, en el mencionado informe se habla de transparencia en su contratación, a través de un procedimiento público pero no se indican mecanismos específicos para su garantía salvo que estos procesos son *“fiscalizados siempre a posteriori por el Servicio de Auditoría Interna”*. Por último, vinculado a su relación con proveedores, no se ha encontrado información donde se aborde la problemática de la subcontratación si bien se indica en el Código de Conducta que se tratará de minimizar los riesgos del trabajo con contratistas y proveedores con los que se trabaje. Por tanto, parece claro que la empresa cuenta con compromisos al respecto y que han sido plasmados en un documento o política, pero no existe información sobre procesos y sistemas de gestión, ni tampoco de resultados.

ACERINOX en su Informe Anual 2011 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.

Es igualmente importante destacar que la información de RSC no es accesible en la web, y sólo se puede encontrar dentro del Informe Anual 2011. La estructura del informe no facilita la comprensión de la actuación de ACERINOX en materia económica, social y medioambiental, apreciándose una narración positiva y optimista de la información presentada, en donde se excluyen impactos negativos, tensiones (tradeoff) o voces de sus partes interesadas. Por tanto, el informe no puede ser considerado un informe de triple balance. En definitiva, se evidencia un enfoque dirigido a satisfacer las necesidades de los accionistas, y a cumplir con las obligaciones legales de naturaleza económica y financiera, más que un informe que recoge cómo actuó en el 2011 la empresa, y qué resultados e impactos produjo en materia económico, social y medioambiental, con un enfoque de rendición de cuentas hacia sus grupos de interés.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

ACERINOX, tal y como exige la *Ley del Mercado de Valores*, hace 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). Como novedad, se ha elaborado un anexo al mismo para cumplir con lo establecido en el artículo 61 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores, según redacción de la ley 2/2011, de 4 de marzo de economía sostenible, incluyéndose información adicional entre otros, sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de la organización.

El código de conducta de buenas prácticas que, entre otros asuntos, recoge la existencia de un mecanismo para los empleados para la denuncia de irregularidades y que depende del Departamento de Auditoría Interna. Sin embargo, en el Informe Anual sólo hace mención a que existe esta posibilidad sin aportar datos cuantitativos sobre si se han recibido algunas denuncias y cuál ha sido su resolución. Con respecto a canales de comunicación de denuncia

para que todas las partes interesadas puedan denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos, no informa de su existencia, y no hay evidencia de que se vayan a establecer en el corto plazo.

ACERINOX informa de la existencia de un sistema de gestión de riesgos, cuya supervisión es responsabilidad del Comité de Auditoría, y que identifica exclusivamente riesgos de carácter económico-financiero, operativos (transportes, colectivos y de vida y accidente) y regulatorios (responsabilidad civil, medioambiental) sin contemplar otros de naturaleza social, de derechos humanos o un desarrollo detallado de riesgos medioambientales, cuestión relevante dada su actividad y la ubicación de las principales fábricas en zonas ricas en biodiversidad y en entornos fluviales y marítimos.

Se informa que 10 personas cuentan con cláusulas de blindaje, pero se desconoce quiénes son los beneficiarios, y las cuantías de las indemnizaciones. Estas son autorizadas por el Consejo de Administración, sin informar a la Junta General de Accionistas, contraviniendo las recomendaciones de buen gobierno corporativo de la CNMV.

En 2008 se modificaron los Estatutos Sociales en relación al número de votos que puede ejercer un accionista, estableciéndose que cada acción da derecho a un voto y que cada uno de los puntos del orden del día será objeto de votación por separado. En los estatutos vigentes del Reglamento de la Junta General de Accionistas, en la explicación del procedimiento de voto, se ha suprimido la incoherencia que existía de años anteriores donde se decía textualmente; *“el número máximo de votos que puede emitir en la Junta General de Accionistas un mismo accionista o las sociedades pertenecientes a un mismo Grupo, será del 10% del total del capital social con derecho a voto....Esta limitación de voto no impedirá que la totalidad de las acciones concurrentes a la Junta se computen para la determinación del quórum de asistencia”*. Asimismo, existe una limitación estatutaria de tenencia de 1.000 acciones para poder asistir a la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración actualmente está conformado por 15 consejeros y pese a que la mayoría son externos, los consejeros independientes no representan al menos un tercio del total del Consejo a pesar de incrementar el número en el 2011 pasando de tres a cuatro. ACERINOX alega que *“se considera suficiente esta representación dada la presencia dominical en el Consejo”*. En este sentido los consejeros dominicales representan el 60% del capital y uno de ellos representa a entidades con un capital inferior al 5%, ACERINOX expone que esta situación es así porque uno es una agencia gubernamental para el desarrollo en Sudáfrica, país en el que el grupo tiene una de sus filiales más importantes..

También hay que resaltar que uno de los tres consejeros independientes lleva 18 años en el cargo, a pesar de que el Reglamento del Consejo, en su artículo 20 recoge la recomendación de buen gobierno sobre la limitación en la duración del cargo en el que no podrán permanecer durante un periodo continuado superior a 12 años, contraviniendo las mejoras prácticas de gobierno corporativo y sus propios reglamentos.

En cuanto a medidas para limitar el número de consejos a los que pueden pertenecer los consejeros con el fin de garantizar la diligencia y dedicación debida, no se ha encontrado evidencia en sus reglamentos limitación. El Reglamento del Consejo solo establece que los consejeros deben asumir de manera efectiva las facultades de dirección, control y representación de la Compañía. Así, uno de sus consejeros participa en otros 5 consejos.

Por otro lado, el Presidente del Consejo de Administración no puede ser considerado dominical, ni independiente, ni ejecutivo por haber separado la función de Presidente del Consejo y de Consejero Delegado. Este cambio permitió a ACERINOX alinearse con las recomendaciones de buen gobierno por la reducción que supone de los riesgos de concentración de poder en una sola persona. Sin embargo sigue quedando abierta esta posibilidad en su Reglamento del Consejo de Administración que dice expresamente que *“la condición de Consejero Delegado podrá recaer en cualquier miembro del Consejo de Administración, incluso en su Presidente”*. Tampoco tiene establecidas reglas para que uno de los consejeros independientes pueda solicitar convocatoria del Consejo o incluir nuevos puntos

en el orden del día contraviniendo las reglas de buen gobierno que permitan y garanticen la igualdad en el funcionamiento del Consejo.

En relación con la presencia de mujeres en el Consejo de Administración, sólo hay 1 mujer frente a 14 hombres. Pese a que se informa que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones vela para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos, que la mera existencia de esta comisión hace que los procesos sean imparciales y se basen en el mérito y capacidad, pero sus reglamentos no recogen ninguna medida en este sentido.

Con respecto a la recomendación de la CNMV sobre que la Política de Retribuciones de los consejeros sea conocida y votada por la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día, la empresa aporta una explicación que resulta confusa, no quedando claro si dichas retribuciones son conocidas y aprobadas por la Junta o no: “La política de retribución de los Consejeros es competencia de la Junta General. En el orden del día de la Junta General celebrada el día 27 de mayo de 2008, se incluyó un punto donde se proponía la retribución del Consejo de Administración y Comisiones del Consejo para los siguientes cinco años. La propuesta que incluía la información sobre la retribución del Consejo, estuvo a disposición de todos los accionistas con la antelación establecida en la Ley. En la Junta General de Accionistas celebrada el día 9 de junio de 2011, estuvo a disposición de todos los accionistas un informe sobre la política de retribución de los consejeros”. Asimismo, se informa de manera contradictoria con respecto a la recomendación de aportar información individualizada de la retribución de los consejeros en 2011: “La Sociedad incluye en la Memoria la retribución de los Consejeros de forma global, porque así lo permite la Ley de Sociedades de Capital, y para preservar la privacidad de los Consejeros, aunque el detalle individual de remuneraciones se une como anexo a este Informe Anual de Gobierno Corporativo”. Se ha intentado encontrar dicha información tanto en el anexo del Informe de Gobierno Corporativo, como en el Informe Anual 2011 y el de Cuentas Anuales, pero no se ha encontrado en ninguno de los anexos mencionados. Finalmente esta información se ha logrado encontrar en su Informe de Política de Retribuciones de los Consejeros de ACERINOX S.A, siendo desglosada de forma individual, aunque sin facilitarse información acerca de qué criterios van asociados al pago de retribuciones variables o si incluye aspectos relacionados con el desempeño social o medioambiental. Esta ambigüedad en la información dificulta el acceso a la información y afecta a la transparencia y accesibilidad de la información.

En cuanto a la cuantía de las remuneraciones, aunque ésta ha descendido al igual que el beneficio de la compañía, no ha existido equivalencia en la bajada, así la retribución respecto al beneficio ha pasado de representar en 2007 0,89% a en 2011 significar un 1,73%

ACERINOX cuenta dentro del Consejo con las siguientes comisiones: Ejecutiva, de Auditoría, de Nombramientos y Retribuciones. Además informa sobre un Comité de Alta Dirección y no especifica por qué no existe una comisión de estrategia ni quién asume sus funciones. Los presidentes tanto la Comisión de Auditoría como la de Nombramientos y Retribuciones son independientes, sólo se especifica que el presidente debe ser independiente en los estatutos sociales para el primer caso, mientras que en el reglamento del segundo no se indica.

En la Comisión de Nombramientos y Retribuciones sólo el 50% está conformado por consejeros independientes. ACERINOX estima que es suficiente para garantizar la independencia sin que exista una mayoría de independientes.

Finalmente, cabe destacar que al menos uno de los miembros del Consejo de Administración de ACERINOX ha ostentado cargos Públicos muy relevantes, como es el caso de Manuel Conthe Gutiérrez, Presidente de la CNMV de 2003 a 2007, Vicepresidente para Asuntos Financieros del Banco Mundial y Secretario de Estado de Economía. Braulio Medel Cámara. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública o el ámbito político a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria”, está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos. Esto es especialmente relevante en

industrias sometidas a grandes controles regulatorio<sup>19</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

---

<sup>19</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

## ACTIVIDADES DE CONSTRUCCIÓN Y CONTRATAS 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 dirigidos al control de tráfico, depuradoras de agua, gestión de residuos industriales, agrícolas, urbanos y hospitalarios.

#### Alcance geográfico

ACS tiene presencia o desarrolla actividades en los siguientes países:

- Alemania, Arabia Saudí, Angola, Argelia, Argentina, Albania, Australia, Austria, Botsuana, Bahréin, Bélgica, Bolivia, Brasil, Camerún, Canadá, Catar, Chile, China, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Egipto, Dinamarca, Emiratos Árabes, España, Estados Unidos, Filipinas, Francia, Guatemala, Grecia, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Italia, Laos, Luxemburgo, Malasia, Marruecos, México, Mongolia, Nicaragua, Noruega, Países Bajos, Panamá, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Rep. Dominicana, Rep. Checa, Rumanía, Rusia, Singapur, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Tailandia, Uzbekistán, Venezuela, Vietnam, Corea del Sur, Sri Lanka, Hong Kong, Nueva Zelanda, Papúa Nueva Guinea, Camboya, Mauricio, Nueva Caledonia, Cabo Verde, Gibraltar, El Salvador, Jamaica, Uruguay, Líbano, Andorra

De los cuales:

- Suiza, Países Bajos, Luxemburgo, Bahréin, Emiratos Árabes Unidos, Delaware, Panamá, Irlanda, Singapur, Trinidad y Tobago, Hong Kong, Mauricio, Gibraltar, Jamaica, Uruguay, Líbano, Andorra, Islas Caimán, Andorra, Puerto Rico, son considerados paraísos fiscales según el listado del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, ACS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index

### Normativa Internacional

ACS informa sobre su compromiso explícito en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Disposiciones de la OIT en torno al trabajo infantil

### Estándares voluntarios

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

- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- 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:

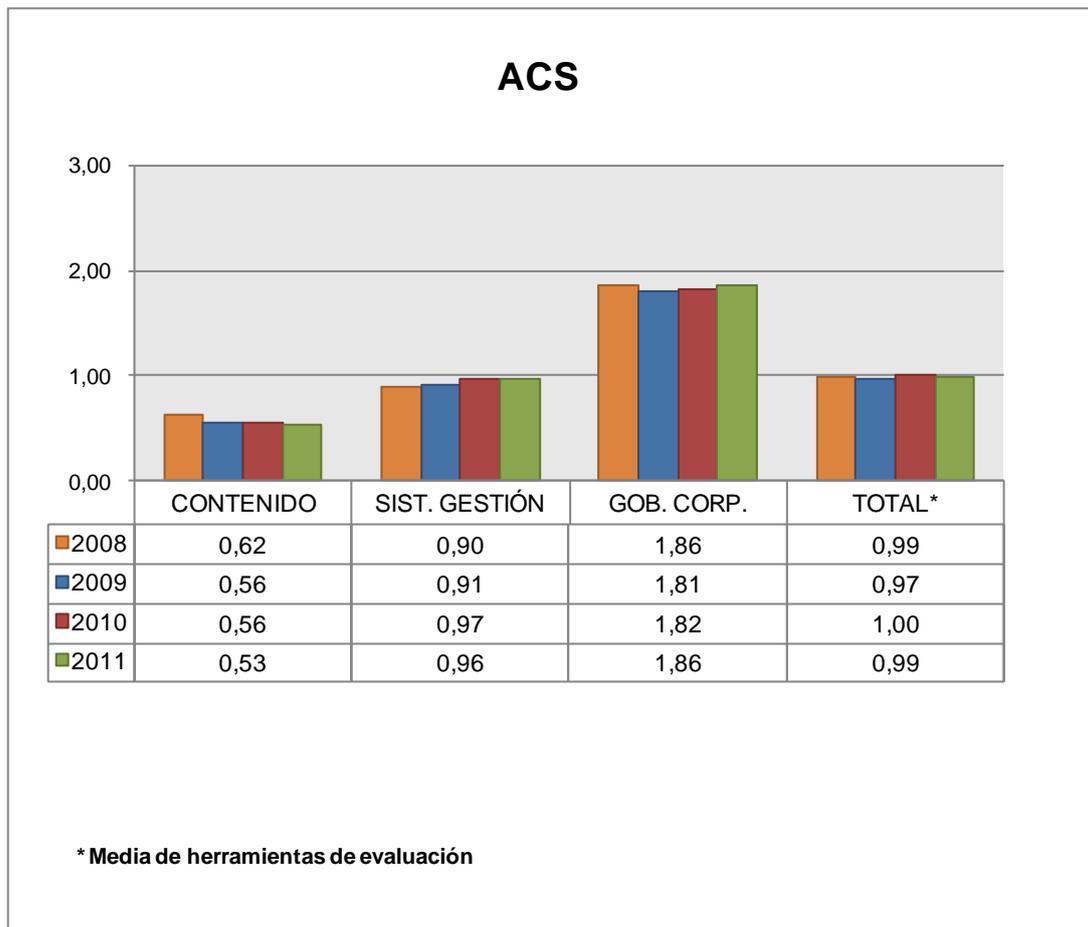
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Estatutos Sociales	<a href="http://www.grupoacs.com">www.grupoacs.com</a> todo disponible en la web corporativa
Informe Económico Financiero 2011	
Informe de Gobierno Corporativo 2011	
Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Código de Conducta del Grupo ACS	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

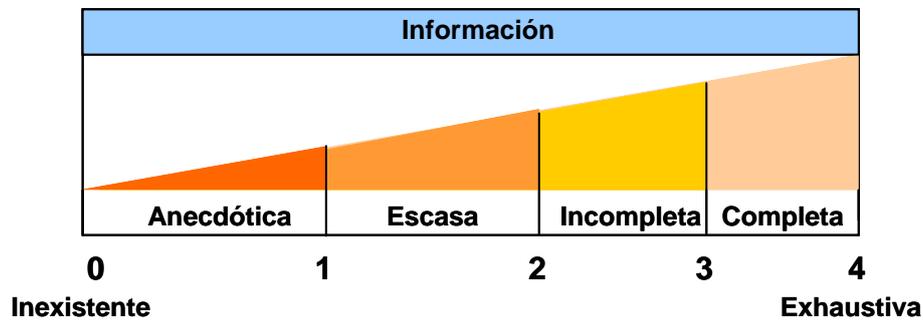
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,09</b>
Indice&Perfil GRI	1,34
GRI Indicadores	0,63
Principios GRI	1,29
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,86</b>
<b>ONU</b>	<b>0,43</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,69</b>
AA1000 Indicadores	0,68
AA1000 Principios	0,70
<b>NEF</b>	<b>0,88</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,99</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



**III. CONCLUSIONES**

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,99**, 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 **0,53**, 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 **0,96**, 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**.

Un año más, la empresa presenta su *Informe Anual del Grupo ACS*, que incluye el informe de responsabilidad corporativa. No se han registrado cambios significativos en la cantidad ni en la calidad de la información aportada. La empresa continúa estructurando la información en base a los compromisos que asume: compromiso con la creación de valor, con el desarrollo tecnológico, con el entorno natural y con el entorno social.

ACS vuelve a utilizar el estándar de reporte GRI en su versión 3.1. En este sentido, se presenta índice de indicadores y un documento llamado *declaración de control del nivel de aplicación de GRI*, emitida por el propio GRI, pero cabe destacar que dicho documento no supone una valoración por parte de GRI sobre los contenidos de la memoria, ni el desempeño de ACS en sostenibilidad. Únicamente certifica que la empresa ha utilizado sus indicadores y que ha utilizado el procedimiento que ellos establecen para autocalificar la información contenida en la memoria, sin emitir juicio alguno. ACS ha valorado el nivel de aplicación de los indicadores como A+, la máxima calificación posible, lo cual podría llevar a pensar que la empresa considera imposible mejorar la calidad y la cantidad de la información aportada, a pesar de que resulta evidente que existen amplias áreas de mejora, sobre todo en lo referente a derechos humanos, el alcance de la información, los sistemas de gestión o la relación con sus grupos de interés.

En lo referente al alcance de la información aportada, ACS ha incluido como novedad en su informe de responsabilidad corporativa 2011, un listado bajo el título *alcance de los datos*. Dicho listado se encuentra dividido por aspectos: clientes, calidad, proveedores, i+D+i, medioambiente, recursos humanos y seguridad y salud. Pero no existe una explicación sobre cómo se han identificado estos aspectos o sobre por qué no se incluyen otros igualmente importantes como derechos humanos o grupos de interés por ejemplo. Estos aspectos a su vez incluyen indicadores generales que presentan datos en porcentaje sobre el total de ventas del grupo. Esto supone una mejoría con respecto a años anteriores, pero sería deseable conocer la manera en que se han identificado estos aspectos e indicadores, explicación de por qué no se han incluidos todos los aspectos incluidos en GRI y por qué no se ha presentado la información desglosa al menos por país y área de actividad.

Cabe destacar que la empresa lleva presentado informe de responsabilidad corporativa desde 2004, lo cual parece indicar que el compromiso de aportar información sobre aspectos sociales y medioambientales es firme, pero sería deseable que dicho informe tuviera un formato adecuado al de un ejercicio técnico de rendición de cuentas, riguroso, con una metodología muy definida y evitando añadidos estéticos innecesarios, como fotografías e impresión en papel cuche de alto gramaje, que son propios de otro tipo de documentos destinados a la publicidad o el marketing empresarial. El informe de cuentas anuales o el informe de gobierno corporativo de ACS por ejemplo, no presentan añadidos estéticos.

ACS presenta informe de verificación externa realizado por KPMG con un alcance limitado, inferior al razonable que no puede ser equiparado a un informe de auditoría, y cuyas conclusiones no coinciden con las del presente análisis. Esto es muy relevante desde el punto de vista de la fiabilidad de la información reportada.

## b. CONTENIDOS RSC

En cuanto al contenido del informe de responsabilidad corporativa, llama la atención el hecho de que si bien se manifiestan compromisos, los mismos no se materializan en objetivos sobre los cuales se pueda llevar a cabo un seguimiento a través del tiempo. Asimismo, la información solo puede ser comparada para algunos indicadores con ejercicios anteriores, pero nunca entre productos y servicios, entre líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector o en el mercado. Por otro lado, no se informa con el mismo grado de detalle sobre todas sus áreas de actividad. Como ejemplo, no se ha encontrado información relevante sobre el área de cambio de imagen y relanzamiento de sociedades, que la empresa desarrolla.

Del mismo modo, si bien la empresa informa sobre aspectos económicos, sociales y medioambientales, el informe no puede ser considerado como de triple balance, ya que no se hace de manera relacionada, explicando las implicaciones de sus operaciones sobre estos tres aspectos y también entre ellas, identificando los posibles Tradeoff<sup>1</sup> que se podrían generar, por ejemplo, al plantear un aumento de la producción por un lado y una reducción del consumo de energía, de agua, o de materias primas por otro.

ACS tiene una notable presencia en paraísos fiscales, a pesar de lo cual no se aporta información detallada sobre su actividad en dichos territorios. Por ejemplo, no se aporta información sobre la existencia o no de una política fiscal, ni declaración alguna sobre protocolos y/o procedimientos que limiten el riesgo de elusión fiscal, blanqueo o fraude en estos países que son considerados paraísos fiscales por su opacidad, existencia de secreto bancario o baja/nula imposición fiscal. Tampoco se informa sobre si cuenta o no con asesoría externa para establecer su política fiscal.

La presencia de empresas en paraísos fiscales en sí misma a día de hoy no supone delito, la elusión fiscal tampoco, pero si podría representar una clara incoherencia entre por un lado, los compromisos asumidos por la empresa en materia de RSC, respeto a los derechos de las

<sup>1</sup> Incongruencias o situaciones contradictorias que se generan al marcar objetivos. Conflicto o dilemas en la toma de decisiones.

personas y adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y por otro, la posible utilización de territorios opacos y de ingeniería fiscal para conseguir pagar menos impuestos de los que correspondería, limitando así la capacidad de los países donde se genera la riqueza, para implementar políticas que favorezcan el bienestar de sus ciudadanos y el desarrollo de dichos países. Esto resulta especialmente relevante en aquellos países en vías de desarrollo que dependen en gran medida de estos ingresos para la implementación de políticas públicas.

Especialmente llamativo es el caso de Delaware, estado norteamericano considerado paraíso fiscal, que es el segundo estado más pequeño de EE.UU. (Solo por detrás de Rhode Island) donde ACS cuenta con más de treinta empresas registradas sin que se aporte información al respecto. Otro país en el que la empresa tiene una presencia especialmente elevada en número de empresas registradas es Mauricio, donde ACS cuenta con al menos catorce sociedades relacionadas todas ellas con la constructora Hochtief Asia-Pacífico. En este caso tampoco se aporta información alguna al respecto.

En lo que se refiere a impuestos pagados, la empresa aporta un solo dato global, no desglosado por tipo de impuesto ni por país. Lo mismo ocurre con las subvenciones recibidas. Esto cobra especial relevancia en el caso de ACS, ya que se trata de una empresa cuya presencia en el mundo abarca más de cincuenta países en los cinco continentes y cuya estrategia pasa por una continua expansión internacional. Por ello sería deseable que la empresa aportara información más detallada sobre estos dos indicadores económicos clave, al menos desglosados por país, para que de ese modo fuera posible conocer el impacto real de su contribución al desarrollo en los países donde tiene presencia.

A continuación se adjunta la tabla que incluye todas aquellas empresas radicadas en territorios considerados paraísos fiscales sobre las que no es posible saber si su actividad responde a actividades propias de las áreas de negocio de ACS. La compañía además cuenta con otras empresas que se encuentran en paraísos fiscales pero que desarrollan actividades vinculadas a las áreas de actividad de la empresa.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Caribbean Operations, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
DCN, EE.UU. Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Offshore Services, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
TC Professional Services, LLC	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
The Lathrop Company, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Turner Caribe, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Imesapi, Llc.	The Corporation Trust Center, 1209 Orange Street, Wilmington, Delaware 19801. Estados Unidos	SERVICIOS INDUSTRIALES
Small Medium Enterprises Consulting, B.V.	Claude Debussyaan, 44, 1082 MD. Amsterdam. Holanda.	SERVICIOS INDUSTRIALES
Builders' Credit Reinsurance Company S.A.	Strassen, Luxemburgo	CONSTRUCCIÓN - HOCHTIEF
Steinfort Capital Growth SICAV-SIF	Bertrange, Luxemburgo	CONSTRUCCIÓN - HOCHTIEF
Steinfort Fund of Funds SICAV-SIF	Findel-Golf, Luxemburgo	CONSTRUCCIÓN - HOCHTIEF
Steinfort Propco Sàrl	Strassen, Luxemburgo	CONSTRUCCIÓN - HOCHTIEF
Vintage Real Estate HoldCo Sàrl	Strassen, Luxemburgo	CONSTRUCCIÓN - HOCHTIEF
Leighton International Holdings Limited	Emiratos Arabes Unidos	Hochtief Asia-Pacifi co
Ausindo Holdings Pte. Ltd.	Singapur	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Offshore Pte. Ltd.	Singapur	Hochtief Asia-Pacifi co
Opal Insurance (Singapore) Pte Ltd.	Singapur	Hochtief Asia-Pacifi co
Turner Alpha Limited	Trinidad, Trinidad y Tobago	Hochtief América
Turner International (Hong Kong) Limited	Hong Kong	Hochtief América
Giddens Investment Ltd.	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
John Holland - Leighton (South East Asia) Joint Ver	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Asia (Hong Kong) Holdings (No. 2) Limited	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton John Holland Joint Venture (Lai Chi Kok)	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton-LNS Joint Venture	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton-Macmahon Joint Venture	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Nexus Point Hong Kong Company Limited	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton International Mauricio Holdings Limited No	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton International Mauricio Holdings Limited No	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton International Mauricio Holdings Limited No	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton International Mauricio Holdings Limited No	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton International Mauricio Holdings Limited No	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Investments Mauricio Limited	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Investments Mauricio Limited No. 3	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Investments Mauricio Limited No. 4	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Investments Mauricio Limited No. 5	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Investments Mauricio Limited No. 6	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Investments Mauricio Limited No. 7	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Mauricio (Africa) Limited	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Thiess (Mauricio) Pty. Ltd.	Mauricio	Hochtief Asia-Pacifi co
Humiclima Jamaica Limited	Corner Lane 6 Montego Bay, St James, Jamaica	SERVICIOS INDUSTRIALES
Drace EE.UU., Inc.	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmigton, New Castle, Delaware, Estados Unidos	construcción-Dragados
Geocisa EE.UU. Inc.	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmigton, New Castle - Delaware, Estados Unidos	construcción-Dragados
Vias EE.UU. Inc.	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington, New Castle, Delaware, Estados Unidos.	CONSTRUCCION - DRAGADOS
ACS Infrastructure Development, Inc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Delaware	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
I 595 ITS Solutions, Llc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Delaware	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
The Currituck Development Group, Llc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street, Wilmington New Castle, Delaware 19801. Estados Unidos	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
Mideast Construction Services, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Turner Construction Company of Ohio LLC	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Turner Development Corporation	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Turner International Industries, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Turner International LLC	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Turner Logistics, LLC	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Turner Support Services, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Universal Construction Company, Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief América
Hochtief PPP Solutions North America Inc.	Delaware, Estados Unidos	Hochtief Concesiones
ACS industrial Services, LLC.	Delaware, Estados Unidos	SERVICIOS INDUSTRIALES
Carta Valley Wind Power, LLC.	Delaware, Estados Unidos	SERVICIOS INDUSTRIALES
Cobra CSP EE.UU., Inc.	2711 Centerville Road, Suite 400, Wilmington, County of Newcastle, Delaware 19808, Estados Unidos	SERVICIOS INDUSTRIALES
Cobra Industrial Services, Inc.	3511 Silverside road suite 105, Wilmington Delaware 19810 County of New Castle, Estados Unidos	SERVICIOS INDUSTRIALES
Red Top Wind power, LLC.	2711 Centerville Road Suite 400, Wilmington county of New Castle delaware 19808, EE. UU.	SERVICIOS INDUSTRIALES
I 595 Express, LLC	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street, Wilmington New Castle, Delaware 19801, EE. UU.	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
Zachry American/ACS 69 Partners, Llc.	Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209 Orange Street, Wilmington New Castle, Delaware 19801, EE. UU.	CONSTRUCCIÓN - IRIDIUM (Concesiones)
Cobra Sun Power EE.UU., Inc.	2711 Centerville Road Suite 400, Wilmington Country of New Castle Delaware 19808, Estados Unidos	SERVICIOS INDUSTRIALES
Eyra Wind Power EE. UU. Inc	2711 Centerville Road Suite 400, Wilmington county of New Castle delaware 19808, Estados Unidos	SERVICIOS INDUSTRIALES
Project Development Poland 3 B.V.	Amsterdam, Holanda	Hochtief Europa
Leighton Asia Southern Pte. Ltd.	Singapur	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Asia (China) Limited	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Contractors (Asia) Ltd.	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Contractors (Indo-China) Ltd.	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Contractors (China) Ltd.	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co
Leighton Foundation Engineering (Asia) Ltd.	Hong Kong	Hochtief Asia-Pacifi co

En cuanto a la información sobre aspectos medioambientales, ACS cuenta con compromisos y políticas al respecto, pero la información sobre la gestión de dichas políticas es anecdótica y los datos disponibles no se ajustan a lo que cabe esperar de un ejercicio técnico de rendición de cuentas.

ACS no presenta la información en términos de objetivos (de carácter técnico, medibles, susceptibles de seguimiento y verificación) y su grado de cumplimiento. Sino más bien en términos de *hitos* y *retos*. Pero resulta llamativo que la empresa informe de los hitos alcanzados por unas determinadas empresas (no todas las del grupo) sin explicar si los mismos tienen relación con los retos preestablecidos en ejercicios anteriores para esas mismas empresas. Del mismo modo, la empresa informa sobre retos para el ejercicio 2012, pero estos retos se establecen para otras empresas del grupo distintas y no para las mismas sobre las que se informa sobre hitos alcanzados. Esta manera de reportar no permite conocer cuál es la evolución en materia medioambiental del grupo ACS, ni su estrategia general en la materia a largo plazo, ni los objetivos generales del grupo y los específicos de cada una de sus múltiples áreas de actividad y/o empresas, ni qué indicadores o sistemas de gestión concretos va a utilizar para alcanzarlos en cada uno de los países donde opera.

En cuanto a los sistemas de gestión medioambiental, ACS menciona la implementación de la Norma ISO 14001 en el 72,06% de las ventas del grupo, pero no se especifica cuáles son las áreas de negocio que no están certificadas. La información al respecto tampoco se presenta por área geográfica, de manera que no es posible saber si son las actividades más contaminantes o en los países con normativas medioambientales más laxas o con menor capacidad de control estatal, las que quedan fuera del perímetro de certificación. ACS informa de que es la dirección de medio ambiente de cada una de las sociedades la encargada de supervisar su desempeño medioambiental y que se han realizado 972 auditorías medioambientales externas durante 2011, representando el 95% de la producción del grupo, sin que sea posible saber con exactitud en qué áreas de actividad o empresas se han llevado a cabo, ni sus resultados. Del mismo modo, no se ha encontrado evidencia de que la empresa tome en consideración los principios de precaución y prevención medioambiental a la hora de establecer sus políticas y/o desarrollar su actividad.

ACS informa que el 54% de las ventas del grupo cuentan con un sistema de recopilación de incidencias medioambientales y que durante 2011 se han registrado un total de 1.601. Pese a la importancia de este dato, la empresa no aporta información sobre los hechos concretos, sus consecuencias y las medidas de reparación tomadas, ni sobre cómo pretende ACS evitar que puedan repetirse en el futuro. Sí es posible conocer que el 33% de dichas incidencias medioambientales han dado lugar a expedientes sancionadores y que la empresa ha tenido que pagar un total de 154.600 € como consecuencia de los mismos. En este caso tampoco es posible conocer detalle alguno sobre los hechos que han motivado la sanción ni la manera en que se han reparado los hábitats afectados. Esta manera de reportar no responde a las expectativas de todos los grupos de interés de la empresa, ya que si bien los accionistas podrían ver satisfechas sus expectativas, otros grupos relevantes como las comunidades locales en las que han ocurrido los hechos o los grupos ecologistas podrían desear acceder a una información más precisa al respecto. En cierto modo, esto no es de extrañar, teniendo en cuenta que la carta del presidente que abre el informe de responsabilidad corporativa de ACS 2011 está dirigida únicamente a los accionistas del grupo<sup>2</sup>.

Uno de los elementos positivos que a través de los años ha caracterizado el informe de responsabilidad corporativa de ACS ha sido el detalle de la información aportada sobre impactos medioambientales de sus distintas áreas de actividad y productos. Sorprendentemente este año la empresa no aporta apenas información relevante a este respecto, sin que sea posible conocer el motivo de este cambio en los contenidos del informe. No se ha encontrado evidencia de que ACS asuma explícitamente la responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades y

2 Carta del Presidente. Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS 2011. Pág. 4

productos. Del mismo modo, ACS no informa con detalle sobre su adhesión a ningún tipo de estándar o sistema de gestión de su cadena de suministro en materia de medioambiente.

En cuanto a aspectos laborales, ACS aporta información sobre sus políticas y compromisos en la materia, que se basan en el respeto a los derechos humanos y reconocidos por distintos organismos internacionales, la libertad sindical y el derecho de libre asociación de sus trabajadores. Todos los empleados del Grupo ACS, incluyendo a los españoles expatriados, están sujetos a convenios colectivos. Según la empresa en 2011 el 10% de los empleados del Grupo están afiliados a sindicatos u organizaciones sindicales. Pero no se presentan datos sobre ejercicios anteriores, lo que dificulta conocer la tendencia para este indicador, que sigue siendo muy negativa, ya que el número de trabajadores afiliados o representados por sindicatos ha ido descendiendo año tras año desde 2007 (90%) hasta la actualidad (10%) sin que la empresa haya aportado una explicación al respecto. La información tampoco se presenta desglosada por país, de manera que resulta imposible saber en qué países se concentran los trabajadores afiliados. Tampoco se informa sobre medidas tomadas en países donde el derecho a la libre asociación de los trabajadores se encuentra constreñido y/o supone riesgos<sup>3</sup>, como es el caso de Colombia o China, lugares donde ACS desarrolla actividades.

Por otro lado, la empresa manifiesta compromiso con la salud y seguridad de sus trabajadores, que se encuentra plasmado en su código de conducta y se ve reforzado por programas de formación continua en la materia, sobre la cual se aporta información desglosada en horas lectivas y por categoría profesional, pero no por país, de manera que no es posible saber si estas políticas tienen un alcance global o si por el contrario se centran en determinadas empresas, regiones geográficas o líneas de negocio. ACS también manifiesta compromiso con la igualdad y la no discriminación, aportando datos sobre porcentaje de mujeres en la plantilla, personal extranjero, porcentaje de directivos locales o personas con discapacidad. Todo ello sin desglose por país o línea de negocio.

El Grupo ACS canaliza su acción social a través de la Fundación ACS, que ha invertido durante 2011 3.847 millones de euros. Se mencionan los principios de actuación de la fundación, pero no se ha encontrado evidencia de información sobre los proyectos concretos, los socios o países donde se han llevado a cabo. Tampoco es posible saber si se ha tomado en cuenta la opinión de los grupos de interés de la empresa en la toma de decisiones. No se ha encontrado ninguna referencia explícita en el informe de responsabilidad corporativa al impacto de sus actividades en las comunidades en las que opera y cómo afectan a las partes interesadas.

Como se ha mencionado previamente, la empresa manifiesta compromiso explícito con el respeto a las leyes en todos los países donde opera y a lo dispuesto en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Sin embargo, no se ha encontrado información relativa a las medidas que toma para cumplir con este compromiso, ni un análisis de riesgos vinculados a la vulneración de derechos humanos al menos en aquellos países donde el riesgo es mayor. Esto cobra especial relevancia en el caso de una empresa altamente diversificada e internacionalizada, con presencia en más de cincuenta países en los cinco continentes, algunos de ellos con riesgo elevado en materia de derechos humanos, como es el caso de Colombia<sup>4</sup>. En este sentido, la empresa se limita a manifestar su compromiso y su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, sin que se encuentre publicado el informe de progreso correspondiente al ejercicio 2011<sup>5</sup>.

La empresa cuenta con un código de conducta, el cual incluye compromiso con el trabajo decente y adecuadamente remunerado que favorezca el desarrollo personal y profesional de sus empleados, aunque no se ha encontrado evidencia de mención explícita a la no utilización del trabajo forzoso, lo cual sí ocurre para el trabajo infantil. En este caso no se ha encontrado información sobre el modo en que ACS verifica la no existencia de trabajo infantil u otros aspectos relevantes en materia de derechos humanos en su cadena de suministros. Tampoco

<sup>3</sup>Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

<sup>4</sup>Mapa de riesgo en vulneración de derechos humanos de Maplecroft

<sup>5</sup><http://www.pactomundial.org/index.asp?MP=3&MS=8&MN=2&id=922>

se ha encontrado evidencia de reconocimiento explícito del principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo, lo cual resulta relevante debido a que ACS está operando en países de alto riesgo en este ámbito, como Perú, Ecuador o Brasil, donde son frecuentes los conflictos y las violaciones de los derechos humanos, según el informe anual de Amnistía Internacional 2011<sup>6</sup>.

El código de conducta de ACS también incluye aspectos relacionados con el rechazo a cualquier forma de corrupción y soborno, pero no existe información detallada sobre controles contables internos para prevenir y detectar los actos de corrupción o información sobre cómo se lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad o información sobre cómo se lucha contra el tráfico de influencias, prevención de la corrupción de funcionarios nacionales e internacionales, prevención de corrupción y soborno entre empresas o prevención de malversación de fondos privados. En este sentido, solo se informa de la existencia de un canal de comunicación interna para empleados (canal ético) a través del cual pueden ser denunciados los incumplimientos del código de conducta y posibles irregularidades. La empresa informa que en 2011 se han tramitado cinco denuncias indicando el tipo de denuncia y la situación en que se encuentra el expediente, sin mayor detalle. Así mismo, la empresa no aporta información sobre la cantidad anual que se destina a financiar partidos políticos o acciones de lobby. No se ha encontrado evidencia de la existencia de políticas concretas al respecto.

En cuanto a los derechos de los consumidores, no se ha encontrado información sobre la observancia de normativas nacionales e internacionales sobre protección de los derechos de los consumidores en todos los países en que realizan operaciones, ni renuncia explícita a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas o renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, información sobre las resoluciones de quejas y/o reclamaciones y compensaciones de los consumidores, ni información sobre incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente. A este respecto la empresa se limita a aportar información sobre sistemas de gestión de la calidad implantados en el 45% de la actividad de la empresa, así como sistemas de control de la calidad y sistemas de gestión de incumplimientos de estándares de calidad. El 77,1% de la producción de ACS está certificada con ISO 9001. Del mismo modo, se aportan datos sobre el número de encuestas de satisfacción del cliente realizadas durante 2011.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El informe de responsabilidad corporativa de ACS 2011 presenta como novedad con respecto a años anteriores, un apartado específico destinado a identificar el alcance de la información para determinados indicadores, a su vez divididos por aspectos, como clientes, calidad, proveedores, i+D+I, medioambiente, entre otros. Sin embargo, no se incluyen algunos aspectos relevantes desde una perspectiva de RSC, como puede ser el respeto de los derechos humanos o las relaciones con grupos de interés, sin que la empresa aporte información detallada sobre los criterios que han dado lugar a la elaboración de este listado de indicadores ni tampoco sobre la metodología utilizada.

El alcance global que debe cubrir una empresa en su informe de responsabilidad social debería incluir todas las actividades desarrolladas por la empresa, así como todo el ámbito geográfico en el que actúa desde un punto de vista comercial, de producción, operativo o de aprovisionamiento. En este sentido, ACS no presenta la información desglosada por país, de manera que a pesar de la gran cantidad de países en los que tiene presencia, la información incluida en muchos casos hace referencia únicamente a su actividad en España o en todo caso Europa, que son justamente los lugares con menor riesgo de vulneración de derechos, lo cual no permite tener una idea clara de las dimensiones y los impactos (tanto positivos como negativos) de ACS a nivel global. Tampoco se presenta información por igual de todas las áreas de negocio del grupo, aunque sí de las principales. Presentar la información focalizada

<sup>6</sup> Amnistía Internacional Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011/world-by-region>

en ciertas áreas de negocio, no aportando información relevante de otras que, tanto por su impacto como por su presencia en el porcentaje de negocio, se pueden considerar como muy significativas, vulnera los principios de Totalidad y Exhaustividad.

En cuanto a la materialidad de la información aportada, ACS informa que han desarrollado herramientas de gestión de la sostenibilidad que se encuentran alineadas con los requerimientos de GRI y los índices bursátiles sostenibles en los que la empresa cotiza, sin aportar mayor información al respecto. No se ha encontrado evidencia de la participación de sus grupos de interés en la definición de la materialidad de la información, a pesar de ser este un elemento generalmente aceptado como clave en estos procesos, ya que el objetivo principal de un ejercicio técnico de rendición de cuentas es precisamente responder a las expectativas de los grupos de interés. No se ha encontrado evidencia de que la empresa estructure y sistematice la participación de las partes interesadas en el diseño, en la definición de objetivos, en la implementación, en la verificación y en las posibles mejoras de sus sistemas de gestión. No se ha encontrado información que haga referencia a la manera en que han sido incluidos ni tan siquiera aquellos grupos con los que la empresa tiene una relación más directa, como sus trabajadores o clientes.

Llama especialmente la atención el hecho de que la carta del presidente esté dirigida únicamente a los accionistas del grupo<sup>7</sup>. ACS manifiesta compromiso con sus grupos de interés, pero no aporta información sobre los procesos utilizados para identificarlos, ni sobre la manera en que sistematiza la comunicación con los mismos, ni de qué manera la opinión de sus grupos de interés ha contribuido al diseño del informe de responsabilidad corporativa. En este sentido, la empresa se limita a afirmar que: *El Grupo ACS contextualiza sus actividades de Responsabilidad Corporativa y su relación con sus Grupos de Interés atendiendo a estos compromisos que la compañía adopta de forma voluntaria y responsable*<sup>8</sup>. Esta forma de reportar sin tomar en cuenta de manera sistemática las expectativas de los grupos de interés vulnera el principio de inclusividad.

Un correcto sistema de gestión se despliega partiendo de una serie de compromisos que se materializan en políticas que deben establecer objetivos medibles y materiales, que incluyan procedimientos específicos para alcanzar dichos objetivos. Se debe diseñar un plan de implantación y hacer seguimiento y evaluación de los resultados e impactos, contando al mismo tiempo con un plan de mejora continua. ACS cuenta con compromisos y con políticas. Del mismo modo, se han generado algunas herramientas, como el código de conducta, pero no se informa con detalle sobre los resultados de su aplicación. Se utilizan algunos estándares internacionalmente aceptados como GRI, pero el alcance de la información sobre los indicadores establecidos por dicho estándar no responde a las dimensiones de la organización a nivel internacional. Del mismo modo, no se presentan objetivos concretos, medibles y susceptibles de seguimiento y verificación para cada uno de los aspectos relevantes desde una perspectiva de RSC. En lugar de eso, se presenta información variable sobre *hitos y retos* generales que afectan únicamente a una mínima proporción de las empresas del grupo y que no ofrecen continuidad con respecto a ejercicios previos. Asimismo, no se ha encontrado evidencia de que ACS cuente con un plan de mejora continua.

Como se ha mencionado previamente, no se puede afirmar que el informe de responsabilidad corporativa de ACS responda a una visión de triple balance (aspectos económicos, sociales y medioambientales), que pongan de manifiesto áreas de fricción o de complementariedad entre los distintos objetivos de la empresa (tradeoffs). En ocasiones, el cumplimiento de los objetivos en materia social o medioambiental puede entrar en conflicto con otros objetivos igualmente lícitos: operativos, estratégicos o financieros de la organización. Porejemplo: aumentar la producción y disminuir las emisiones de GEI. De ahí la importancia de aplicar una visión de triple balance, que permita encontrar soluciones para estas tensiones tanto en el corto, como en el largo plazo.

<sup>7</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS 2011. Pág. 4 y 5.

<sup>8</sup> Compromiso con la creación de valor, la integridad, el desarrollo tecnológico, el entorno natural y el entorno social. Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS 2011. Pág. 19

En cuanto a la cadena de suministro, ACS informa de que el departamento de compras gestiona la relación con los proveedores y contratistas a través de sistemas específicos de gestión, clasificación y homologación de los mismos, pero no se ha encontrado evidencia de que existan criterios sociales y/o medioambientales para su contratación, más allá de afirmar que se fomenta el conocimiento de sus principios éticos y de conducta. No hay evidencia de que ACS esté adherida a algún sistema de certificación de la cadena de suministro relacionado con RSC. La empresa tampoco aporta datos sobre compras, proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo o por incidencia en el mercado y la sociedad.

La información contenida en el informe de responsabilidad corporativa de ACS no resulta neutral, ya que no hay equilibrio entre la información sobre impactos positivos y aspectos negativos de su actividad. Asimismo, el tono utilizado es exageradamente optimista, positivo y algo triunfalista en la forma de reportar, lo cual podría indicar que la empresa se encuentra satisfecha con su metodología de reporte, a pesar de presentar amplias áreas de mejora, especialmente en lo referente al alcance de la información, los aspectos de derechos humanos y la información sobre sistemas de gestión. Por otro lado, la información no se presenta de manera que permita la comparación entre diferentes ejercicios para todos los indicadores relevantes y tampoco permite la comparación del desempeño económico, social, ambiental entre diferentes países y regiones u otras empresas de su sector.

Finalmente, en cuanto a la verificación externa de la información presentada, ACS aporta un documento emitido por GRI denominado *declaración de control del nivel de aplicación de GRI*, pero como se ha mencionado previamente, dicho documento no supone una valoración por parte de GRI sobre los contenidos de la memoria, ni el desempeño de ACS en sostenibilidad. Únicamente certifica que la empresa ha utilizado sus indicadores y que ha utilizado el procedimiento que ellos establecen para autocalificar la información contenida en la memoria, sin emitir ningún juicio. ACS autocalifica su memoria como A+, la máxima calificación, a pesar de existir amplias áreas de mejora en su ejercicio de rendición de cuentas. La empresa también presenta informe de verificación externade alcance limitado realizado por KPMG, que califica su verificación como de grado de aseguramiento inferior al razonable. Cabe destacar que un informe de verificación externa no tiene el mismo grado de fiabilidad que un informe de auditoría. En este sentido, ACS si presenta informe de auditoría para las cuentas anuales. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

ACS presenta su informe de gobierno corporativo de acuerdo al modelo del Código Unificado de Buen Gobierno, Código Conthe de la CNMV. El formato de reporte en este caso es estándar y de carácter técnico y no presenta añadidos estéticos ni fotografías. Cabe destacar que el modelo de la CNMV sirve para realizar un auto diagnóstico del grado de cumplimiento de las recomendaciones del código, lo cual deja espacio para la libre interpretación por parte de la empresa y puede que las afirmaciones de cumplimiento allí contenidas sean matizables. En cada caso la empresa indica si cumple o no con cada una de las recomendaciones, aportando explicación al respecto únicamente en el caso de cumplimiento parcial, pero no se obliga a explicar en caso de que la empresa afirme que cumple.

En cuanto a la creación de canales de comunicación para todos sus grupos de interés, ACS menciona la importancia que para la empresa tiene la transparencia informativa y la comunicación con los distintos grupos de interés. En este sentido, se menciona un canal específico para accionistas y otro para trabajadores. Los proveedores tienen también acceso al canal de trabajadores y se afirma que con los clientes el trato es prácticamente diario. Pero no se detalla el funcionamiento de dichos canales, ni tampoco los resultados de dicha comunicación, excepto para el caso del canal de denuncias del código de conducta, para el que si se aporta información genérica. Sobre el resto de grupos de interés no se ha encontrado evidencia de canales de comunicación.

ACS cuenta con un sistema de gestión de riesgos sobre el cual aporta información. Se han identificado varios tipos de riesgos que pretenden ser cubiertos por su sistema de gestión. Se establecen dos categorías, por un lado los riesgos operativos, que incluyen aquellos relativos a la contratación, planificación y control de la ejecución de las diferentes obras y proyectos, riesgos relativos a la calidad, riesgos medioambientales y riesgos relacionados con la actividad internacional. Por otro lado los riesgos no operativos, que también son propios de los diferentes negocios que el grupo desarrolla relacionados con la imagen, los recursos humanos, legales o normativos, fiscales, financieros y de cobertura de seguros. Dentro de los riesgos no operativos cuenta con especial importancia los relacionados con los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera a los mercados. No se ha encontrado evidencia de que ACS cuente con sistemas de gestión de riesgos relacionados con la vulneración de derechos humanos.

En cuanto a la remuneración de los miembros del consejo, ACS informa de la existencia de una política de retribuciones, que es elaborada por la comisión de retribuciones y posteriormente presentada a la junta general de accionistas para ser votada con carácter consultivo. La información en materia retributiva se presenta de manera global, no individualizada. Asimismo, se aporta información general sobre los criterios que van asociados al pago de las retribuciones variables, que se circunscriben sólo a los consejeros ejecutivos y 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. Este tipo de retribuciones variables guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios, pero no se ha encontrado evidencia de que estén vinculadas a la consecución de objetivos no financieros (sociales y medioambientales).

ACS informa de la existencia de cláusulas de blindaje para nueve personas, pero no es posible conocer quiénes son los beneficiarios, el motivo por el que se han establecido o las cantidades y beneficios concretos a favor de cada beneficiario. La existencia de dichas cláusulas no se somete a votación por parte de la junta general de accionistas, ni tampoco se les comunica al respecto, sino que son aprobadas por el propio consejo de administración. La aprobación de las retribuciones del consejo por parte de la junta de accionistas es muy relevante, ya que, al ser los propios consejeros los que fijan sus salarios, es necesario establecer mecanismos de control que minoren los riesgos derivados del conflicto de interés que supone esta situación. Sería deseable que los accionistas, que son los auténticos propietarios de una entidad cotizada, pudieran no solo tener conocimiento al respecto de estas cláusulas, sino también tener la capacidad de manifestarse en cuanto a su pertinencia y cuantía a través de votación.

No existen restricciones legales ni estatutarias del derecho al voto. Del mismo modo, la empresa afirma que está permitido 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. Asimismo, ACS ha presentado sus cuentas correspondientes al ejercicio 2011 sin salvedades en el informe de auditoría. La empresa afirma que en el caso de que hubiera salvedades, ACS aportará una explicación adecuada a la junta general de accionistas sobre el contenido y alcance de las mismas.

En relación al consejo de administración, la empresa cuenta con documento que se encuentra disponible en su web corporativa llamado reglamento del consejo de administración, en el cual se establecen las distintas comisiones con que cuenta y su modo de funcionamiento. ACS cuenta con tres comisiones: la ejecutiva, la Comisión de auditoría y control y el comité de nombramientos y retribuciones. El reglamento establece que los presidentes de las distintas comisiones no pueden ser ejecutivos, pero no se ha encontrado evidencia de que deban ser independientes. Según la empresa, la proporción de consejeros dominicales e independientes guarda relación con la estructura de la propiedad, pero el número de consejeros independientes no llega a cumplir la recomendación de que un tercio de los consejeros sea independiente, sobre lo que la empresa aporta la siguiente explicación: *Entendemos que la distribución de los distintos tipos de Consejeros, (ejecutivos, dominicales e independientes), es la adecuada a las características de la sociedad, de elevada capitalización bursátil y con cuatro accionistas significativos con distinto peso accionarial (con participaciones que van desde el*

18% al 5%)<sup>9</sup>. El consejo de administración de ACS cuenta con solo una mujer entre sus miembros, sin que la empresa informe de que se pretenda equilibrar la relación de género en dicho órgano de gobierno.

Si bien el reglamento del consejo de administración de ACS establece periodos específicos para el desempeño de los cargos del consejo, no se ha encontrado evidencia de la exigencia de un límite en el número de veces que pueden ser reelegidos, lo cual afecta también a los independientes, no cumpliendo con la recomendación del código unificado de buen gobierno de la CMNV que establece que los consejeros independientes no deben permanecer en su puesto por periodos superiores a doce años. Tampoco existe un límite de edad para ejercer el cargo de consejero.

---

<sup>9</sup> Informe de gobierno corporativo 2011. Pág. 60

## ARCELORMITTAL ArcelorMittal

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

ARCELORMITTAL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Acero, en distintos formatos, con un alto grado de integración vertical en los dos sentidos (minas y productos adaptados a las necesidades de los clientes)

#### Alcance geográfico

La empresa tiene presencia en 62 países.

África: Argelia, Egipto, Liberia, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica ( 6). Asia y Oceanía : Arabia Saudí, China, Corea, Emiratos Árabes, India, Indonesia, Japón, Kazakhsatan, Líbano, Malaysia, Pakistán, Singapur, Taiwán, Vietnam (14). Europa : Alemania, Austria, Azerbaiyán, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Rep. Checa, Dinamarca, Eslovaquia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Luxemburgo, Macedonia, Noruega, Países bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumania, Rusia, Serbia, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania.(30) Norteamérica : Canadá, EEUU, México (3). Sudamérica : Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Perú, Trinidad y Tobago, Venezuela.(9). Subrayados los países donde explota minas o tiene presencia industrial.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good Index
- Dow Jones Sustainability Indexes

#### Normativa Internacional

ARCELORMITTAL declara que apoya la siguiente Normativa Internacional:

- la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
- los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

#### Estándares voluntarios

ARCELORMITTAL 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
- Global Reporting Initiative.
- AA1000 Assurance Standard (2008) de AccountAbility
- Compromiso EITI de transparencia (Industria Extractiva)

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
ArcelorMittal Form 20F- 2011	inglés
ArcelorMittal Annual Report 2011	inglés
ArcelorMittal Corporate Responsibility Report 2011	inglés
ArcelorMittal's G3.1 Content Index 2011	inglés
ArcelorMittal Fact Book 2011	inglés
Risk Management Policy. Nov 2011	inglés
Norma de Relaciones con la Comunidad de ArcelorMittal	
ArcelorMittal Code of Business Conduct- Nov 2011	inglés
Código de Conducta Empresarial	
Anticorruption Guidelines - June 2009	inglés
Whistleblower Procedure - Nov 2011	inglés
Código de Contratación Responsable	
Responsible sourcing at ArcelorMittal	inglés
Política Energética	
Política Medioambiental	
Diversity and Inclusion Policy	inglés
Health and Safety Policy_nov_2011	inglés
Política de Derechos Humanos	
Security Personnel Policy on the use of Force, Arms and Firearms - Dec 2011	inglés
Insider dealing regulation procedure - Nov 2011	inglés
Statuts Coordonnes - ArticlesOfAssociationOfArcelromittal	inglés y francés
AGM _ Voting Final Results _ May 2012	inglés
ArcelorMittal Foundation	inglés

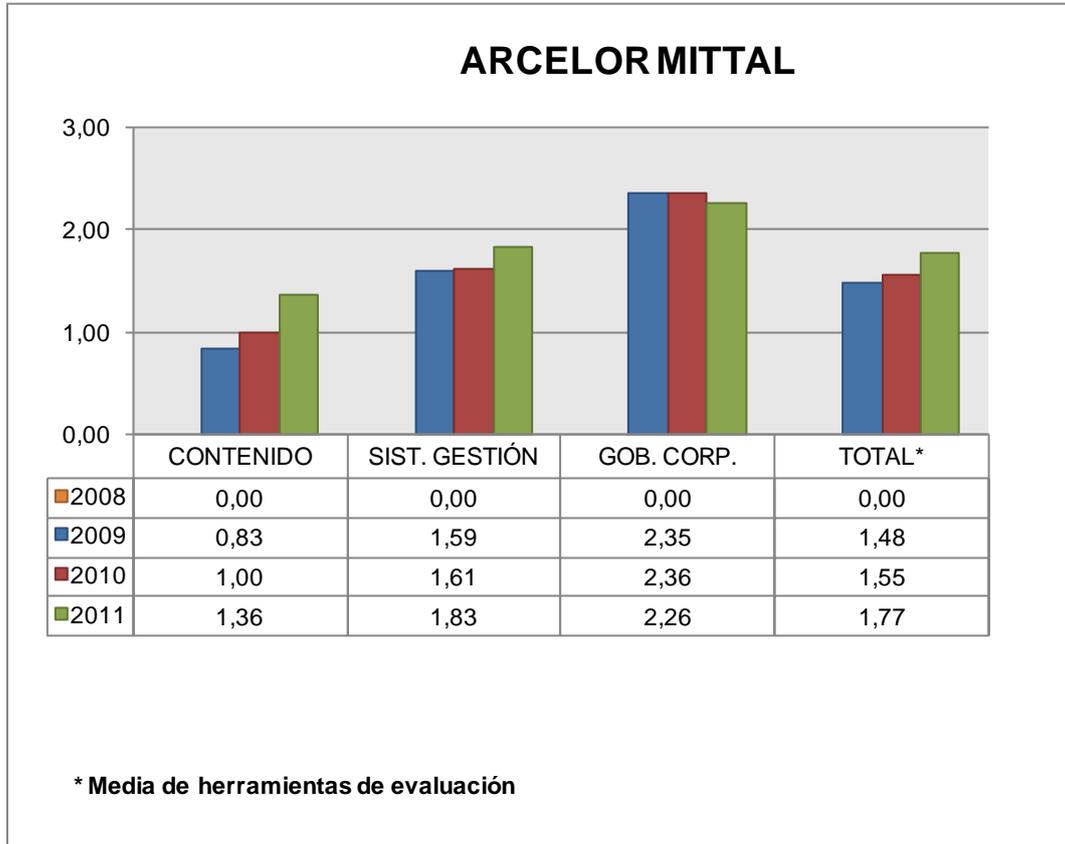
El análisis se limita únicamente a la información de la empresa que cotiza en el IBEX 35, no ampliándose a otros documentos adicionales publicados por empresas participadas, filiales o pertenecientes al mismo grupo empresarial.

## II. TABLAS DE RESULTADOS

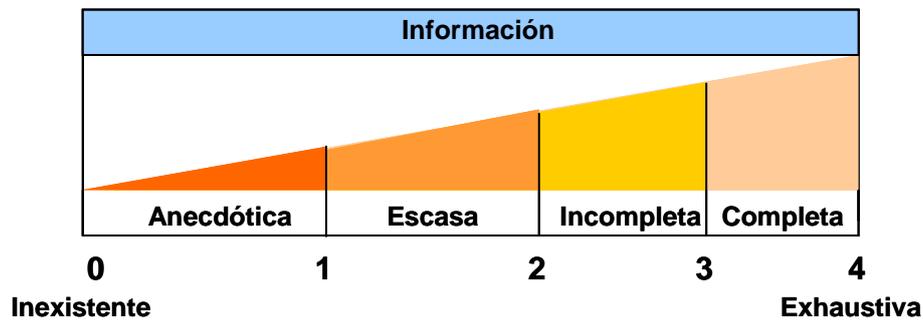
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,84</b>
Indice&Perfil GRI	2,25
GRI Indicadores	1,41
Principios GRI	1,85
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,26</b>
<b>ONU</b>	<b>1,32</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,68</b>
AA1000 Indicadores	1,52
AA1000 Principios	1,85
<b>NEF</b>	<b>1,75</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,77</b>

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 **1,77**, 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 **1,36**, 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 **1,83**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,26**.

ARCELORMITTAL aprobó su estrategia de Responsabilidad Social a mediados de 2008, y la primera memoria de RSC la publicó en 2009 sobre el ejercicio de 2008. Desde entonces ha avanzado considerablemente en la información que facilita sobre la implementación de sistemas de gestión relacionados con la RSC, especialmente los encaminados al respeto de los derechos humanos por parte de la empresa y sus suministradores. Sin embargo falta aun información relevante sobre los resultados de la implantación de dichos sistemas, y sobre aspectos relativos a los recursos humanos y el medioambiente entre otros.

Las carencias en su rendición de cuentas son cuantitativa y cualitativamente relevantes, sobre todo teniendo en cuenta que es la mayor empresa siderúrgica del mundo, siendo éste uno de los sectores que más contribuyen al cambio climático por sus elevadas emisiones de CO2 (En el informe de Carbon Disclosure Project 2011 Global 500 Report<sup>10</sup>, ARCELORMITTAL consta como la empresa que más emisiones reporta). En 2011 informa de 193 millones de toneladas de CO2 derivadas exclusivamente de la producción de acero. ARCELORMITTAL al tener un alto grado de integración vertical se convierte además en una importante empresa extractiva, con lo que conlleva de peligro de vulneración de los derechos de las comunidades locales en las que opera, debido a expropiaciones, desalojos de poblaciones, contaminación, etc. Estos dos temas junto con la seguridad en el trabajo son los que la empresa aborda de forma preeminente, pero las mejoras en la rendición de cuentas siguen siendo insuficientes.

<sup>10</sup> <https://www.cdproject.net/CDPResults/CDP-G500-2011-Report.pdf>

En 2011 se han producido avances, cumpliendo los compromisos de 2010, al haber iniciado la formación en política de derechos humanos, haber desarrollado la Política para el Personal de Seguridad sobre el uso de la fuerza, armas y armas de fuego y la Guía para compradores y suministradores relativa al cumplimiento de los Códigos y Políticas de ARCELORMITTAL referentes a los DDHH, medioambiente, salud, seguridad y ética.

Sin embargo y a pesar de la adhesión a la Iniciativa de Transparencia de Industrias Extractivas (EITI, en sus siglas en inglés), ha sido admitida a trámite la queja presentada por la ONG “Friends of The Earth” contra ARCELORMITTAL por no cumplir en Liberia con la Guía para Empresas Multinacionales de la OCDE<sup>11</sup> referente a la gestión de los Fondos Sociales para Desarrollo de la Comunidad.

En áreas como Gobierno Corporativo, en el que manifiestan un compromiso desde hace más tiempo quedan con una baja calificación (incompleta) debido, entre otras, a la falta de compromiso para que la composición del Consejo de Administración (Board of Directors- BoD) sea más paritario en cuestión de género, haya unos términos de referencia más detallados del funcionamiento del mismo, el número de consejeros que permiten sus estatutos se ajuste a las recomendaciones de buenas prácticas, se regule qué asuntos deben votarse de forma separada, no informen sobre si se tienen o no medidas de blindaje respecto a los puestos del Consejo de Administración o la Alta Dirección o la falta de definición sobre cómo debe desarrollarse la Junta General de Accionistas.

Del análisis de los documentos publicados, se puede inferir, la escasa implantación de sistemas de gestión de la información y rendición de cuentas adecuados para poder responder a la sociedad con la información precisa y detallada por países y áreas de negocio. Los datos que se suministran son a nivel global de la empresa, y solo en algunos casos facilitan información por áreas de negocio.

En 2011 siguen sin poder cumplimentar un buen número de indicadores relacionados con el sistema Global Reporting Initiative (GRI), incluido el índice sectorial para empresas mineras, por falta de datos, esto hace que las buenas prácticas que se incluyen no sean suficientes para asegurar un buen desempeño de forma global. La empresa evalúa su grado de cumplimiento en cuanto al sistema GRI como B+.

A pesar de cotizar ARCELORMITTAL en el IBEX 35, ni los Informes Financieros Anuales ni los Informes sobre Gobierno Corporativo aparecen en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Aunque no se lo exija la CNMV por ser una empresa extranjera, sería de interés para los stakeholders españoles que ARCELORMITTAL publicase el informe de Gobierno Corporativo con el formato aprobado por la CNMV. Esto aportaría información sobre Gobierno Corporativo que no se incluye en los documentos emitidos actualmente por ARCELORMITTAL.

## b. CONTENIDOS RSC

La información de rendición de cuentas para sus grupos de interés está distribuida entre el Informe de Responsabilidad Corporativa, el Informe Anual, y el Formato 20F para la información económica, análisis de riesgos, gobierno corporativo, etc. y el “Fact book” donde están las principales informaciones tanto relativas a plantas de producción, como a explotaciones mineras, e información sobre número de trabajadores, además de información resumida de la que aparece en el Formato 20F. Todos los documentos anteriores junto con el índice GRI pueden encontrarse en la página web de ARCELORMITTAL y todos ellos están en inglés. Sería deseable que dichos documentos estuvieran disponibles también en castellano, dada su cotización en el IBEX35.

<sup>11</sup> [http://oecdwatch.org/cases/Case\\_199](http://oecdwatch.org/cases/Case_199)

A partir de 2010 incluyen en el Informe Anual algunos de los apartados del Formato 20F, como es el análisis de riesgos, habiendo incorporado en 2011 el apartado de Revisión Financiera, lo que hace que haya parte de la información relevante en un formato más amigable. Cabe destacar la publicación en la web del código de conducta, distintas políticas, y guías relacionadas con la RSC, que permiten valorar mejor las afirmaciones de tipo más genérico que pueden aparecer en la memoria de RSC. En 2011 han publicado varios de estos documentos, que demuestra el avance en la gestión de distintas materias como son los DDHH y la gestión responsable del suministro.

El perímetro de información queda restringido a las empresas en las que ARCELORMITTAL tiene control en la gestión, y a los principales nuevos proyectos en fase de desarrollo. En 2011 se echan de menos la relación de empresas financieras -ARCELORMITTAL FINANCE- a las que se hace referencia en el documento 20F, pero de las que se desconoce el número y su correspondiente ubicación. Información que resulta de utilidad para los Grupos de Interés debido a la problemática existente en el mundo empresarial de evasión y/o elusión de impuestos a través de los paraísos fiscales. Al no disponer de una lista completa de las empresas participadas por ARCELORMITTAL se desconoce el alcance de las empresas/países que quedan fuera del perímetro.

ARCELORMITTAL no incluye apenas datos de desempeño económico en su Informe de Responsabilidad Corporativa, salvo algunas grandes cifras, y lo que denomina “Contribución económica a la sociedad”. Toda la información referente a su actividad económica se encuentra en el Informe Anual y en el formato 20F de “United States Securities and Exchange Commission”, en el que queda reflejada de forma exhaustiva, pese a lo cual se echa en falta la relación completa de empresas en las que participa en su propiedad. Tampoco aporta información de calidad y desglosada por país sobre los pagos a trabajadores, proveedores y detalle completo de impuestos pagados. Las cifras globales incluidas en el Informe de Responsabilidad Corporativa no dan información significativa, puesto que el peso de las repercusiones que tienen sobre las comunidades del Norte o del Sur es muy distinto. En 2011 incluyen en el Informe Anual -pág. 52- una tabla con los impuestos estatutarios a pagar, con detalle para algunos países. Sin embargo la cifra que consta en las cuentas anuales de impuestos pagados no coincide con la suma de la tabla, y por lo tanto se desconoce los impuestos que finalmente se han pagado en cada país, después de aplicar las correspondientes exenciones. Se considera de todas formas relevante este primer paso dado por la empresa, que incrementa su transparencia aunque hubiese sido deseable que hubiese facilitado la información completa de los impuestos efectivamente pagados en cada país. Para los países como Liberia, Marruecos, Trinidad Tobago o Kazakstán, con recursos públicos limitados para implantar políticas que aseguren los derechos de las personas, es más necesaria dicha información para poder conocer qué impacto efectivo tiene la empresa en la economía, en la sociedad y en definitiva en la contribución al desarrollo de los mismos.

A partir de la información contenida en sus cuentas anuales, y de la información disponible en la web, se ha identificado que posee filiales en países o territorios considerados paraísos fiscales<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Mittal Steel Company N.V	19, avenue de la Liberté, L-2930 Luxembourg, Grand Duchy of Luxembourg	Sede
China Oriental	Bermuda (no consta dirección completa)	inversión o joint venture - 47,03% en propiedad. Se desconoce actividad
Macsteel International Holdings B.V.	The Netherlands	inversión o joint venture - 50% en propiedad. Se desconoce actividad
ArcelorMittal Finance	Luxemburgo ? - este año no consta como empresa separada, pero hacen referencia a ella en el informe 20F pag PDF..-119,121,	finanzas
ArcelorMittal Flat Carbon Europe S.A.	Avenue de la Liberté, 19, L-2930 Luxembourg, Luxembourg	Flat Carbon
ArcelorMittal Belval & Differdange S.A.	66, rue de Luxembourg, L-4221 Esch sur Alzette, Luxembourg	Long Carbon
ArcelorMittal International Luxembourg S.A.	19, avenue de la Liberté, L-2930 Luxembourg,	Distribution solutions- proyectos
ArcelorMittal International FZE - Dubai	office #525, 5th Floor, JAFZA LOB #15 , Jebel Ali Free Zone, Dubai 262098, United Arab Emirates	ventas

No aporta información detallada sobre si tiene alguna política sobre su presencia en paraísos fiscales. Pudiendo existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios, y éticamente reprochable.

Al no dar a conocer todo el entramado de empresas participadas, se desconoce si tiene presencia en más países considerados paraísos fiscales. Tampoco se refleja el desglose de subvenciones recibidas por país, o la confirmación de que no se han recibido.

En el apartado medioambiental se ha ampliado el número de indicadores sobre los que se aporta información, aunque sigue siendo insuficiente la información facilitada. No incluye ninguna referencia a la aplicación de principios de precaución y prevención, salvo la firma del Pacto Mundial. Existe el compromiso de reducir las emisiones de CO2 en un 8% para 2020, tomando como base 2007. En 2011 ha disminuido el total de emisiones por tonelada respecto a 2010 y también en términos absolutos, aunque los datos que facilitan solo se refieren a la producción de acero, no contabilizándose las emisiones de las restantes líneas de negocio. Por primer año se informa de emisiones de otros gases de efecto invernadero pero una vez más restringiendo la información a la producción de acero.

Se continúa echando en falta información de consumos y emisiones para la actividad minera. Siguen sin facilitar información del total de energía consumida por tipo de actividad en términos absolutos para la producción de acero y en términos relativos y absolutos respecto a la actividad minera.

En cuanto a residuos y reciclaje se informa del acero reciclado en sus instalaciones de producción de acero, pero falta toda la información de las políticas de gestión del resto de residuos tanto en minas como en sus plantas siderúrgicas, y los consiguientes indicadores.

En relación a la protección de la biodiversidad solo se informa de algunas prácticas en Liberia donde ya han iniciado la explotación minera, también de algunas iniciativas de reforestación en Rumania , España , Ucrania y Kazakstán. No informan de que exista un plan de protección de la biodiversidad aplicable a todo el holding que asegure dicha protección en todas las zonas en las que operan con plantas industriales y minas.

La gestión del agua se convierte también en crítica, pues debido al sector de actividad en el que operan necesitan cantidades ingentes, y hay riesgo de contaminación de las aguas. En 2011 siguen sin informar de objetivos de reducción de consumo de agua, aunque respecto a 2009 hayan mejorado el consumo de agua por producción de tonelada de acero, siendo ésta, la única información suministrada. Es relevante para los grupos de interés disponer del resto de indicadores relativos al consumo para cada unidad de negocio en términos absolutos y relativos, detallando además la información por áreas geográficas dado que las consecuencias de una ineficiente gestión del agua o de un excesivo consumo no tienen las mismas repercusiones en todas las zonas en las que operan. También es relevante la información de vertidos por la problemática derivada de la contaminación de acuíferos. Se informa del avance en la certificación ISO 14001, que ha alcanzado el 98% en 2011, no cumpliendo el compromiso adquirido en pasadas ediciones de haber certificado el 100% de las plantas industriales en 2010. Se desconoce el avance del plan de certificación de las explotaciones mineras. El hecho de que exploten minas en países como Liberia o Kazakstán incrementa el riesgo al no haber legislaciones apropiadas, ni medios para controlar las repercusiones de dichas actividades.

En el informe de RSC solo incluyen información sobre sanciones por prácticas anticompetitivas en la Unión Europea, y de la queja presentada por la ONG Friends of the Earth ante la OCDE, para el resto de información sobre procesos en los que está involucrada ARCELORMITTAL hay que remitirse al Formato 20F para su conocimiento.

La información referente al colectivo de los trabajadores es anecdótica, sólo informan del número global por línea de productos, y en forma global por regiones / continentes. En "Fact Book" que es el documento donde la información numérica es más completa, se informa de la evolución en el número de empleados en los últimos 3 años, donde queda evidencia de la disminución de plantilla desde 2008, como consecuencia de la crisis. Informan en la memoria de RSC en 2011 del número de trabajadores cubiertos por convenios colectivos, pero solo de forma global, sin detalle de regiones o países. Tampoco hay ningún tipo de información de trabajadores por país, según categorías, ni género, ni ninguna información de tipo salarial que informe sobre el pago de salarios dignos en los países en los que opera especialmente en los más desfavorecidos, ni detalle de salarios por categoría país y género. Al haber aprobado la política de Derechos Humanos existe al menos un compromiso teórico por el respeto a la libertad de asociación y el reconocimiento al derecho de negociación colectiva. En el código de conducta se contempla la igualdad de oportunidades y la no tolerancia al acoso laboral.

El énfasis con el colectivo de los trabajadores está en la seguridad y salud en el trabajo, con un compromiso fuerte en la disminución de accidentes, incluyendo objetivos ligados a la remuneración para los directivos. Este incentivo afecta al Presidente de la empresa, único ejecutivo del Consejo de Administración (Board of Directors). Se incluye información (Tiempo perdido de trabajo por lesiones) cubriendo las tres grandes áreas: producción de acero, minas, y distribución y servicios. La información se presenta agregada a nivel trabajadores propios y contratistas, y sin detalle por países, ni por regiones o continentes.

Aunque el trabajo con las comunidades sea otro de los puntos prioritarios para ARCELORMITTAL y cuenten con un documento denominado Norma de Relaciones con la Comunidad, no existe información detallada sobre los impactos que provocan en las comunidades en las que operan, desglosándolo por segmento de negocio y país. La información que facilitan se refiere al número de planes de relaciones con la comunidad desarrollados, que en 2011 ha alcanzado el número de 30, y detalle de algunas buenas prácticas en Liberia y Canadá. Informan que ya han aprobado a principios de 2012, el documento el Procedimiento de relación con los grupos de interés externos que sustituirá a la Norma de Relaciones con la Comunidad.

Hay referencia a proyectos (construcción de escuelas, agua, energía, salud) que llevan a cabo en algunos de los países que operan para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones, pero sin asegurar que sean proyectos sostenibles en el tiempo, ni que estén alineados con las prioridades de las comunidades y países beneficiarios. También hay información en la web del plan de compromiso con la comunidad y sobre los proyectos de reasentamiento en Liberia. Hay que mencionar, sin embargo que la ONG "Friends of the Earth" ha presentado una queja contra

ARCELORMITTAL por no cumplir con la Guía para empresas multinacionales de la OCDE<sup>13</sup> en Liberia, como resultado del informe "Working for development? ARCELORMITTAL's mining operations in Liberia", del que ya se informó en el análisis de los datos de 2009 y que finalmente ha sido admitida a trámite por la OCDE. Respecto al respeto de los DDHH, informan de los avances de sistemas de gestión, y están disponibles la Política de DDHH, la Política en el uso de la fuerza para los cuerpos de seguridad, el código de contratación responsable y la guía para compradores y subcontratistas. Sin embargo la información que facilitan de los avances sigue siendo escasa a pesar de haber mejorado respecto a ejercicios anteriores. En 2011 informan del número de subcontratistas evaluados, y de que han realizado evaluaciones en algunos países sobre los riesgos de vulneración, pero no dan detalle de los riesgos identificados y de las medidas a tomar para solventarlos. Se comprometen a finalizar las evaluaciones por países en 2012.

La información que facilitan sobre DDHH aunque ha mejorado sigue siendo escasa, y aunque en su índice GRI informan que cumplen totalmente con algunos indicadores de DDHH, se puede considerar que dicho cumplimiento es parcial en algunos casos, al no detallar, por ejemplo, al completo el número de industrias o explotaciones mineras que operan en zonas adyacentes a poblaciones indígenas, aunque sí informen de los avances que están llevando a cabo en Liberia o en Canadá (Ártico).

La apuesta por erradicar las conductas proclives a la corrupción y el soborno, se centra en la redacción de un código de conducta, guías y acciones de formación específicas, un órgano para analizar las denuncias y un canal de denuncias interno además del de la web corporativa (en inglés) que dicen estar trasladando a las distintas empresas del grupo. No informa ni de los casos detectados, ni de las medidas tomadas en relación a incidentes que se hayan podido producir. A pesar de las declaraciones contundentes respecto a la no admisión de sobornos u otras formas de corrupción, y de que ARCELORMITTAL se haya adherido a la Iniciativa por la Transparencia de las Industrias Extractivas (EITI), no informa de que esté aplicando los principios del EITI en otros países, distintos a Liberia en los que también tiene explotaciones mineras, como es el caso de Kazajistán, que se encuentra en los países a la cola del ranking desarrollado por Transparency<sup>14</sup> International en cuanto a nivel de transparencia y falta de corrupción.

En la memoria de RSC no incluyen ninguna otra información cuantitativa de las posibles contribuciones a partidos políticos, fundaciones u otras instituciones de incidencia política en el ejercicio 2011, ni en global ni por regiones / países. Mientras aparece en el informe elaborado por Greenpeace "Who's holding us back"<sup>15</sup>, como una de las empresas que ha conseguido aumentar en la UE el nivel de emisiones Co2 permitidas, y realiza "lobby" contra la regulación medioambiental en Sudáfrica. Esta posición de la empresa frente a los temas medioambientales, le ha valido el premio de empresa "Rezagada" otorgado por esta ONG, pero también le ha facilitado a la empresa ingresos adicionales derivados de la venta de los derechos no utilizados.

La información sobre los clientes, es anecdótica, por una parte se les incluye en el esquema de grupos de interés y se informa que se llevan a cabo encuestas entre los mismos, pero no se informa del grado de satisfacción ni de los resultados cualitativos y las medidas tomadas. Someramente se informa de que trabajan con los clientes para mejorar los productos. No hay ninguna otra información relevante salvo los litigios con algunos clientes que constan en el Formato 20F, por no conformidad con los productos servidos. Por lo tanto, se desconocen datos en general sobre la calidad del servicio, el nivel de satisfacción de los clientes, mecanismos de resolución de reclamaciones, políticas de publicidad, etc. También se desconoce si la empresa está certificada siguiendo algún estándar de calidad y con qué nivel de implantación en cada una de las áreas de negocio y países.

<sup>13</sup> [http://oecdwatch.org/cases-es/Case\\_199](http://oecdwatch.org/cases-es/Case_199)

<sup>14</sup> <http://www.transparency.org/country#KAZ>

<sup>15</sup> <http://www.greenpeace.org/international/Global/international/publications/climate/2011/391%20-%20WhosHoldingUsBack.pdf>

Cabe destacar además que aunque respecto a ejercicios anteriores ha mejorado la información referente a los once indicadores específicos para el sector del metal y la minería. Sigue sin informar de indicadores tan relevantes como pueden ser : (i) la cantidad total de tierras de desmonte, rocas, deshechos y lodos y sus riesgos asociados en el aspecto medioambiental, (ii) número y descripción de conflictos significativos sobre el uso de la tierra o derechos tradicionales de las comunidades locales y pueblos indígenas, (iii) ubicaciones donde se han producido reasentamientos, número de habitantes reasentados en cada una y cómo se ha visto afectada su forma de ganarse la vida, entre otros.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En ARCELORMITTAL se aprobó el plan estratégico de responsabilidad social en 2008. Desde entonces ha avanzado en los sistemas de gestión de la RSC, incorporando la responsabilidad de la RSC a los máximos niveles jerárquicos de la organización, desarrollando y publicando distintas políticas y guías relacionadas con la responsabilidad corporativa, iniciando la formación en estas materias para sus empleados, iniciando algunos procesos de evaluación de impactos en DDHH o medioambiente, y poniendo en marcha un sistema de indicadores sobre los que informa anualmente. Pero a pesar de los avances siguen estando lejos de facilitar toda la información que puede ser relevante para los grupos de interés. ARCELOR MITTAL es una de las mayores empresas del mundo, la primera de su sector y sus operaciones pueden producir graves externalidades, tanto en la producción de acero como en la explotación minera, a lo que hay que añadir que muchos de los países en los que tiene presencia son países con un bajo índice de desarrollo humano y económico, lo que aún agrava más el retraso en la puesta en marcha de todos los sistemas de gestión por las repercusiones a nivel mundial que tienen sus operaciones.

En el plan estratégico de RSC, que no está disponible ni siquiera en su versión “ejecutiva”, se han identificado cuatro líneas de acción: “Invirtiendo en nuestras personas”, “Produciendo acero más sostenible”, “Enriqueciendo nuestras comunidades” y “Gobierno transparente”. Se identificaron inicialmente 14 indicadores, de los que se ha informado de su progreso en los tres últimos años, algunos de ellos con objetivos claramente definidos. En 2011, informan de un total de 48 indicadores, pero no hay evidencia de que este proceso de identificación haya contado con la participación de sus grupos de interés y de hecho, no se informa nada acerca del mismo.

El máximo responsable de la implantación del RSC es el “Group Management Board”, con la asignación de la RSC a uno de sus miembros de forma explícita, creando por debajo una estructura operativa que llega a los distintos segmentos de negocio y plantas de producción.

ARCELORMITTAL define su perímetro de RSC en las empresas en las que tiene capacidad de control, e incluye todas las actividades de producción de acero, explotación minera y soluciones y servicios operando en más de 60 países. De los países identificados un buen número son países en vías de desarrollo<sup>16</sup> con gobiernos débiles, altos niveles de riesgo de vulneración de los derechos humanos<sup>16</sup> y laborales<sup>17</sup>, así como con niveles de corrupción elevados<sup>18</sup>.

Los informes tienen periodicidad anual, y en 2011 han publicado la memoria de RSC a la vez que el resto de documentos de rendición de cuentas. ARCELORMITTAL presenta una matriz de materialidad según las recomendaciones del GRI, con los temas que más preocupan a sus grupos de interés y a la empresa, pero no informan de cómo se ha recabado la información de los grupos de interés, ni cuáles de ellos han participado o cómo se ha ponderado su participación, con lo que es difícil conocer la representatividad de los mismos. Además la identificación de los grupos de interés es genérica (Gobiernos y reguladores, inversores y prestamistas, medios de comunicación, organizaciones multilaterales y de negocios,

<sup>16</sup> Amnistía Internacional Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011/world-by-region>

<sup>17</sup> Confederación Sindical Internacional: Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales en el mundo: <http://survey.ituc-csi.org/?lang=es>

<sup>18</sup> [http://www.transparency.org/publications/annual\\_report](http://www.transparency.org/publications/annual_report)

organizaciones no gubernamentales, proveedores, clientes, trabajadores) y no hay información cuantitativa en general de la relación con los Grupos de Interés. No se conocen las demandas de los grupos de interés, especialmente de los más sensibles como son las comunidades en las que operan, o los trabajadores, salvo por las movilizaciones y denuncias públicas, como es el caso de las huelgas que han llevado a cabo en varios países y de las que informan en la memoria de RSC aunque sin detallar los países ni indicar los motivos, o las manifestaciones que han habido en Bosnia Herzegovina para protestar<sup>19</sup> por la alta contaminación causada por la planta que opera ARCELORMITTAL.

ARCELORMITTAL en 2011 ha seguido avanzando en la elaboración de políticas, habiendo desarrollado la de uso de la fuerza por el personal de seguridad, así como la guía para compradores y suministradores para tener en cuenta diversos aspectos de la responsabilidad corporativa, como continuación del código de relación con los suministradores desarrollado en 2010. Han iniciado también las evaluaciones en DDHH, en los países más vulnerables aunque no informa de los resultados, ni de las medidas adoptadas. Sí facilitan información del número de suministradores evaluados, pero no del tipo de evaluación llevada a cabo, ni de si han realizado algún tipo de auditoría o de los objetivos marcados al respecto.

No hay información detallada de riesgos e impactos por tipo de actividad y país, aunque sí se mencionen algunos como las emisiones de CO<sub>2</sub>, la escasez de agua, los reasentamientos de comunidades, o el uso de minerales conflictivos a los que menciona por primera vez en el informe de 2011. Al ser ésta una de las mayores empresas del mundo y por el tipo de operaciones que tiene es especialmente crítico este aspecto tanto para las comunidades locales, como para la población mundial debido a las repercusiones de sus actividades en el cambio climático.

Como ya se ha indicado en el apartado anterior, la desagregación de datos a nivel grandes zonas, en el mejor de los casos pues muchos datos están agregados a nivel holding, no da información suficiente al ser agrupados países con niveles de desarrollo económico y humanos dispares.

A lo largo del informe se presentan varios compromisos a medio plazo como es el de las emisiones de CO<sub>2</sub> o más genéricos como las acciones que iniciarán en 2012, respecto a temas como: la modificación del sistema de quejas para adaptarlo a la guía de Naciones Unidas para empresas y DDHH; la continuidad en la realización de evaluaciones sobre la adopción de la política de DDHH en sus instalaciones; los programas de formación on-line abiertos a sus suministradores sobre DDHH; o que reforzaran el sistema de gestión de la biodiversidad y los ecosistemas. Sería de interés que los compromisos se explicitaran en todos los aspectos de la responsabilidad social, concretándolos al máximo, y a ser posible a nivel cuantitativo, pues esto permitiría a los Grupos de Interés conocer y valorar el grado de implicación de la empresa en el avance de la Responsabilidad Social. Se valora positivamente la publicación en la web de las políticas, aunque sea en su formato más comunicativo, y sería deseable que dicha publicación fuese más exhaustiva y en los distintos idiomas que maneja el grupo empresarial.

ARCELORMITTAL ha desarrollado un código de conducta de amplio espectro para todo el personal del holding, con sistemas de denuncia de los incumplimientos del mismo, y con garantías de no represalias y anonimato a la vez que ha impartido formación sobre el mismo al 80% de la plantilla, produciéndose un retroceso respecto al año anterior. También ha iniciado la formación en la política de respeto a los DDHH, habiendo formado en 2011 al 56% de la plantilla, y mantienen un 94% de los empleados relevantes formados en la guía anticorrupción. Sería de interés conocer qué empresas/países aún no se han incorporado a alguna o ninguna de estas formaciones.

Ocurre lo mismo con la información facilitada sobre la implantación de los sistemas de certificación medioambiental ISO 14001 y de seguridad y salud en el trabajo, OHSAS 18001. La certificación ISO 14001 alcanza al 98% de las plantas de producción de acero, mientras que

<sup>19</sup> <http://bankwatch.org/news-media/for-journalists/press-releases/hundreds-protest-against-arcelormittal-bosnia-and-herzegov>

sigue sin haber información sobre el nivel de certificación de las explotaciones mineras, salvo que están iniciando el proceso de certificación. Respecto a la certificación OHSAS, que en global han alcanzado el 89% (sobre plantas industriales y minas, sin incluir la actividad de distribución), no se informa tampoco del % que representan las explotaciones mineras. Sería interesante saber por países, y tipo de actividad el nivel de certificación de estos dos estándares.

En el informe de RSC continúa la carencia de indicadores que cubran todos los aspectos de la RSC, aunque se valora positivamente el incremento de información facilitado en 2011 respecto a periodos anteriores.

ARCELORMITTAL por el tipo de actividad que desempeña debería aportar más explícitamente cómo resolverá las tensiones existentes entre sus incrementos de la producción y las repercusiones que tiene su actividad en las comunidades en las que opera y en el medioambiente en general, por poner sólo dos ejemplos. Aunque en el caso del CO2 haya ya planteado un objetivo concreto, decir que va a lograrse con la mejora de procesos y el incremento en eficiencia energética es dar muy pocas explicaciones a sus grupos de interés, cuando deben disponer de un plan de trabajo concreto por plantas de producción que facilitaría la comprensión de los avances y la fiabilidad del compromiso. Sin olvidar que también deberían informar sobre las medidas a tomar para la disminución del resto de gases de efecto invernadero, o el consumo de agua.

Lo mismo con las repercusiones que tiene sobre la vida de las comunidades en las que desarrollan su negocio, no es suficiente decir que aplicarán la Política de Derechos Humanos aprobada, y las mejores prácticas internacionales en los realojamientos en los casos en que sean absolutamente imprescindibles. Es necesario un compromiso de que no se llevarán a cabo si existe oposición por parte de los afectados. Las legislaciones y la protección de los estados en algunos de los países en los que operan son demasiado débiles para asegurar el bienestar y los derechos de sus ciudadanos, y ARCELORMITTAL, si realmente está comprometida como repite en su informe con la responsabilidad social, debería asegurar en el desempeño de su trabajo, lo que no pueden asegurar los propios estados, teniendo en cuenta además que los ingresos de la empresa superan el PIB de algunos de los países en los que opera.

En cuanto a los resultados e impactos de las operaciones se echa de nuevo en falta más detalle como es la incorporación en el informe de responsabilidad social de las sanciones, multas y conflictos abiertos. Porque aunque las primeras pueden encontrarse detalladas en el Formato 20F, éste está poco accesible para la mayoría de grupos de interés, por su redacción técnica y poco comunicativa, además del escollo adicional que representa su lectura en inglés (lo mismo que para la mayoría de documentos).

ARCELORMITTAL ha asumido los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y de Accountabiliity AA1000AS 2008, para la rendición de cuentas en su desempeño en RSC, presentando los resultados de la Verificación realizada por Deloitte en relación al sistema AA1000AS y el sistema GRI. La empresa 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

ARCELORMITTAL no informa con el formato oficial de la Comisión Nacional del Mercado de Valores a pesar de cotizar en el IBEX 35, sino con el Formato 20F de "United States Securities and Exchange Commission". La información está enfocada a los reguladores e inversores, y en algunos aspectos es menos exigente que la solicitada por la CNMV. Por ejemplo, no informan de todas sus participaciones en otras empresas. En el documento "Fact Book 2010", y en el Informe Anual 2011, con un formato más amigable, se presenta también

información relevante de Gobierno Corporativo, que se complementa con la presentada en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

ARCELORMITTAL puede ser considerado una empresa familiar. La familia (Sr. Mittal y esposa) ostenta más del 40% de la propiedad, y el fundador de la misma ocupa las funciones de Presidente del Consejo de Administración (Board of Directors) y de Consejero Delegado del holding. El resto del capital está en manos de accionistas minoritarios, salvo un 2,5% en manos del Estado de Luxemburgo. Esto marca que en el Consejo de Administración solo haya un consejero dominical. La composición del Consejo es la siguiente: el Presidente que es el único consejero ejecutivo, una consejera que pertenece a la familia, un consejero dominical y el resto son consejeros independientes. Por estatutos el 50% de los consejeros deben ser independientes y pueden tener de 3 a 18 miembros. Se considera en las prácticas de buen gobierno que tanto el límite inferior como el superior no son adecuados, por defecto y por exceso.

Los consejeros independientes, están constituidos también como grupo, con un líder, y mantienen reuniones independientes del resto de consejeros no independientes o ejecutivos cuando lo consideran pertinente. En 2011 mantuvieron 4 reuniones.

No hay ninguna directriz, ni compromiso referente a la presencia de mujeres en el consejo, en 2011 de los 10 consejeros solo 2 son mujeres. Tampoco hay ninguna directriz sobre la edad máxima que deben tener los consejeros ejecutivos.

Los consejeros independientes se eligen por un periodo de tres años, pero no hay constancia de ninguna cláusula que limite el número total de años de permanencia en el Consejo de Administración.

En 2011 han procedido a una autoevaluación de las prácticas de trabajo del Consejo de Administración, de las que han salido una serie de recomendaciones, que no explicitan. Se informa también del grado de asistencia a las reuniones del Consejo, al que se puede asistir también por teleconferencia.

Las retribuciones individuales de los consejeros se publican en el Formato 20F, en el Informe Anual y en la web sin detallar conceptos. No hay constancia, ni desmentido, de la existencia de cláusulas de blindaje para los consejeros. Sólo está previsto que cobren retribuciones variables los consejeros ejecutivos (el Presidente). La retribución de cada año se aprueba a posteriori en la Junta General de Accionistas en la que también se aprueban las cuentas del año anterior, pero no hay indicación expresa en los Estatutos de que las retribuciones del BoD se aprueben en un punto independiente del orden del día. En la Junta General Anual de Accionistas correspondiente al ejercicio 2011, la aprobación de las retribuciones se ha llevado de forma separada en la "cuarta resolución". En 2011 la política salarial se ciñe exclusivamente a los ejecutivos, sin constar ninguna política sobre el sistema de retribución de los miembros del consejo de administración.

Disponen de tres comisiones, una Comisión de Auditoría formada por cuatro consejeros independientes, una Comisión de Nombramiento, Retribuciones y Buen Gobierno formada también por cuatro consejeros independientes y la Comisión de Gestión de Riesgos constituida por dos consejeros independientes y un consejero dominical para asegurar la correcta gestión de los riesgos de la compañía. En 2011 se formó además una comisión de transición para velar por la separación de la división de acero inoxidable que se constituyó en empresa independiente (APERAM) fuera del perímetro de ARCELORMITTAL.

Los riesgos que se analizan en el Formato 20F y en el Informe Anual, son de carácter financiero, regulatorio, de competencia, medioambiental (repercusiones por normativas más estrictas o por tener que reparar daños ocasionados en el pasado), y sociales (por repercusión de sus actividades en comunidades que consideren que la actividad de la empresas perjudica su entorno natural o sus condiciones de vida y hagan valer sus derechos), por seguridad y salud en el trabajo (indemnizaciones, denegación de permisos de operar o elevados costes por

absentismo ligado a enfermedades como el VIH/SIDA o la malaria) y catástrofes naturales, entre otros.

No existe Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración, ni comisión de Estrategia. No se detallan las funciones del Secretario del Consejo de Administración en ningún documento disponible.

Tienen implementado un código de conducta, publicado en la web, que afecta a todos los empleados, de los cuales el 80% habían recibido formación sobre el mismo a finales de 2011. También cuentan con una directriz específica para reforzar los principios de anticorrupción, habiéndose formado el 94% de los empleados "relevantes". Tienen además un canal de denuncias anónimo a través de la web, además de los canales internos para los empleados. A estos se les garantiza que no se les aplicaran represalias, y que se mantendrá su anonimato frente a los denunciados.

En 2009 revisaron la política de retribución de los ejecutivos incluyendo un parámetro ligado a los indicadores de seguridad y salud en el trabajo. No constan incentivos ligados a mejores prácticas sociales o medioambientales.

Respecto a la Junta General de Accionistas, hay poca información de su desarrollo, salvo la convocatoria y el acta que se publica en la web. Los Estatutos de la sociedad no explicitan qué cuestiones debe aprobar la misma. Se remiten a la legislación y normativas Luxemburguesas, pero deberían hacer constar explícitamente cuales de "Los Diez Principios de Gobierno Corporativo de la Bolsa de Luxemburgo" asume formalmente la empresa. Por ejemplo en estos principios recomiendan como máximo 16 consejeros, mientras que en los Estatutos de la empresa se permite un máximo de 18.

A las Juntas Generales pueden asistir todos los accionistas y cada acción tiene un voto, pero no hay constancia expresa 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. La fecha de la Junta General está fijada por los Estatutos.

## FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS S.A. FCC

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

FCC ofrece los siguientes productos/ servicios:

- Infraestructuras: construcción de carreteras, puentes, túneles, obras aeroportuarias, ferroviarias y marítimas, edificaciones y rehabilitaciones, gestión integral de proyectos del sector energético e industrial, fabricación de cemento, concesiones de autopistas y ferrocarriles.
- Servicios: Saneamientos urbanos, gestión del agua, gestión de residuos, mobiliario urbano, handling aeroportuario, logística.
- Energía: Eólica, termo solar y fotovoltaica.

#### Alcance geográfico

FCC opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Portugal, Italia, Argentina, EE.UU, Republica Checa, Gibraltar, México, Holanda, Grecia, Egipto, Colombia, Ecuador, Perú, Venezuela, Chile, Reino Unido, Austria, Bulgaria, Hungría, Serbia, Polonia, Eslovaquia, Lituania, Rumania, Brasil, Chipre, Bélgica, Marruecos, Costa Rica, Irlanda, Alemania, Macedonia, Suiza, India, Bosnia Herzegovina, Luxemburgo, China, Montenegro, Croacia, Túnez, Canadá, Colombia, Argelia, Andorra y Panamá.

De los cuales Panamá, Andorra, Gibraltar, Luxemburgo, Suiza, Chipre, Delaware, Holanda e Irlanda son considerados paraísos fiscales según el listado del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, FCCinforma que cotizó en los siguientes índicesbursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Dow Jones Sustainability Index

#### Normativa Internacional

FCCinforma sobre su compromiso de actuar de acuerdo a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Declaración Tripartita de la OIT
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Disposiciones y principios 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:

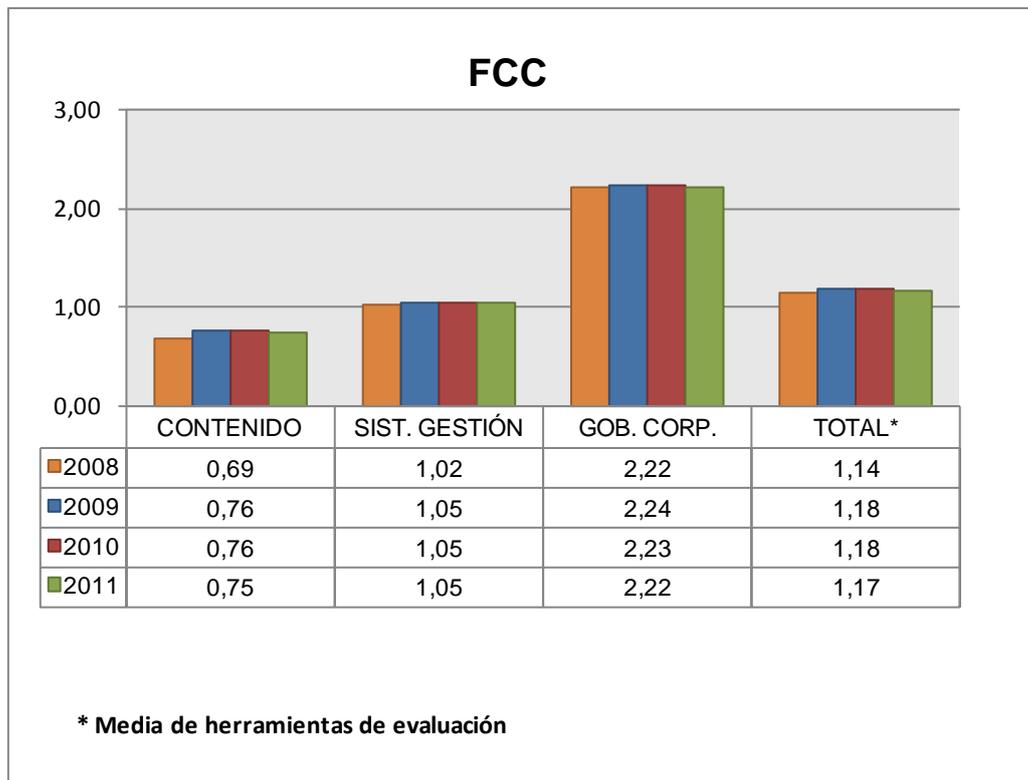
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011	<a href="http://www.fcc.es">www.fcc.es</a>
Informe de Cuentas 2011	
Informe de Gobierno Corporativo	
Código ético del Grupo FCC	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento de la junta General de Accionistas	
Estatutos Sociales	

## **II. TABLAS DE RESULTADOS**

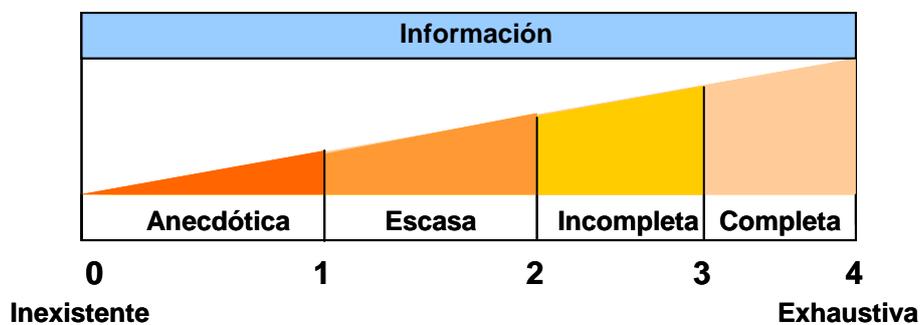
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,15</b>
Índice&Perfil GRI	1,61
GRI Indicadores	0,87
Principios GRI	0,96
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,22</b>
<b>ONU</b>	<b>0,62</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,49</b>
AA1000 Indicadores	0,42
AA1000 Principios	0,56
<b>NEF</b>	<b>1,38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,17</b>

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 **1,17**, 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 **0,75**, 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 **1,05**, 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 de Responsabilidad Social Corporativa 2011 integrado en el más amplio Informe Anual 2011, que incluye las Cuentas Anuales y el Informe de Gobierno Corporativo. De manera separada se encuentran disponibles otros documentos relevantes, como el Código Ético del Grupo FCC y otros reglamentos internos. La empresa lleva cinco años realizando este ejercicio de rendición de cuentas en materia social y medioambiental (desde 2007). A través de estos años, la calidad de la información aportada por FCC había presentado una tendencia ascendente, que desde 2009 parece haberse estancado, ya que su puntuación prácticamente no ha mostrado variación desde entonces.

La empresa continúa utilizando la herramienta de reporte GRI, en su versión 3.1. Al igual que ocurrió el año pasado, la empresa no incluye un índice de indicadores GRI en su Informe de RSC (lo cual hacía hasta 2009). Esto dificulta la comprensión del grado de cumplimiento de dichos indicadores por parte de la empresa. FCC si presenta de manera separada un documento en formato pdf llamado *G3.1 CRESS Checklist, disponible en su web corporativa*, en el que la empresa indica cuáles son aquellos indicadores GRI sobre los que aporta información y si ésta es de tipo cuantitativo o cualitativo, sin mayor detalle y sin indicar en qué documento o página se encuentra la información relativa a cada indicador.

Por otro lado, el Informe de RSC de la empresa incluye un listado de *Indicadores de Desempeño del Grupo FCC*, en el cual aparecen una serie de indicadores sobre diferentes aspectos, tales como: económicos, ética e integridad, eficiencia y tecnología, energía y cambio climático, personas, entre otros. Sin entrar a valorar la relevancia de estos indicadores, resulta llamativo que no se explique cómo se han identificado y por qué motivo se produce esta duplicidad entre los indicadores de GRI y los elegidos por FCC para estructurar la información que ponen a disposición de sus grupos de interés. Por otro lado, el alcance de la información sigue siendo limitado, ya que en su gran mayoría se presentan datos globales, sin desglosar por país, lo cual es relevante dado el alto grado de internacionalización de FCC y la importancia de sus actividades en el extranjero.

## b. CONTENIDOS RSC

FCC materializa sus compromisos en materia de RSC a través de planes directores. Hasta el momento ha estado vigente el Plan Director 2008-2010, pero también se habla de un Plan Director 2009-2010, que se solaparía con el anteriormente mencionado. Actualmente se encuentra vigente el Plan Director 2011-2013, pero a su vez se menciona en el Informe de RSC del Grupo FCC otro Plan Director, en este caso 2012-2014. Todo ello puede generar cierta confusión a la hora de intentar entender los procesos de gestión de RSC de la empresa.

La empresa no presenta un informe que pueda ser considerado como de triple balance, económico social y medioambiental. Si bien informa sobre todos estos aspectos, no lo hace de manera relaciona, explicando las implicaciones de sus operaciones sobre estos tres aspectos y también entre ellas, identificando los posibles Trade Off<sup>1</sup> que se podrían generar, por ejemplo, al plantear un aumento de la producción por un lado y una reducción del consumo de materias primas por otro.

<sup>1</sup> Incongruencias o situaciones contradictorias que se generan al marcar objetivos. Conflicto o dilemas en la toma de decisiones.

FCC tiene presencia en países considerados paraísos fiscales<sup>2</sup> por su falta de transparencia y sus regímenes fiscales laxos, sin que se aporte información detallada sobre su actividad en dichos territorios. La presencia de empresas internacionales en paraísos fiscales no es en sí misma ilegal, pero puede representar una clara contradicción con los valores y compromisos asumidos por la empresa en materia de RSC, en especial en lo relativo a la contribución económica y social a los países donde opera y obtiene sus beneficios. Dada la escasez de información al respecto, no se puede afirmar que su presencia en estos territorios tenga un fin distinto al de eludir responsabilidades fiscales y/o jurídicas, a través de una planificación o ingeniería fiscal elusiva. La elusión fiscal, si fuera el caso, tienen un impacto muy negativo sobre las economías de los países donde se lleva a cabo la actividad, y se produce la riqueza, al pagar menos impuestos de los que correspondería, en detrimento de los recursos públicos. En el caso de los países en desarrollo, este impacto es especialmente negativo, dado que su capacidad para prestar servicios a sus ciudadanos depende en gran medida de los ingresos que el estado recibe de las empresas extranjeras que desarrollan actividades productivas o comerciales en su territorio.

En general, la empresa no aporta información relevante sobre algunos indicadores económicos clave para conocer el impacto positivo de sus actividades sobre los países en los que opera. Así, FCC informa sobre el pago de impuesto con una única cifra global sin que se pueda saber ni tan siquiera si dicha cantidad corresponde a toda la organización o a su actividad en España. Lo deseable en el caso de una empresa tan internacionalizada y diversificada como FCC sería poder saber qué cantidad paga por país y por tipo de impuesto, así como las subvenciones, ayudas y exenciones que recibe en todos y cada uno de los países donde opera.

A continuación se presenta un cuadro en el que se incluyen aquellas empresas del Grupo FCC que tienen su domicilio en países considerados paraísos fiscales:

---

<sup>2</sup> Lista de paraísos fiscales del Observatorio RSC, cuyas fuentes son: Real Decreto 1080/91 del 5 de julio, listado de OCDE de 25/03/2010, Tax Justice Network (noviembre 2009), lista del Parlamento Europeo, informe Hamon (marzo 2009)

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
MDM-Teide, S.A.	Panamá	no indicada
Teide-MDM Quadrat, S.A.	Panamá	no indicada
Túnel d'Envalira, S.A. Concesionaria del Principat d'Andorra	Andorra	No indicado
Grupo Foment de Construccions i Consulting	Andorra	No indicada
FCC Construction Northern Ireland Limited	Irlanda	No indicada
Fomento de Construcciones y Contratas Construction Ireland Limited	Irlanda	No indicada
FCC Elliot Construction Limited	Irlanda	No indicada
M50 (D&C) Limited	Irlanda	No indicada
N6 (Construction) Limited	Irlanda	No indicada
Nihg Limited	Irlanda	No indicada
Nihg South West Health Partnership Limited	Irlanda	No indicada
Alpine Energie Luxembourg SARL	Luxemburgo	No indicada
Aqualia New Europe B.V.	Holanda	No indicada
FCC International, B.V.	Holanda	No indicada
FCC Construction International B.V.	Holanda	No indicada
Uniland International B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Uniland Trading B.V.	Holanda	No indicada
FCC Finance, B.V.	Holanda	No indicada
FCC International B.V.	Holanda	No indicada
Flightcare Cyprus Limited	Chipre	No indicada
Alpine Bau GmbH Schweiz	Suiza	No indicada
Alpine Energie Schweiz AG	Suiza	
PRO - PART AG	Suiza	
PRO - PART Energie GmbH	Suiza	
BBR VT International Ltd.	Suiza	
International Petroleum Corp. of Delaware	Delaware	No indicada

En cuanto a la información sobre medio ambiente, FCC informa de que cuenta con una política en la materia, que fue aprobada por el consejo de administración en 2009, pero no se ha encontrado evidencia de que la empresa hay tomado en cuenta los principios de precaución y prevención medioambiental para su elaboración. La política de FCC se materializa en sistemas de gestión implantados en todas las áreas de negocio. La empresa afirma que para la implantación de dichos sistemas de gestión se ha seguido lo establecido en la norma UNE-EN, consiguiendo el Certificado del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la Norma ISO 14001 para el 79%<sup>3</sup> de su actividad, pero en otro apartado de la memoria se informa que *el 74%<sup>4</sup> de la actividad cuenta con certificaciones ambientales* (sin especificar cuáles), lo cual resulta un tanto confuso. Por otro lado, no es posible saber qué áreas son las que no se encuentran certificadas (las más contaminantes, las menos contaminantes...) ni los porcentajes de certificación medioambiental por país, lo cual resulta relevante dado el alto grado de internacionalización de la empresa y el hecho de que algunos países cuenten con regulaciones medioambientales laxas, situación que en algunos casos podría ser aprovechada para evitar inversiones en gestión medioambiental.

Llama especialmente la atención que se haya podido definir una política medioambiental sin llevar a cabo previamente un análisis detallado de los impactos medioambientales de la empresa, con el fin de identificar las correspondientes medidas preventivas y correctoras, así como la implantación de sistemas de gestión adecuados. A este respecto FCC únicamente aporta datos de carácter general sobre los impactos de algunas de sus áreas de negocio, como Cementos Portland Valderrivas o Waste Recycling Group. No se ha encontrado información

<sup>3</sup> Informe Anual 2011. pág. 496

<sup>4</sup> Informe Anual 2011. pág. 456

detallada sobre impactos medioambientales de la empresa desglosados al menos por área de Negocio y país.

En cuanto a multas o sanciones por violación de normativa medioambiental, FCC aporta un único dato correspondiente al monto total pagado por la empresa en este concepto durante 2011 (101.810€). La forma de informar sobre este aspecto resulta llamativa, dado que parece destacarse la dimensión económica por encima de otras, como los impactos producidos, las medidas tomadas para evitar que se repita en el futuro o las medidas de reparación llevadas a cabo por la empresa. Cabe mencionar que la dimensión económica puede ser relevante para algunos grupos de interés de la empresa, como los accionistas, pero no tanto para otros, como las comunidades afectadas por la actividad de la empresa o los grupos ecologistas, querequerirán otro tipo de datos que no han sido aportados por la empresa. No se informa por ejemplo, sobre los países y entornos en que han tenido lugar los hechos que han conllevado las sanciones, ni sobre los impactos negativos que han ocasionado, ni sobre medidas preventivas. Asimismo, no se ha encontrado evidencia de la asunción de responsabilidad por parte de FCC por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades.

La información medioambiental aportada por FCCes la que presenta una mayor cantidad de indicadores cuantitativos, medibles y susceptibles de seguimiento. Asimismo, los datos son comparables con los dos ejercicios previos (2009 y 2010), lo que permite valorar la evolución de los indicadores a lo largo del tiempo, pero la información no permite la comparación entre productos y servicios, líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector y en el mercado.

En cuanto al desempeño medioambiental de su cadena de suministro (proveedores) y empresas subcontratadas, la empresa se limita a informar de la inclusión de indicadores de responsabilidad social en la inscripción de proveedores, sin indicar cuáles. Asimismo, se menciona la exigencia al 100% de los proveedores del Grupo FCC de conocer su Código Ético.El incumplimiento de los Principios del Pacto Mundial por parte de los proveedorespuede dar lugar a la cancelación de los contratos. Sin embargo, no se ha encontrado evidencia de procesos de auditoría o control destinados a identificar posibles incumplimientos de los principios del Pacto Mundial por parte de sus proveedores. Tampoco se ha encontrado evidencia de la existencia de una lista de sus principales proveedores a nivel internacional, disponible para todos sus grupos de interés.

En materia de derechos laborales, llama la atención que no se informe sobre el número de trabajadores afiliados a sindicatos, desglosadoal menos por país. Esto cobra especial relevancia dada la presencia de FCC en países donde los derechos sindicales no están reconocidos o el ejercicio de los mismos supone alto riesgo para los trabajadores<sup>5</sup>, como es el caso de China o Colombia. Esto es aún más llamativo dado que FCC manifiesta compromiso explícito con el respeto a las disposiciones y principios de la OIT.

Este tipo de información es muy importante para poder corroborar que los compromisos que manifiesta FCC en materia de respeto a los derechos de asociación de los trabajadores se cumplen. Lo deseable sería contar con información sobre el número de trabajadores representados por sindicatos, comparada con ejercicios previos, de manera que fuera posible conocer las tendencias a través del tiempo. Así mismo sería conveniente aportar daos comparados con otras empresas de su sector de actividad a nivel internacional.

FCC cuenta con un Código Ético en el cual se prohíbe expresamente el moobing o cualquier tipo de acoso laboral sea físico o de cualquier otro tipo. Se prohíbe el abuso de autoridad u otro tipo de conducta que pueda generar un ambiente intimidatorio. Asimismo se prohíbe cualquier tipo de discriminación y se garantiza la igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional y personal. Para denunciar este tipo de situaciones existen canales específicos para empleados. El más destacado es la Intranet, a través de la cual es posible denunciar de manera confidencial, pero no anónima. En este sentido, FCC informa del número de denuncias

<sup>5</sup> Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

recibidas durante 2011 por temas. Cabe destacar que la mayoría de las denuncias (6) están relacionadas con el desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y no discriminación.

El hecho de aportar información sobre los resultados de la aplicación del código ético se puede considerar como un avance muy positivo que pone de manifiesto la capacidad de dicho documento como herramienta de gestión. Sin embargo quedan amplias áreas de mejora ya que la información no se presenta desglosada por país y empresa, no es posible conocer las medidas que se han tomado, ni el estado de los procedimientos abiertos y sus conclusiones.

FCC presenta información sobre otros indicadores relevantes como número de empleados por género y categoría profesional, por ubicación geográfica (región), por edad, rotación geográfica voluntaria, sin embargo la información no se presenta desglosada por país. En cuanto a los gastos salariales, solo se presenta un dato consolidado y no es posible conocer el porcentaje de contratación local, a pesar de que se menciona como logro. No se ha encontrado evidencia de un compromiso explícito con los derechos de los trabajadores en países que no garanticen los derechos a la libertad de asociación sindical, aunque si se reconoce el derecho a la negociación colectiva.

En cuanto a los aspectos sociales, se hace referencias en las memoria al esfuerzo de la empresa por reducir los impactos negativos de las actividades en las en las que operan. En este sentido se mencionan algunas iniciativas de consulta por parte de algunas de las áreas de actividad del Grupo. Es destacable la de Cementos Portland Valderrivas que incluye las opiniones de los grupos de interés en la toma de decisiones a través del Proyecto Bitácora. Este proyecto consiste en reuniones o sesiones de diálogo con los empleados, por un lado, y con representantes de la sociedad civil, por otro, en las que expresan sus intereses y demandas. Pero no es posible saber cómo se identifican los interlocutores, ni cuáles son los resultados de dicho dialogo. No se ha encontrado evidencia de información de denuncias por parte de afectados por la actividad de la empresa.

El compromiso en cuanto al respeto a los derechos humanos por parte de FCC se materializa a través de su código ético. En él se manifiesta compromiso explícito con la Declaración Universal de los Derechos Humanos. No se ha encontrado evidencia de compromiso explícito con la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio, aunque la empresa se compromete a actuar de acuerdo a la Declaración Tripartita de la OIT. Así mismo, se menciona explícitamente la voluntad de poner los medios para respetar las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), especialmente de aquellas relacionadas con el trabajo de los menores de edad. No se ha encontrado evidencia de que FCC tome en consideración el principio de consentimiento de los pueblos a ser afectados por proyectos de desarrollo a la hora de iniciar sus operaciones en un determinado territorio, ni que tome en consideración las necesidades de poblaciones especialmente vulnerables, como los pueblos indígenas, a pesar de tener presencia en países donde estas comunidades representan un porcentaje importante de su población, como Colombia, Brasil, México o Perú. No es posible saber si la empresa evalúa de alguna manera los riesgos de vulneración de los derechos humanos específicos de cada país donde opera o tiene presencia.

En lo referente a lucha contra la corrupción, FCC cuenta con el ya mencionado Código Ético, el cual ha reforzado con un nuevo documento llamado Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos, que ha sido aprobado por el consejo de administración en 2012, motivo por el cual no ha sido incluido en el presente análisis, ya que el alcance del mismo se limita al ejercicio 2011. La empresa informa que el canal de denuncias del código ético registró una denuncia por blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos y una por *neutralidad política*. Sin que se aporte información detallada al respecto. Por otro lado, FCC no informa sobre la utilización de asesoramiento externo en materia fiscal, pero afirma estar adherida al Código de Buenas prácticas Fiscales, que es un órgano formado por grandes empresas españolas y la administración tributaria estatal.

No se ha encontrado información relevante en lo relativo a observancia de la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores, en todos los países en que realizan operaciones, renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas, renuncia a la utilización de prácticas contractuales abusivas, información

sobre las resoluciones de quejas/ reclamaciones/ compensaciones, de los consumidores e información sobre incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente (sanciones y multas impuestas). En lo relativo a sus clientes la empresa aporta información sobre el porcentaje de su actividad certificada por la Norma ISO 9001, que alcanza el 89%. Asimismo, se menciona la elaboración de encuestas de satisfacción realizadas por cada una de las áreas de negocio, pero no se informa sobre resultados.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Como se ha mencionado previamente, la empresa materializa sus políticas sobre aspectos sociales y medioambientales a través de Planes Directores, pero la manera como se informa al respecto resulta confusa e imprecisa, ya que no están claros los objetivos concretos ni los indicadores de cada uno de los planes, que además se solapan en el tiempo. En este sentido, la empresa informa únicamente sobre las líneas generales de actuación. Tampoco se aporta información detallada sobre los procesos de definición de la materialidad de los objetivos y los indicadores elegidos, que como se ha mencionado previamente, no es posible conocer. A este respecto sólo se dice que el grupo FCC ha llevado a cabo un estudio de materialidad en 2011 de acuerdo a la Norma AA1000 Accountability. Cabe destacar que la Norma AA1000 cuanta con una serie de principios e indicadores muy concretos, sin embargo la empresa no aporta información sobre su grado de aplicación. Asimismo, AA1000 es una norma certificable, sin que FCC presente ningún tipo de documento que acredite su correcta aplicación, ni una explicación al respecto.

FCC afirma que el proceso de identificación de la materialidad ha sido participativo y que se han tomado en cuenta las opiniones de todos sus grupos de interés, recogidas a través de numerosos canales de comunicación específicos. El ejemplo más destacado según la compañía es su web corporativa, que ha registrado 184.841 visitas. También se mencionan otras acciones puntuales llevadas a cabo por algunas de sus divisiones. Especialmente relevante parece la iniciativa de Aqualia, que organiza foros anualmente con sus grupos de interés, o Cementos Portland Valderrivas, que cuanta con el proyecto Bitácora, consistente en reuniones con empleados y representantes de sociedad civil en las que se recogen sus intereses y demandas. Se aporta información sobre el número de participantes (600) y número de localidades en que se ha llevado a cabo (11). Sin embargo esta práctica afecta solo a Cementos Portland Valderrivas y la información aportada al respecto es genérica, no siendo posible conocer aspectos relevantes como cuáles son las organizaciones participantes en estas sesiones de diálogo, cómo han sido identificadas o a qué colectivos representan. Asimismo, no es posible conocer por un lado, cuáles eran las expectativas manifestadas por estos actores y por otro, en qué medida han sido tomadas en cuenta por la empresa. Cabe destacar que a pesar de que supuestamente el informe está dirigido a todos los grupos de interés de FCC, la Carta del Presidente que abre el documento empieza con el siguiente saludo: *Señores y señoras accionistas*<sup>6</sup>...

Con respecto a la información sobre resultados de sus planes estratégicos, no es posible saber cuáles eran los objetivos e indicadores concretos del Plan Director 2009-2010. De manera que resulta muy difícil poder saber en qué medida se han cumplido o las tendencias en la evolución de indicadores. En este sentido, únicamente se informa en términos de *logros*, sin que se presenten los datos ordenados por objetivos, indicadores y grado de cumplimiento de cada uno de ellos.

En cuanto al alcance de la información, FCC afirma que *...el perímetro de la información aportada coincide con el perímetro de la consolidación financiera del Grupo, reflejando las actividades durante 2011... se consideran datos del 100% de las empresas participadas y las UTE sobre las que se tiene el control*<sup>7</sup>... En este sentido, FCC es una empresa multinacional muy diversificada y con presencia en más de cuarenta países, sin embargo, la información que se presenta no cubre todas las áreas de negocio de FCC por igual y en todos los países donde

<sup>6</sup> Informe Anual. pág. 4. Carta del Presidente y Consejero Delegado

<sup>7</sup> Informe Anual. pág. 521.

tiene presencia, desde un punto de vista comercial, de producción, operaciones y de aprovisionamiento, lo cual vulnera los principios de Totalidad y Exhaustividad, incluidos en la Norma AA1000 que la empresa afirma utilizar. El alcance debería ser determinado por criterios de impacto sobre las partes interesadas, para lo cual debería llevarse a cabo un análisis exhaustivo de impactos específicos de cada área de actividad de la empresa y un proceso igualmente exhaustivo de identificación de grupos de interés específicos que permita valorar hasta qué punto en cada uno de los indicadores se está incluyendo información completa y especialmente de los lugares con mayor riesgo de vulneración de derechos. Sin embargo la información sobre impactos de su actividad y sobre identificación de grupos de interés es de carácter general.

Del mismo modo, la información incluida en el informe es en su mayoría cualitativa y se utiliza un tono optimista y triunfalista, acompañado de fotografías a color y otros elementos decorativos que podrían recordar más al aspecto esperado de un ejercicio de publicidad o comunicación, que de un ejercicio técnico de rendición de cuentas. Esto podría explicarse por el hecho de que el departamento encargado de coordinar las políticas en materia de RSC sea la Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Corporativa.

En cuanto a las partes interesadas, la empresa informa sobre varios canales de comunicación e iniciativas de diálogo de varias de sus áreas de actividad, aportando datos como número de visitas a la web, foros a los que se ha asistido o reuniones en las que se ha participado, pero sin indicar quiénes son los interlocutores, a quién representan ni cómo se han identificado. La empresa afirma que pretende integrar a sus grupos de interés en la toma de decisiones operativas, pero solo se aportan datos generales al respecto. Por ejemplo, se informa de que: *... WRG para cada lugar operativo de importancia, alienta la formación de un comité de enlaces con la comunidad local donde se tratan cuestiones operativas con carácter periódico. Así mismo, para grandes proyectos, antes de solicitar licencias se concretan con la comunidad local los lugares de emplazamiento*<sup>8</sup>. Este tipo de iniciativas pueden ser muy positivas, pero sería deseable que se informara sobre los procedimientos utilizados y los resultados alcanzados. Llama la atención que dado el interés manifestado por la empresa en la participación de sus grupos de interés, no se haya incluido información sobre la manera en que se ha tomado en cuenta la opinión de por ejemplo, sus propios empleados, en la definición de contenidos y la elaboración del informe analizado. Cabe mencionar que el canal de comunicación establecido por FCC para el área de RSC ([rcorporativa@fcc.es](mailto:rcorporativa@fcc.es)) ha sido utilizado durante la elaboración de este análisis en dos ocasiones<sup>9</sup>, con nulos resultados, ya que no se ha producido ninguna respuesta por parte de la empresa.

Como se ha mencionado con anterioridad, no se puede afirmar que la información incluida en el Informe Anual de FCC se presente desde una perspectiva de triple balance, ya que no se establecen conexiones entre las tres vertientes (aspectos económicos, sociales y medioambientales), que pongan de manifiesto áreas de fricción o de complementariedad entre ellos (trade off). Frecuentemente la consecución de objetivos medioambientales y/o sociales puede ser de difícil conjugación con la consecución de objetivos económicos u operativos. Por ejemplo, aumentar la producción y disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub>; o el de 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. De ahí la importancia de reportar mediante una visión de triple balance, identificando las tensiones y aportando información sobre la manera en la que se pretenden solucionar.

Pese a que FCC manifiesta un compromiso de gestión de la RSC derivada de su cadena de suministro, no se ha encontrado evidencia de que la empresa se haya adherido a ningún sistema de certificación de su cadena de suministro. Tampoco existe un código de conducta específico al cual tengan que adherirse sus proveedores, ni se ha encontrado evidencia de que existan cláusulas sociales o medioambientales incluidas en los contratos que FCC firma con sus proveedores. A este respecto, FCC afirma que los riesgos derivados de la subcontratación y selección de proveedores se encuentran contemplados de acuerdo a un documento llamado

<sup>8</sup> Informe Anual 2011. pág. 512

<sup>9</sup> Envíos de correo electrónico: 25 de agosto de 2011 y 03 de septiembre de 2011.

*Manual de Normas Generales*, que no se encuentra disponible para su análisis. En su Informe Anual, la empresa se limita a informar sobre la obligatoriedad por parte de sus proveedores de leer y comprender el código ético de la empresa y a respetar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Sin embargo, no se informa sobre auditorías u otro tipo de mecanismos de verificación y control, ni datos sobre resultados, como el número de contratos finalizados como consecuencia de incumplimientos registrados durante el ejercicio objeto de reporte. Tampoco se ha encontrado información relevante sobre sus principales proveedores a nivel internacional desglosados por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad. No se informa sobre si la empresa evalúa de alguna manera los riesgos de vulneración de derechos específicos de cada país donde contrata proveedores.

La informa sobre impactos generados tanto económicos como sociales y ambientales no es neutral ni equilibrada, prevaleciendo las referencias a impactos positivos y haciendo hincapié en las medidas tomadas para mejorar sus indicadores de desempeño sin presentar un análisis detallado sobre impactos negativos desglosado al menos por área de actividad. Del mismo modo, no se aporta información significativa sobre la gestión de denuncias y conflictos, con las partes interesadas, derivados de impactos producidos por su actividad en todos los países donde opera. En cuanto a la información sobre multas y sanciones, solamente se hace referencia a las derivadas del incumplimiento de normativa medioambiental, destacando los aspectos económicos y sin informar sobre los hechos que las generaron ni las medidas correctoras.

La empresa presenta datos en su memoria que permiten comparar y por lo tanto analizar la evolución de algunos indicadores cuantitativos entre periodos, pero no entre productos y servicios, entre líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector o en el mercado. Asimismo, la comunicación de los objetivos de RSC de sus Planes Directores no se presenta con indicadores medibles y cuantificables para un ejercicio o periodo concreto y no existe comparación de estos con los resultados obtenidos para ese periodo. En este sentido, la empresa se limita a hablar de logros alcanzados, sin que podamos conocer cuáles eran los objetivos para poder valorar el grado de cumplimiento.

FCC aporta información sobre su compromiso con la mejora continua. La empresa presenta datos sobre diversas certificaciones, destacando las de calidad (ISO 9001) y gestión medioambiental (ISO 14001). En el caso de la primera, se informa que cubre el 89% de la actividad del Grupo, mientras que la segunda cubre el 79% de la actividad. No es posible saber cuál es la situación por país ni qué parte de la actividad queda fuera del perímetro de certificación.

FCC en su Informe Anual 2011 no hace referencia a procesos de auditoría interna ni de auditoría externa para verificar los contenidos de la información sobre RSC incluida en su informe, aunque si presenta informe de verificación realizado por KPMG con un grado de aseguramiento limitado, inferior al de un informe de auditoría. Si se aporta informe de auditoría para las cuentas anuales consolidadas, realizado por Deloitte. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

FCC presenta informe de gobierno corporativo 2011 conforme al modelo de código unificado de buen gobierno o código Conthe de la CNMV. Cabe destacar que el eje de análisis de gobierno corporativo vuelve a ser el que responde a un mayor número de indicadores relevantes, siendo también el que mayor puntuación ha obtenido de los tres que conforman el presente informe. El hecho de que la información sobre gobierno corporativo esté sometida a una mayor regulación por parte de las autoridades estatales puede ser la causa de este desequilibrio entre la calidad de dicha información en relación con la de los aspectos sociales y medioambientales. Aparte de las diferencias de contenido también se aprecian diferencias de forma, ya que el informe de gobierno corporativo responde al de un documento técnico, primando los datos concretos, sin elementos narrativos ni fotografías decorativas. Así mismo, la empresa presenta un documento

complementario bajo el título de *informe adicional al informe anual de gobierno corporativo 2011*, en el que se incluye información relevante sobre sistemas de gestión de riesgos.

En todo caso, cabe recordar que el modelo de la CNMV no está sometido a verificación por parte de la CNMV y se basa en una auto declaración de la empresa, que valora sus propios mecanismos y el grado de cumplimiento de las exigencias, de manera que existe espacio para la discrepancia con algunas de las afirmación incluidas en el informe.

FCC hace especial hincapié en la importancia de la comunicación con sus grupos de interés, a pesar de que, como se ha mencionado previamente, no presenta información sobre la manera en que los ha identificado. Cada área de negocio toma sus propias iniciativas, algunas de las cuales se han mencionado en el presente informe. A este respecto, sería deseable un mayor detalle sobre los resultados de la comunicación mantenida con los grupos de interés, como decisiones en las que han participado, acciones tomadas a raíz de su participación, proyectos modificados o suspendidos por objeciones de partes interesadas, todo ello desglosado por país. Se considera un avance significativo el hecho de que existan canales de denuncia confidenciales, aunque no anónimos para empleados y que se aporte información sobre el número de denuncias recibidas y el motivo de cada una de ellas, aunque no se ha encontrado evidencia de canales específicos de denuncia para cliente y proveedores.

La empresa cuenta con una política de riesgos, la cual se describe en el anexo al informe de gobierno corporativo 2011. Los riesgos están clasificados en tres grupos: Riesgos estratégicos, que están relacionados con los mercados, países, sector, reputacionales, de innovación y planificación económica. En segundo lugar están los riesgos operativos, entre los que se incluyen aquellos relacionados con la cadena de valor, gestión de compras, elección de proveedores y subcontratación, recursos humanos y formación del personal. En tercer lugar se encuentran los riesgos de cumplimiento, que afectan a normativa y regulación interna (código ético incluido) y externa, incluyendo regulación medioambiental. Por último los riesgos financieros, de liquidez, gestión de del circulante, acceso a los mercados financieros y tipos de cambio e interés. No se ha encontrado mención explícita a la cobertura de posibles vulneraciones de derechos humanos, lo cual cobra especial relevancia dado el grado de internacionalización de la empresa y su presencia en países de riesgo, como China, Colombia o Venezuela<sup>10</sup>.

FCC informa de la existencia de cláusulas de blindaje para algunos miembros de la alta dirección de la empresa (7), pero no es posible saber en qué consisten dichas cláusulas, qué las justifica, ni quiénes son los beneficiarios. De lo que sí se informa es de que es el consejo de administración quien las aprueba y quien conoce el contenido de las mismas, y no la junta general de accionistas, que es el máximo órgano decisorio de la organización y el que da voz a todos los propietarios de la empresa (los accionistas) y no solo a aquellos que cuentan con participaciones por encima del 3%. Esto cobra especial relevancia en un momento como el actual, en el que la opinión pública ve como algunos gestores que han cometido irregularidades, han gestionado de manera poco eficiente o directamente han llevado a la quiebra a las entidades que dirigían, en ocasiones cobran elevadas compensaciones económicas derivadas de cláusulas de blindaje sobre las que la mayoría de los accionistas (auténticos propietarios de las empresas cotizadas) no habían tenido el menor conocimiento. Este tipo de prácticas pueden no ser ilegales, pero cuando existe un compromiso con la transparencia y el buen gobierno como el que manifiesta FCC, resulta contradictorio el hecho de no informar con mayor detalle sobre esta cuestión.

En cuanto a la información sobre remuneración de los Consejeros, la empresa presenta datos desglosados en retribución fija, variable, dietas, atenciones estatutarias y otros conceptos, pero no se presenta información individualizada sino agregada. En este sentido, la empresa informa que los datos individuales desglosados por conceptos, incluida la entrega de acciones, se entrega a los accionistas en la junta general, para su conocimiento, pero como se ha mencionado previamente, no se somete a votación como punto separado del orden de día. Así mismo, no se información de los criterios que van asociados al pago de las retribuciones

<sup>10</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

variables, aunque se circunscriben sólo a los consejeros ejecutivos. 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. No se ha encontrado evidencia de que existan incentivos para la consecución de objetivos no financieros, tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

En la práctica, como resultado del ejercicio 2011, si bien la retribución total del consejo descendió con respecto al ejercicio anterior, el porcentaje de la retribución sobre los resultados se incrementó, pasando de 2,70 a 6,20%, según los datos publicados por la CNMV. FCC obtuvo un beneficio neto de 108,2 millones de euros en el ejercicio 2011, lo que supone un descenso del 64,1% respecto al de 2010, consecuencia principalmente del saneamiento de 301 millones realizado en el balance de la filial Cementos Portland<sup>11</sup>. El resultado de la empresa no favorece una justificación positiva de esa remuneración, claramente inclinada a favor del consejo.

FCC cuenta con un documento llamado *reglamento de la junta general de accionistas*, que se encuentra disponible en su web corporativa. En dicho documento se mencionan las medidas tomadas 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. Las cuentas anuales se presentan a la junta sin salvedades en el informe de auditoría y se contempla que se aportará información detallada en cuanto al contenido y alcance de las reservas o salvedades cuando las haya. Asimismo, se define que la política de retribuciones será presentada a la Junta para su conocimiento, pero no para su aprobación como punto separado del orden del día. Este hecho podría afectar gravemente a los derechos de la propiedad.

FCC es la empresa del IBEX 35 que cuenta con un mayor número de mujeres en el consejo de administración, cinco en total. Además, la empresa aporta información sobre sus políticas de no discriminación y las iniciativas adoptadas para aumentar la presencia de mujeres en cargos directivos. Sin embargo, en 2011 el porcentaje de mujeres directivas respecto del total de directivos se ha reducido del 32.90% al 13.60%, sin que se haya encontrado evidencia de ninguna tipo de explicación al respecto.

En cuanto a la alta dirección, la empresa cuenta con un documento llamado *Reglamento del Consejo de Administración de FCC*, cuya función es...*determinar los principios de actuación del Consejo de Administración de FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS, S.A. (FCC), las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros, con el fin de alcanzar la mayor eficacia y transparencia en su gestión*<sup>12</sup>. Dicho documento se encuentra disponible en su web corporativa.

En el informe de gobierno corporativo 2011, la empresa informa que la proporción de consejeros dominicales e independientes guarda relación con la estructura de la propiedad, pero no se cumple la recomendación de que al menos un tercio de los consejeros sean independientes. Cabe recordar que los consejeros dominicales actúan en representación de los socios con participaciones significativas (más del 3% del capital social), mientras que los independientes representan al resto de accionistas no presentes en el consejo. Con respecto a la limitación de la permanencia en el puesto de los consejeros independientes, la empresa afirma que, con el fin de salvaguardar su independencia y por tanto, los derechos de los accionistas minoritarios, no podrán permanecer como tales durante un período continuado superior a 12 años.

En relación a la asistencia de los consejeros a las reuniones del consejo, la empresa afirma que el presidente ha estado presente en las diez reuniones que se han llevado a cabo. Ha habido 21 inasistencias de consejeros, lo cual representa el 11.3%. Así mismo, se aporta el número de reuniones de las distintas comisiones que han tenido lugar durante el ejercicio;

<sup>11</sup> <http://www.elconfidencial.com/mercados/bolsa/2012/02/28/fcc-recoge-con-descensos-la-caida-del-641-de-los-resultados-en-2011-76233>

<sup>12</sup> Reglamento del Consejo. Pág. 4

nueve de la comisión ejecutiva, nueve el comité de auditoría y seis la de nombramientos y retribuciones. En cuanto a la evaluación sobre su desempeño, el reglamento del consejo establece en su artículo 38 que el presidente se encargará de que se lleven a cabo evaluaciones periódicas que serán llevadas a cabo por el propio consejo (una especie de autoevaluación) durante la primera sesión de cada año, así mismo, se evaluará el desempeño de todas las comisiones y la del presidente y del primer ejecutivo de la sociedad.

Finalmente, el consejo de administración de FCC cuenta con tres comisiones: la comisión delegada o ejecutiva, el comité de auditoría y la comisión de nombramientos y retribuciones. Existe información bastante detallada sobre las obligaciones de cada una de ellas en el informe de gobierno corporativo y su funcionamiento se encuentra regulado por el reglamento del consejo de administración, también disponible.

## FERROVIAL S.A. Ferrovial

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

FERROVIALS.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Gestión y Operaciones Aeroportuarias.
- Ingeniería y Construcción de plantas de tratamiento, obra pública, edificación Industrial, carreteras.
- Conservación y gestión de autopistas.
- Conservación y Mantenimiento de infraestructuras, edificios e instalaciones.
- Servicios urbanos y tratamiento de residuos.
- Construcción, Promoción Inmobiliaria. A través de FERROVIAL SERVICIOS, CINTRA, FERROVIAL AGROMAN Y FERROVIAL AEROPUERTOS.

#### Alcance geográfico

Según el mapa en el que informa sobre la situación geográfica de sus distintas líneas de negocio, FERROVIAL opera o tiene presencia en los siguientes países: Canadá, EEUU, República Dominicana, Puerto Rico, Colombia, Chile, Irlanda, Reino Unido, Polonia, Italia, Grecia, Portugal, España, Túnez, Marruecos, Qatar, Dubái, Omán, India y Australia.

Además de los países de los que informa explícitamente en su mapa de operaciones, se han identificado sociedades participadas en el Informe de Cuentas Anuales domiciliadas en México y Holanda.

Respecto al 2010, Ferrovial ha dejado de tener presencia en las Antillas Holandesas, Venezuela, Brasil, Argentina, Argelia, Nigeria, Guinea Ecuatorial, Camerún, Sudáfrica, Tanzania, Kenia, Israel, Ucrania, Rusia, Corea del Sur, Japón, Chipre, Suiza, Hungría, Bulgaria, Austria, Francia, Bélgica, Alemania y Austria.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, FERROVIAL S.A. informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Dow Jones Sustainability Indexes
- Ethibel

Ferrovial forma parte del CDLI (Carbon Disclosure Leadership Index<sup>1</sup>) siendo miembro de los índices CARBON DISCLOSURE PROJECT (CDP) y NEWSWEEK GREEN RANKING

<sup>1</sup> "Este índice recoge las 25 compañías cuya estrategia de cambio climático se considera más solvente, y que es elaborado cada año por la agencia de análisis Carbon Disclosure Project (CDP). CDP representa

### Normativa Internacional

FERROVIAL S.A.informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales
- Declaración Tripartita de la OIT
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

### Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- GRI (Global Reporting Initiative)
- AA1000

También informa que mantiene su adhesión a la iniciativa promovida por el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas "Women's Empowerments Principles".

### 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:

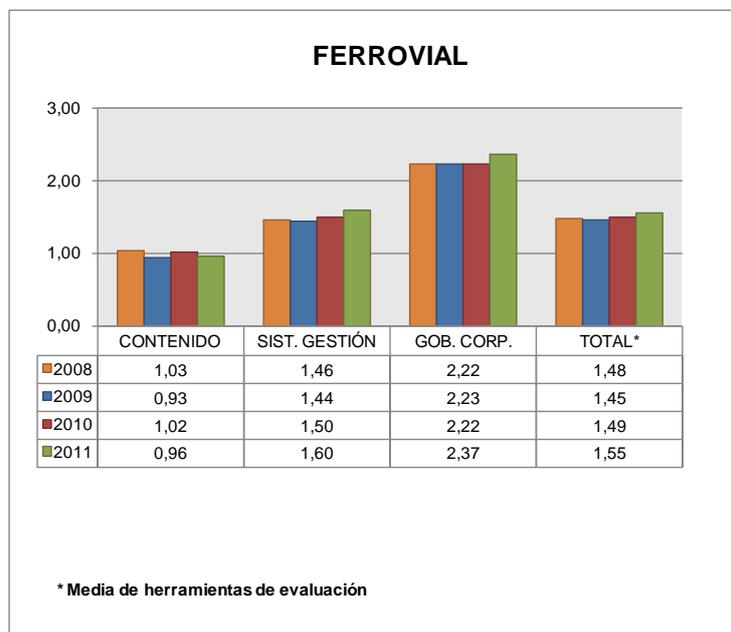
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual (IA)	
Informe Gobierno Corporativo (GC)	
Reglamento Junta Accionistas	
Reglamento Consejo de Administración	
Código Ética Empresarial (CEE)	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

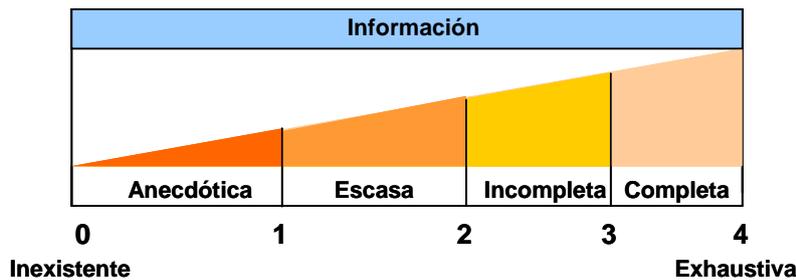
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,50</b>
Indice&Perfil GRI	1,65
GRI Indicadores	1,18
Principios GRI	1,67
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,37</b>
<b>ONU</b>	<b>0,74</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,52</b>
AA1000 Indicadores	1,83
AA1000 Principios	1,21
<b>NEF</b>	<b>1,63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,55</b>

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 **1,55**, lo que supone un incremento de 9 puntos con respecto a la valoración global obtenida en 2010, situándose a pesar de esta mejora 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 **0,96** situándose nuevamente en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión implantado por la compañía, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,60**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativos es más alta, alcanzando el área de *información incompleta* con un valor de **2,37**.

En el área de contenidos hay que destacar que Ferrovial continúa avanzando hacia una explicación y exposición de los aspectos vinculados con RSC más clara y un mejor y amplio tratamiento en la información de algunos de los contenidos incluidos en el Plan que Ferrovial ha puesto en marcha en 2010.

Sin embargo, y para futuras ediciones, sería positivo un esfuerzo por parte de la compañía de mayor concreción en relación a los retos y objetivos de la empresa en materia de RSC de forma que pueda analizarse a través de la Memoria los avances. No resulta sencillo, en algunos aspectos analizados, identificar la estrategia desplegada por Ferrovial, ni poder analizar los recursos y mecanismos que dispone para su puesta en marcha ni medir el nivel de cumplimiento.

En el 2010 Ferrovial crea el Comité de RC y se aprueba la Estrategia de RC (Plan 2.013). Se destacaba en aquel momento que en el 2011 se definirían las acciones a acometer por cada línea de actuación, sin embargo la memoria no refleja con claridad cuáles han sido esas líneas marcadas. Hay que apuntar pequeños avances al señalar la empresa, con distinto grado de profundidad, dependiendo del aspecto de la RSC objeto de análisis, los hitos y retos concretos en cada área. Sin embargo se echa en falta un análisis sobre la evaluación de los mismos, así como de los mecanismos y procedimientos implementados para su correcto seguimiento.

Si bien son positivas iniciativas como el Foro de Stakeholders o el Estudio de Percepción, se echa en falta los resultados de ambos en la Memoria de RSC

Por lo que respecta al sistema de gestión, se percibe mayor detalle en cuanto a planes y estructura que soportan los compromisos establecidos por Ferrovial. No obstante, todavía es necesario que la empresa realice mayores avances a la hora de informar y de mostrar una clara apuesta por el desarrollo de su estrategia, informando sobre recursos reales asignados y mecanismos implementados y sistemas de seguimiento de cumplimiento, tanto en lo que respecta al despliegue de objetivos como a los resultados obtenidos.

Ferrovial para la construcción del informe de RSC sigue utilizando los más reconocidos estándares internacionales AA1000 y GRI V3. Se quiere destacar que se considera positiva la utilización de estos estándares, y se reconoce como voluntad de mejora e incremento de la transparencia por parte de la compañía al abordar el esfuerzo que supone añadir nuevos indicadores a su gestión y rendición de cuentas en materia de RSC. Es destacable en relación con el informe del ejercicio 2010, en el análisis sobre Capital Humano, un avance, exponiéndose la información de forma más amplia y permitiendo en algunos aspectos la comparativa a través de un cuadro con información de los años 2009 – 2011. No obstante hay que resaltar la ausencia de series temporales de indicadores tan básicos como el número de empleados por país.

Tras el cambio producido el año pasado, sigue confiándose en Deloitte la auditoría tanto de las Cuentas Anuales como del Informe de RSC. Como se indicaba el año pasado con el cambio de auditora se detectaba un avance positivo en relación a años anteriores, sin embargo en esta ocasión el informe de verificación no incluye recomendaciones tan precisas como el año pasado sino mucho más genéricas; esto supone un retroceso respecto al avance que se había producido con el cambio de la empresa auditora en el informe del año pasado por parte de Deloitte.

Ferrovial durante el 2011 ha llevado una estrategia de rotación de activos. “Se llevó a término la transmisión del 5,88% de FGP Topco, generando unas plusvalías de 847 millones de euros. El precio de cierre de esta operación ofrece un valor del 100% de BAA de 5.527 millones de euros. Además, se completó la venta de Swissport y la participación en la autopista M-45. Estas desinversiones, junto a la de BAA, han batido las estimaciones del mercado, alcanzando la cifra de 1.264 millones de euros”.

A pesar de los cambios en el perímetro de consolidación de la compañía, Ferrovial sigue contando con un elevado porcentaje de su actividad en los mercados internacionales. En la actualidad, el 55% de las ventas y el 48% del Resultado Bruto de Explotación (RBE) provienen de mercados internacionales.

En cuanto a hechos significativos, destaca las ventas llevadas a cabo por la compañía y la salida de distintos países. Es importante comentar la venta de Swissport International AG comunicada el 2 de noviembre de 2010 pero cerrada el 18 de febrero de 2011 al fondo de inversión PAI Partners por parte de Ferrovial Servicios. El presente informe, no incluye información de 2011 de Swissport.

Se echa en falta algún comentario sobre los motivos que han llevado a la compañía a la venta de esta empresa, y también alguna mención a posibles acuerdos sobre las condiciones de los trabajadores en este traspaso, dado que no hay que olvidar que la venta se produce a un fondo de inversión y que las actividades se estaban realizando, en muchos casos, en países con legislaciones y controles muy escasos en materia de DDHH y DDLL.

En relación a la accesividad de la información, como ya se destacaba en la anterior edición de este informe, la versión pdf no incluye el Glosario de Términos, disponible on-line, algo que resultaría valorable al tener en cuenta la diversidad de grupos de interés que pueden tener acceso a la información. Este glosario puede contribuir a una mejor y más fácil comprensión de la información por parte de grupos de interés con escasa formación/información sobre los temas tratados.

## b. CONTENIDOS RSC

De forma global, y antes de entrar en mayor detalle en relación a los contenidos aportados por Ferrovial en su Informe Anual en relación a su gestión de la Responsabilidad Corporativa, en esta edición del informe no se han encontrado evidencias de un progreso significativo, sino pequeños avances que implican una mejor valoración. Se percibe una alternancia en la aparición y desaparición de algunos contenidos, y la forma en que estos son publicados.

Hay una mejor valoración general, los pequeños avances tienen que ver con una mejor información en algunos indicadores, especialmente en las líneas de desempeño ambiental y social.

En el caso de los indicadores de desempeño social, se dan mejoras poco sustanciales como por ejemplo la información relativa a contratación por países y por sexo, indicación del porcentaje total de la organización que está cubierto por contrato colectivo, e información sobre los procedimientos de contratación local para proveedores. En el caso de los indicadores de desempeño ambiental se dan algunas mejoras, como información sobre acciones de reciclaje dándose datos de la utilización de aguas residuales y otros tipos de agua utilizados (ej. Agua de refrigeración).

La presentación de los contenidos del Informe de Ferrovial 2011 varía en relación a la del año 2010. El informe del 2010 se presenta en un único documento donde bajo el nombre de INFORME ANUAL se recoge la descripción de la compañía, el informe de gestión, las cuentas anuales y la Responsabilidad Social. El informe del 2011 se presenta en documentos separados, habiendo una publicación para cada uno de los apartados antes señalados.

Destaca con respecto a 2010 la desaparición del apartado dedicado a los Derechos Humanos, sin que se haya encontrado en la información analizada una explicación que justifique este cambio de criterio. Sin embargo aparece un nuevo apartado sobre la Evolución del Pacto Mundial así como un apartado al final del informe que bajo el título de “Sobre este informe” aclara datos sobre la elaboración del mismo.

Respecto al ejercicio 2010 no hay avances en el detalle de datos como impuestos, subvenciones, créditos fiscales o salarios. Los datos siguen sin desagregarse en cuanto a ventas y resultado de explotación, no siendo posible cruzar los datos por países y por división comercial, aunque en este último aspecto se ha avanzado algo en concreción. Respecto al pago de impuestos hay un retroceso importante con respecto al ejercicio anterior. En el Informe Anual 2010 se desagregaba la información de varios países (España, Reino Unido, EEUU, Canadá y Resto), actualmente no se ha podido encontrar esta información.

Los datos sobre impuestos de la compañía son generales; destacando que “el Resultado fiscal se sitúa en 270 millones de euros, que aplicando la tasa efectiva para cada uno de los países y considerando las deducciones en la cuota de ejercicio, genera un gasto por impuesto sobre sociedades de 88 millones de euros, con una tasa efectiva del 33%”. Se indica además que “También se incluye la regulación de activos y pasivos por impuestos diferidos de ejercicios anteriores y revisión de la recuperación de bases imponibles activadas, que han generado un impacto positivo de 27 millones de euros. Todo ello hace que el gasto fiscal del ejercicio 2011 sea de 61 millones de euros”. El resultado neto de 2011 se sitúa en 1.269 millones de euros, incluyendo la plusvalía por la venta de BAA (847 millones de euros). Sin considerar las plusvalías generadas por la venta de BAA, el resultado consolidado del ejercicio es de 485 millones de euros y el impuesto de sociedades a 61 millones de euros, por tanto la tasa efectiva del impuesto de sociedades sobre resultados consolidados asciende a 12,57%.

En relación a aspectos económicos objeto de análisis, cabe destacar la afirmación que la empresa realiza en el apartado correspondiente al aspecto inversión en la comunidad, en el que expone que “Ferrovial, consciente de la importancia de su aportación a la economía local, mantiene una política estricta en su contribución fiscal en los países en los que opera”. No es posible afirmar que no respete escrupulosamente las normas de los países, aunque sí se puede observar el beneficio que la compañía obtiene de estas. Sería deseable que Ferrovial avanzase en materia de transparencia fiscal facilitando información completa y por país sobre su contribución fiscal. Esto es especialmente importante al tener en la empresa presencia en una gran cantidad de países, y algunos de ellos considerados como paraísos o nichos fiscales por régimen fiscal especial vigente en los mismos.

Por otro lado, en este ejercicio no se ha encontrado la información relativa a las subvenciones recibidas por la compañía, a diferencia que en ejercicio 2010 en el que se destacaba como positiva que se incluyeran esos datos en el Informe Anual y en la información sobre Responsabilidad Social. Ya no aparece ni en uno ni en otro aunque en el Informe de Gestión aparece enunciado, sin detallar ni especificar cantidad recibida, el Plan de Ayuda del Estado Español a las Autopistas de peaje.

Son de especial consideración los siguientes datos económicos:

- La cifra de inversión en la comunidad es de 47,8 millones de euros, un 16% menos que el año 2010. Las contribuciones voluntarias han sido de 7,2 millones de euros y las obligatorias de 40,6 millones, correspondientes estas en su mayor parte a las compensaciones debidas a la construcción de la tercera pista de Heathrow. Sin embargo se han impulsado más proyectos, un 49% más que en 2010 provocando un aumento de beneficiarios, de acuerdo con los datos facilitados por la empresa, de un 81%.
- La plantilla media se ha reducido en un 30% en el año 2011, con respecto a 2010. Esta disminución en la plantilla está vinculada, de acuerdo con la información facilitada por la compañía, con las ventas que ha hecho Ferrovial de parte de su negocio.

En el Informe Anual se indican los países donde Ferrovial tiene presencia por líneas de negocio: servicios, autopistas, construcción, aeropuertos o inmobiliaria.

A partir de la información contenida en sus cuentas anuales se ha identificado que Ferrovial cuenta con sociedades participadas domiciliadas en países donde no indica tener negocio y que además están considerados paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC. Dichas empresas figuran detalladas en listado en las Cuentas Anuales de Ferrovial y no se aclara su actividad sino solo los datos relacionados con: nombre de la compañía, dirección completa, auditor, empresa matriz, % participación y coste neto participación (millones euros).

Como ya ocurría en ejercicios anteriores, Ferrovial no aporta información detallada sobre las operaciones que realiza a través de tales empresas, ni si tiene alguna política sobre su presencia en paraísos fiscales, pudiendo existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal de la empresa, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios y éticamente reprochable. Por lo que se sugiere para futuras ediciones una mayor transparencia fiscal de cada empresa y del grupo consolidado, así como en especial de las operaciones desarrolladas y resultados del ejercicio en los países que se pueden considerar como paraísos o nichos fiscales.

En relación a la política de la compañía sobre su actividad en estos países, es competencia del Consejo de Administración “aprobar la constitución y las operaciones de adquisición (u otras análogas) de participaciones en sociedades domiciliadas en paraísos fiscales, así como en entidades de propósito especial, estas últimas cuando por su naturaleza, objeto, tratamiento contable o financiero o cualquier otra circunstancia pudiera menoscabarse la transparencia del grupo”<sup>2</sup>. Al igual que en ediciones anteriores del presente informe, la compañía no facilita información al en relación a su actividad en estos países, más allá de la facilitada de forma genérica en un mapa de distribución de actividades, ni tampoco de cuáles son los planes respecto de la presencia de la compañía en estos países.

En la Memoria de RSC hay un nuevo apartado este año bajo el nombre de “Sobre este informe”, donde hay aclaraciones sobre el perímetro de la información. Se realiza un detalle de las compañías del grupo por sector (pag. 157) y no aparecen citadas ninguna de las que se señalan a continuación:

DONARBON HOLDINGS LTD	Anson Court La Route des Camps St. Martin. Guernsey Gy 4 6AD	Actividad desconocida
ALGARVE INTERNATIONAL B.V.	Naritaweg, 165 1043 Amsterdam	Actividad desconocida (1)
GRIMALINVEST S.L.	Naritaweg, 165 1043 Ámsterdam	Actividad desconocida (2)
AMEY INSURANCE COMPANY PCC LTD	st Martins House Le Bordage St Peter Port Guernsey GY1 4AU	Actividad desconocida
VALIVALA HOLDINGS B.V.	Naritaweg, 165 1043 Ámsterdam	Actividad desconocida
407 TORONTO HIGHWAY B.V	Naritaweg, 165 1043 Ámsterdam	Actividad desconocida

<sup>2</sup> Reglamento del Consejo de Administración (RCA), Artículo 10º

- (1) Se trata de una empresa en Ámsterdam que tiene como nombre "Algarve International". FERROVIAL no informa que tenga negocio en Holanda.
- (2) Como "país" de la empresa aparece ESPAÑA y como domicilio social Ámsterdam

En relación a la Cadena de Valor, Ferrovial indica la creación de un Comité de Compras Globales para hacer el seguimiento y control de las compras de Ferrovial. El año pasado habíamos indicado que no había evidencias de la existencia de mecanismos que ayudaran a obtener información de valor para la toma de decisiones en política compras de la compañía y que pudiera llevar a valorar la necesidad o conveniencia de rechazar algunos contratos con proveedores que vulneraran los principios de la compañía en su Código Ético. Si bien es cierto que este Comité podría tener un papel clave en su política de RSC relacionada con proveedores y Cadena de suministro; los fines que destaca Ferrovial para justificar su creación son:

- Aprovechar las sinergias entre negocios, permitiendo ahorrar costes.
- Compartir mejores prácticas
- Mejorar la función global de compras
- Facilitar el conocimiento mutuo

Por lo que respecta a la información sobre su desempeño ambiental, en esta edición de 2011 recupera su antiguo posicionamiento con respecto a la materialidad de las materias primas para su actividad reconociendo su importancia estratégica y estableciendo su compromiso, y que fue observado como positivo en el análisis de su Memoria de RSC del año pasado. Más allá del significado obvio de la presentación como actual de una acción que se desarrolló en el pasado (o así se aseguraba), no se puede pasar por alto esta alternancia en el posicionamiento de la compañía en algo que, a simple vista y con la realización de un análisis poco profundo del sector, parece una clave de gestión responsable tratándose de una compañía cuyas actividades dependen en gran medida de la utilización de materias primas, muchas de ellas altamente contaminantes. Aparecía a su vez en la memoria del año 2010 "la especial atención a los aspectos de eco-diseño en las actividades de construcción, especialmente en la integración de materiales reutilizados o reciclados". Si bien el año pasado se destacaba por parte de la empresa el desarrollo de una aplicación para la gestión del conocimiento en la división de compras denominada "i-purchases" y que iba a "permitir el intercambio de información entre los centros de producción nacionales e internacionales y facilitará la identificación de aquellos suministradores con capacidad para ofrecer este tipo de materiales", esto permitiría la gestión del conocimiento en el área de compras. Por el contrario no se ha encontrado en la Memoria de este año mención alguna sobre esta aplicación; ni sobre cómo se ha producido su implementación ni la evaluación sobre su funcionamiento.

Sobre el planteamiento de su nuevo plan "Ferrovial 2015-20", su objetivo es analizar el contexto y desarrollar el futuro de la empresa teniendo en cuenta el contexto legal, los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático. Al respecto de este plan la compañía dice: "Ferrovial contará con objetivos cuantitativos fiables, definidos en los horizontes 2015-2020, que servirán para integrar los ya existentes en los negocios y asentar la credibilidad del grupo en este ámbito". Es importante destacar que a pesar

de estas afirmaciones, en la Memoria 2011 la información sobre este Plan es residual y no se reflejan a esa fecha esos “objetivos cuantitativos fiables”.

Será muy importante observar cómo se desarrolla en los próximos años estas iniciativas y otras de las que la compañía ya viene informando en los últimos años, tales como el Índice de Comportamiento Ambiental (ICM) y el Cálculo de la Huella de Carbono, pero de las que a pesar de su cobertura total de las actividades de la compañía se siguen ofreciendo datos agregados.

Cabe señalar que el proceso de diseño del ICM del área de servicios se inició en 2004 y la validación del ICM (se entiende que de Construcción) se realizó en 2001. Pese a tener en consideración la envergadura del proyecto y su implementación en una compañía del tamaño de Ferrovial, se echa de menos una mayor aportación de información cuantitativa así como el desarrollo de algún elemento que permita comparar este índice, dado que por ser la única compañía del sector que lo tiene, el dato facilitado no se pone en relación con ninguna referencia que permita evaluar si es mejor, peor o igual que otros. En cualquier caso, se debe resaltar la mejora conseguida por la compañía que ha pasado de un índice con calificativo de mejorable en el año 2002 a uno excelente en el año 2011.

Cabe destacar como positivo que los datos del Cálculo de la Huella de Carbono aparecen desagregados por empresas del Grupo y además se pueden comparar con los dos años anteriores; algo que se mencionó en el informe del año pasado. Sigue sin embargo sin poder compararse los datos con la media de las compañías del sector o con la de otras compañías similares.

En el caso de la Huella de Carbono y emisiones de CO<sub>2</sub>, en la memoria de 2011 se puede apreciar una mejora en relación al 2010. Los datos aparecen desagregados por empresas del grupo, y la serie histórica permite realizar comparaciones con años anteriores. A este respecto se realiza el mismo comentario que en el caso del ICM, donde sería muy importante poder relacionar de forma clara los datos actuales, los objetivos que se plantea la compañía, la realidad normativa de los países en los que opera, y el riesgo existente junto con el comportamiento de la compañía. No es posible realizar una comparación con otras compañías del sector ni con la media del sector. Lo mismo ocurre para NO, SO, uso de combustibles, consumo de energía, gases destructores de la capa de ozono.

Ferrovial indica que durante 2011 se han llevado a cabo un análisis bajo una perspectiva “bottom-up”, esto es, partiendo de los procesos productivos de cada área de negocio, donde se han identificado y evaluado económicamente las oportunidades para la reducción de las emisiones. Como resultado de este proceso, que ha contado con la asesoría externa de Climate Strategy & Partners, y se ha cifrado el compromiso de reducción en un 21,3% para 2020 respecto del año base 2009, en términos de intensidad de carbono.

Asimismo, Ferrovial inició en el año 2011 un compromiso de reducción de las emisiones de carbono: “Es la primera vez que Ferrovial hace público un compromiso de reducción para toda la compañía, que involucra al cien por cien de sus actividades a escala global”. A este proyecto le ha denominado “Objetivos de reducción de la Huella de Carbono 2009-2020”. El nombre del proyecto menciona el año 2009 pero en varios párrafos aparece que esta iniciativa se inicia en el 2011. Se mencionan políticas concretas para alcanzar objetivos, pero se echa en falta concreción sobre medios y sistemas de evaluación.

En relación a la Huella hídrica, resulta especialmente significativa la comparación entre la forma en que la compañía aporta los datos y cómo los interpreta. Pero no es sólo destacable este hecho que se tratará a continuación. Antes se quiere destacar la escasa importancia que se le otorga a la siguiente frase: “Es preciso señalar que el alcance de la huella hídrica del grupo se restringe al 100% del volumen de agua suministrada a través de la red de abastecimiento. Existen consumos no reportados en las áreas de Construcción y Servicios, que proceden fundamentalmente de las derivaciones temporales de caudales en aguas superficiales y cauces públicos. Todas estas derivaciones cuentan con las autorizaciones oportunas por parte de los organismos competentes”. Si bien esta aclaración es importante y se considera un buen ejercicio de transparencia por parte de la compañía, parece obviar el riesgo existente en la utilización de aguas superficiales y cauces públicos para los que no es suficiente con aclarar que se cuenta con las autorizaciones oportunas. La empresa debería ser especialmente sensible con este hecho y aportar información, por ejemplo, de cómo ha tenido en cuenta a las poblaciones próximas, cómo se asegura de no perjudicarlas, ni en su acceso al consumo, ni en la calidad de estas aguas, sobre cómo controla que estas sean devueltas (si es el caso) con la misma calidad, o de cómo mantiene un control sobre el impacto en la biodiversidad, o también de si existen casos en los que los organismos competentes no existen y por tanto tampoco las autorizaciones oportunas. Resumiendo, tratándose de un bien reconocido como derecho humano y conociendo que éste es tratado como escaso y de difícil acceso en muchas zonas geográficas, se considera que Ferrovial debería ser especialmente cuidadosa en proveer información suficiente sobre su gestión en esta área.

Además, y muy relacionado con este último tema tratado, se destaca la total ausencia de información en relación a reconocimiento de impacto y planes de actuación de la compañía en relación a biodiversidad, aspecto sobre el que anteriormente sí informaba.

La información sobre las sanciones ambientales es muy escasa y genérica. Se menciona la cuantía y la cantidad para ser comparada por años pero la información detallada sobre las sanciones del 2011 (que fueron 26 y ascendieron a 13.158 €) es inexistente. No se explican las sanciones, ni a que empresas del Grupo afectan, ni las causas que las originan, ni las medidas empleadas para su posible disuasión en un futuro... Incluso en los pocos párrafos dedicados a esto hay datos que no concuerdan: se afirma al comienzo que en el 2011 se pagaron sanciones por importe de 13.158 € y en otro párrafo se habla de 19.349,25 €. Al margen de detalles, se destaca por significativamente vacía de contenido la siguiente afirmación: “en el negocio de tratamiento de residuos existen tres casos de vertido excediendo los niveles permitidos en la autorización”: ¿Han tenido consecuencias estos vertidos para la salud humana o para el medio ambiente? ¿Se han derivado sanciones o denuncias? ¿Con qué resultado? ¿Reconoce la empresa su responsabilidad?, etc. Son preguntas que se pueden formular por las partes interesadas y para las que la compañía debería aportar respuestas, en un adecuado ejercicio de rendición de cuentas.

Es importante destacar la desaparición del apartado dedicado a los Derechos Humanos, en la Memoria de RSC 2011. La información sobre este aspecto es muy escasa y dispersa en otros apartados. Hay un retroceso importante en este sentido en cuanto a compromisos, planes, herramientas o datos nuevos que permitan la comparación (datos que ya el año pasado eran escasos a pesar de dedicársele un apartado específico). Señalar que con la venta de Swissport la compañía deja de tener negocio en países como Rusia, Brasil, Tanzania, Kenia, Camerún, Venezuela o Ucrania; con la consiguiente reducción de presencia en países no OCDE.

Sin embargo, la empresa sigue teniendo presencia en países no OCDE con denuncias sobre las condiciones de sus trabajadores en sectores como el de la construcción; caso de India, Dubái, Omán o Qatar por ejemplo, no aportando información sobre cómo gestiona estos riesgos. Si bien es cierto que el número de trabajadores en estos países es muy pequeño comparativamente al total del Grupo Ferrovial, la empresa en el mapa sobre su Situación Geográfica y negocio en cada país, indica que el negocio al que se dedica en todos estos países no OCDE es la Construcción. Teniendo en cuenta que sólo informa de tener 12 trabajadores en Dubái, 12 en Omán, 1 en Qatar y 13 en India, parece evidente que todas las operaciones de construcción están subcontratadas. Si se atiende a los riesgos sobre derechos laborales en estos países, el hecho de que estas actividades estén subcontratadas, aumenta si cabe el nivel de riesgo sobre posibles impactos negativos en los derechos de las personas. Se echa de menos un posicionamiento y compromiso claro, así como información de las medidas que aseguren el respeto a los derechos de todos estos trabajadores, en especial en algunos países como los mencionados.

La información sobre el número de hombres y mujeres y los salarios se presenta de forma agregada, al igual que se hacía en la pasada edición. Únicamente permite el análisis sobre el número de hombres y mujeres por categoría profesional (datos a cierre de los dos últimos ejercicios) y por división de la compañía (plantilla media de los dos últimos ejercicios), si bien se considera de mayor valor y transparencia el hacer públicos datos como las diferencias salariales entre categorías, y entre hombres y mujeres, lo que realmente da muestra del tipo de política de retribución y de igualdad de una compañía. A este respecto, sólo se encuentra información sobre los gastos de personal totales (sueldos y salarios, seguridad social, planes de pensiones, entrega de opciones sobre acciones y otros gastos), y también nuevamente, la confirmación por parte de la compañía en relación a la igualdad salarial, respecto de las condiciones del salario base, dado que están recogidas en los distintos convenios de aplicación. A este respecto, conviene destacar que Ferrovial publica que un 78,56% del total de la plantilla de Ferrovial está adherida a convenios colectivos en 2011. Cabría entonces preguntarse cómo se controla la igualdad salarial para los trabajadores no cubiertos por convenio colectivo. Al tiempo que se debe recordar que el salario base es sólo uno de los componentes de la retribución de un trabajador, y que es precisamente en los complementos donde se suelen producir las grandes diferencias, no solo entre hombres y mujeres, sino simplemente entre personas que realizan las mismas funciones.

Destacar como un avance que por primera vez se publican los datos sobre la encuesta de Clima Laboral correspondientes a la IV Edición.

No se ha encontrado mención alguna a los avances sobre compromisos adquiridos el año pasado como su adhesión a los Women's Empowerments Principles. Se menciona sin embargo la obtención del "Distintivo de Igualdad" que concede el Gobierno de España o la adhesión a la iniciativa europea de "Charter de la Diversidad en España", indicando la empresa los compromisos que adquiere; será interesante en la memoria del próximo año ver los avances en estos compromisos que son:

- Sensibilización sobre los principios de igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad dentro de los valores de la empresa
- Promover la conciliación de la vida personal y laboral
- La construcción de una plantilla diversa
- Promoción efectiva de la integración sin discriminación laboral
- La gestión de la diversidad

- Extender y comunicar a todo el entorno dichos valores.

En este sentido se destaca que hace tiempo que Ferrovial publica el mismo nivel de detalle para un indicador tan importante (al tiempo que básico en su recogida) como salario. Hacer pública más información al respecto sería una buena muestra del desempeño de la compañía en relación a sus compromisos con la igualdad, la no discriminación y los derechos de los trabajadores.

Un área de mejora que se considera importante de cara a futuras ediciones del IA de Ferrovial es abordar con mayor detalle todo lo relacionado con minorías, desarrollando de esta forma su compromiso. Se echa en falta información sobre datos, planes, objetivos, resultados, ya que tanto este aspecto como el de la discapacidad son áreas en las que la compañía no aporta casi información, dando un gran peso exclusivamente a las políticas de género en materia de igualdad.

La información facilitada en relación a sindicación, convenios colectivos y derecho a la huelga presentada es igual a la que se podía leer en anteriores ediciones del informe, y esta resulta escasa e imprecisa. También denota falta de precisión debida, por ejemplo, afirmaciones genéricas como que la compañía basa las relaciones con sus trabajadores en la legislación vigente en cada país, los convenios internacionales y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral y que garantiza los derechos de huelga, libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva. Cabría esperar que estas afirmaciones estuviesen apoyadas en datos y hechos que aporten evidencias de que esto es así, país por país, dado que el nivel de riesgo y de posibilidad efectiva de aplicación del compromiso es muy diferente en cada uno de los países en los que está presente la empresa. Si bien es cierto que algunos datos como la afiliación sindical de los empleados no tienen por qué ser conocidos por la empresa, existen otros mecanismos a su alcance para transmitir a los grupos de interés que pudieran querer conocer con certeza el grado de cumplimiento con este compromiso de qué forma la empresa ha abordado situaciones reales: declaraciones de trabajadores, aportaciones de los sindicatos, elecciones sindicales, representantes sindicales en la empresa, relatos sobre situaciones ocurridas durante el ejercicio o simplemente datos de contacto de sindicatos o comités de empresa a los que cualquier interesado pueda dirigirse para preguntar. Por ejemplo, aunque no cubre el alcance de lo que se sugiere, en 2009 se Informaba de 462 jornadas de huelga. Este año Ferrovial obvia por completo la actualización de este dato.

Se destaca positivamente la ampliación del acceso al buzón de denuncias anónimo sobre incumplimientos del Código Ético, que está ya accesible para cualquier interesado a través de la página principal del sitio web de la compañía [www.ferrovial.com](http://www.ferrovial.com)

Nuevamente hay que hacer mención al escaso tratamiento de aspectos como el trabajo infantil o el trabajo forzoso. En el caso de este último, se hace mención al compromiso con su eliminación como firmante del Pacto Mundial, si bien no se realiza ninguna mención sobre cómo la empresa analiza su riesgo o qué posibles medidas se adoptan en caso necesario. Sobre el trabajo infantil, existe además un compromiso mediante el Código Ético y la exigencia a empleados y proveedores de observar el cumplimiento estricto de este compromiso. Aquí juega nuevamente un papel muy importante el hecho de que Ferrovial se considere una empresa con escaso riesgo en estas materias, aunque sí conocemos que el incumplimiento de los compromisos en materia de DDHH es uno de los aspectos observados por su sistema de gestión de riesgos (Ferrovial Risk Management – FRM). A este respecto se quiere resaltar que

los indicadores GRI que solicitan información sobre estos aspectos piden que se identifique actividades y operaciones de riesgo y las medidas para contribuir a su eliminación. Se considera por tanto insuficiente el tratamiento que Ferrovial presta, y la información aportada sobre estos dos indicadores, más si se tiene en cuenta lo expuesto anteriormente en relación a su presencia en determinados países.

Sigue sin ofrecer Ferrovial información sobre el porcentaje de empleados que están representados en el Comité de Salud y Seguridad, sin facilitar la información desagregada en un grado suficiente.

Las estadísticas sobre accidentabilidad que se presentan en la Memoria hacen referencia solo a España, teniendo en cuenta que Ferrovial tiene el 48% de sus trabajadores en España, esta información es insuficiente.

Sobre la información que aporta en la Cadena de suministro sobre la gestión de sus proveedores, y cómo se incluyen criterios en materia de Derechos Laborales y Derechos Humanos, la información es escueta y muy general. Constituiría un buen ejercicio de transparencia la publicación de las principales áreas donde las compañías del Grupo hacen uso de sus proveedores por grupo. Hay un avance positivo en la Memoria de este año al especificar la procedencia por área geográfica de los proveedores totales de Ferrovial: “el 48,4% de los proveedores totales se contratan en España, el 19,7% en Polonia, el 15,2% en el Reino Unido, el 7,2% en EEUU y el 9,3% restante en otros países”.

Al igual que en años anteriores la información en este sentido es confusa y poco exhaustiva y no se sustenta con información material que la soporte. Debemos destacar un avance, respecto a las memorias de años anteriores: Ferrovial se compromete a definir en 2012 “en coordinación con la Dirección de Comunicación y RSC, unos criterios para clasificar a los proveedores en relación al riesgo en materia de DDHH y RSC respetando los principios del Pacto Mundial”.

Se echa en falta mayor rigor y detalle en la información que apoya el reconocimiento del nivel de riesgo que tiene Ferrovial en relación con sus proveedores. No hay detalle alguno y solo se afirma que el “riesgo es moderado bajo” porque “la mayoría de las inversiones de Ferrovial se realizan en países de la OCDE o países de ingresos altos según clasificación del Banco Mundial cuyas legislaciones reconocen y garantizan el respeto a los DDHH” Teniendo en cuenta el listado de países donde opera, en el que figuran varios con riesgos de vulneración de los DDHH muy altos, como República Dominicana, Colombia, Túnez, Marruecos, Qatar, Omán e India<sup>3</sup>, no parece razonable establecer un nivel de riesgo generalizado de moderado bajo. En el ámbito de los DDHH, no es material hacer medias ponderadas del nivel de riesgo en función de la facturación, ni de ninguna otra variable. Se trata de derechos inherentes a personas, las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos en todas sus operaciones, para lo que deben integrar en su sistema de gestión los mecanismos que así lo aseguren, tanto de las actividades que llevan a cabo directamente, como las que terceros realizan para ellas, proveedores y subcontratistas. Se consideraría un buen ejercicio de transparencia la publicación de las principales áreas en las que las distintas compañías hacen uso de proveedores y de qué países se sirven para cubrirlos.

Se valoran positivamente las distintas iniciativas mencionadas en relación a su selección y gestión de proveedores tales como las evaluaciones de calidad y

<sup>3</sup><http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011>

medioambiente realizadas por los Jefes de Obra, las cláusulas de compromiso con los Principios de Pacto mundial incluidas en los contratos con proveedores, el acuerdo con WWF para la extensión de compra de madera certificada, la identificación de proveedores que puedan proveer de productos procedentes de materiales reciclados o reciclables para su extensión y difusión sistematizada a toda la compañía, etc. Sobre algunos de ellos, que constituyen un plan a medio/largo plazo, se echa en falta mayor concreción sobre objetivos e hitos que permitan realizar un seguimiento futuro en cuanto a avances de la compañía.

Sobre los temas relacionados con la corrupción, Ferrovial afirma que “las actividades empresariales y profesionales de Ferrovial y de sus empleados se basan en el valor de la integridad y se desarrollan de acuerdo con los principios de honestidad, evitación de toda forma de corrupción y respeto a las circunstancias y necesidades particulares de todos los sujetos implicados en ellas”. Pero los hitos del 2011 han sido poco ambiciosos y muy genéricos: extender el funcionamiento del Ferrovial Risk Management, familiarizar a los stakeholders con el canal ético y realizar un análisis de las mejores prácticas. Los resultados que presenta la empresa en este ámbito tampoco son positivos: el número de denuncias recibidas a través de los buzones de denuncias han caído de las 260 en el 2009 a 112 en 2010 y a solo 63 en 2011. Asimismo la formación impartida también ha descendido de las 4.250 horas en 2010 a las 273 en 2011, aunque la empresa lo justifica indicando que sólo se ha realizado un curso online para nuevas incorporaciones en el año analizado.

Se echa en falta mayor información sobre la gestión de las quejas y denuncias recibidas, también sobre la procedencia, por país y área de actividad, de dichas denuncias y quejas.

Si bien se indica como uno de los tres hitos del año 2011 “extender el funcionamiento del FRM Ferrovial Risk Management”, mecanismo que existe desde el año 2009 y que sucesivamente en todas las memorias a partir de esa fecha se indica que su funcionamiento está siendo extendido. En todo caso no se ha encontrado información en la memoria que indique qué tipo de acciones se han realizado durante el año en este sentido.

Al igual que en años anteriores la información descriptiva sobre su procedimiento de prevención del fraude interno, control de gastos e inversiones, disposición de dinero y gastos, tarjetas de crédito y dinero en efectivo, es escasa. Se indica como novedad que en el 2011 se ha aprobado un “política en materia de Control y Gestión de Riesgos” pero no hay explicación sobre en qué consiste, forma de verificación y gestión.

Otro año más la información relativa a financiación de partidos políticos y actividades de *lobbying* es escasa, en formato “posición y compromiso” y con escaso detalle de acciones y hechos concretos en los que Ferrovial haya podido participar, la compañía “opera y actúa en muchos casos como interlocutor directo con los reguladores, de modo que a menudo es incorporado en los grupos de trabajo como asesor en la regulación, permitiéndole así anticiparse a la implantación de nuevos marcos normativos”. Mayor detalle y transparencia en relación a esta participación permitiría a los grupos de interés valorar las aportaciones de Ferrovial en multitud de sectores<sup>4</sup>, pudiendo evaluar de qué forma está influyendo la compañía en el contexto normativo

<sup>4</sup> Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

actual, y en qué direcciones, de forma que cualquiera pueda tomar conscientemente decisiones al respecto de la compañía en función de estas acciones.

Sobre la financiación de partidos políticos la afirmación es la siguiente: "Ferrovial tampoco contribuye a la financiación de los Partidos Políticos en España, ni directa, ni indirectamente". Se destaca la falta de sentido de la puntualización sobre el alcance geográfico del hecho, dado que en la información facilitada antes y después no hay mención, ni para afirmar ni para negar, sobre la financiación de partidos políticos fuera de España. Ante lo que cabe preguntarse sobre si es que fuera de España sí lo hace.

A este respecto, según informaciones publicadas recientemente en *expansion.com* "BAA, empresa británica de aeropuertos en la que Ferrovial posee el 55%, tiene permiso de sus accionistas para dedicar 60.000 libras entre 2006 y 2010 a donaciones políticas. Según la Comisión Electoral, el grupo entregó 3.000 libras a los laboristas y 1.150 libras a los conservadores el año pasado. La contribución a los tories se produjo en una circunscripción cercana al aeropuerto de Stansted, que BAA quiere ampliar. Fuentes de BAA matizan que esas donaciones "no son pagos en metálico, sino patrocinio de reuniones en los congresos de los partidos". Amey, otra filial de Ferrovial, entregó 3.000 libras en 2009 a los conservadores de la región de West Midlands. La capital de esta zona es Birmingham, donde Amey ha logrado una concesión para gestionar infraestructuras públicas durante 20 años por 2.700 millones de libras<sup>5</sup>".

En definitiva, la forma en que Ferrovial informa sobre sus contribuciones a partidos políticos resulta poco transparente, o al menos incompleta, al tiempo que resta credibilidad y coherencia al planteamiento global de compromiso y responsabilidad que realiza.

La información sobre multas y sanciones derivadas del incumplimiento de leyes es prácticamente inexistente. Si bien la compañía se pronuncia sobre este aspecto merece una alerta especial la forma en la que lo hace, dado que realiza una censura previa de los datos para considerar que ninguna de las multas o sanciones recibidas es suficientemente relevante como para ser consideradas significativas. De considerar acertada esta afirmación, sería adecuado por parte de Ferrovial dar una explicación clara de qué considera como "significativas". Se añade a esta descarga de responsabilidad la siguiente afirmación: "Además de los litigios indicados anteriormente, las diferentes sociedades del grupo tienen abiertos diferentes litigios relacionados con el curso normal de los negocios y que responden fundamentalmente a las siguientes naturalezas:...). Nuevamente se puede interpretar como sesgada esta valoración por parte de la empresa, y puede privar al posible interesado de la oportunidad de valorar por sí mismo el alcance de esos hechos, dado que no se publica información concreta sobre el tipo y características de las denuncias y procedimientos que han motivado los litigios, y sólo se agrupan bajo los distintos enunciados<sup>6</sup>: reclamaciones relativas a defectos en la construcción de obras realizadas o en la prestación de servicios, reclamaciones por responsabilidad Civil en relación con el uso de los activos del grupo o de la actuación de personal del grupo, destacando las reclamaciones relacionadas con accidentes de tráfico en las autopistas gestionadas por el grupo, reclamaciones de carácter laboral, reclamaciones de carácter medioambiental, reclamaciones de carácter fiscal.

<sup>5</sup><http://www.expansion.com/2010/04/15/empresas/1271368427.html?a=51c3eb7ec346520fc2b05f9ebd5505ae&t=1319217149>

<sup>6</sup>IA 2010, P. 235

En el apartado de relaciones con la comunidad, no se ha encontrado ningún comentario al respecto al cumplimiento del objetivo fijado en 2009 y publicado en el IA 2009 en relación a que “el 80% de los proyectos incorporan una medición del retorno para Ferrovial, y una descripción de los beneficios para la Comunidad”<sup>7</sup>, siendo este un compromiso importante y relevante para gestionar de forma efectiva y estratégica las contribuciones a la sociedad. Se destaca en este sentido que Ferrovial informa sobre un nuevo Comité creado bajo el paraguas del nuevo Plan 20.13 que se comentará en el apartado de este informe relativo a Sistemas de Gestión de la RSC, y según el cual “la coherencia y sostenibilidad de los proyectos, se encargará su supervisión al Comité de Responsabilidad Corporativa que se creará con el Plan 20.13”. Cabe esperar que en la próxima edición de este informe, junto con las actividades concretas realizadas por este Comité se recuperen informaciones relacionadas, como ésta omitida en la presente edición, y que sin embargo se valora como de gran interés para el análisis de la actividad de la compañía en relación a las inversiones en la comunidad.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El año pasado Ferrovial aprobó un Plan estratégico bajo el nombre de 20.13 que tiene como objetivo “mejorar la competitividad, desarrollar la sostenibilidad de la compañía y proteger su reputación, aportando valor a largo plazo para la sociedad y los públicos de interés”. Se trata para la compañía de “vincular la RSC al posicionamiento en Infraestructuras inteligentes que define Ferrovial”. Este Plan, cuya ejecución esta memoria analiza su segundo año de vigencia, incluye seis áreas de actuación: Gobierno Corporativo, Códigos de Buena Conducta, Personas, Medio Ambiente y Sociedad, Innovación y Grupos de Interés.

Los esfuerzos de este Plan en cada área, según indica Ferrovial, van dirigidos a:

- GOBIERNO CORPORATIVO.- Búsqueda de mayor transparencia, sobre todo en la información al mercado.
- CÓDIGOS DE BUENA CONDUCTA.- Fomentar el respeto a los Derechos Humanos en la cadena de valor y difundir el Pacto Mundial de la ONU. Se concede mayor importancia a la lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno.
- PERSONAS.- Se dará importancia a las políticas de igualdad, diversidad, conciliación, seguridad laboral y prevención de riesgos.
- MEDIO AMBIENTE Y SOCIEDAD.- Medición y reducción de la huella de carbono y eficiencia energética. Reducción de consumos y fomento del reciclado. El desarrollo de proyectos en países en desarrollo y el fomento de la investigación e innovación que persigan infraestructuras inteligentes.
- INNOVACIÓN.- Proyectos de I+D+I sostenibles
- GRUPOS DE INTERÉS.- Acciones para medir la percepción de los grupos de interés y la posición de la compañía en los principales índices de sostenibilidad.

Se echa en falta en los documentos analizados más información sobre el Plan 20.13 que tiene como objetivo “vincular la Responsabilidad Social al posicionamiento de infraestructuras Inteligentes que define Ferrovial tras su fusión con la filial Cintra. Es decir, infraestructuras eficientes, accesibles, limpias y humanas, que mejoren la calidad de vida de las comunidades donde se instalen”. La información, al igual que en

---

<sup>7</sup>IA 2009, P. 331

el Informe Anual 2010, es muy limitada. No se definen objetivos concretos y solo compromisos abiertos. No hay ninguna evolución sobre el desarrollo del mismo ni los avances conseguidos en el último año.

Además sería pertinente una explicación o reflexión que vincule este Plan con las necesidades específicas y los riesgos de cada una de las áreas de negocio de Ferrovial. Tampoco hay información sobre presupuesto ni recursos humanos disponibles para la puesta en marcha del Plan. No se recoge además cual ha sido el proceso para la puesta en marcha de dicho Plan, no información sobre la reflexión estratégica que ha llevado a su elaboración: identificación de impactos, objetivos, acciones, estructura, presupuesto, indicadores y mecanismos de control y seguimiento.

La venta de Swissport implica que Ferrovial ha dejado de trabajar en muchos países, algunos de ellos no OCDE; lo cual tiene implicaciones en su preocupación por los temas de Derechos Humanos (consideran que su riesgo es “bajo”) así como en la política medioambiental.

La estructura de la información en la Memoria es igual que en años anteriores. Destacar que este año la Memoria de RSC aparece como una publicación separada del Informe Anual. Hasta el año pasado se publicaba el Informe Anual de la compañía que recogía además del informe de RSC, la descripción de la compañía, las cuentas consolidadas y el Informe de Gestión. La Memoria de RSC aparece ahora con más importancia como una publicación separada y con entidad propia respecto al Informe Anual o a las cuentas consolidadas. Destacar sin embargo que los contenidos, la información y el tamaño de la memoria es similar al de los años anteriores aunque figure como publicación separada.

La verificación del informe lo realiza la empresa Deloitte, al igual que el año pasado cuando la empresa dejó de recibir los servicios de PriceWaterhouseCoopers.

Ferrovial destaca en su memoria que a lo largo del 2011 ha hecho esfuerzos por mejorar el diálogo de los Grupos de Interés, se está llevando a cabo la implantación de un nuevo modelo de consultas con los grupos de interés, que podría pensarse que se basará en los principios de inclusividad y materialidad, y que se espera que se evidencie en los futuros informes. Esto ya se apuntaba también en la anterior edición, sin que se evidencien todavía cambios con respecto a las actividades realizadas, grupos y resultados que el modelo pueda tener en la participación de los grupos de interés en la compañía, y más concretamente en la elaboración de la memoria. Además se han seguido impulsando las “encuestas de percepción”, objetivo que se repite año tras año sin que exista una evaluación de los avances conseguidos, resultados o un análisis detallado de las políticas puestas en marcha para lograr este objetivo.

En la Memoria 2011 se recogen varias conclusiones muy generales sobre estas encuestas, cinco conclusiones muy positivas para Ferrovial, que ensalza su labor y no indican ningún punto señalado por los stakeholders como mejora.

En todo caso estos esfuerzos de Ferrovial no evidencian avances en los principios de inclusividad y materialidad. No se detectan cambios con respecto a las actividades realizadas (la información recogida sobre el II Foro de stakeholders se limita a mencionar su realización exclusivamente), grupos y resultados que el modelo pueda tener en la participación de los grupos de interés en Ferrovial y en la elaboración de la memoria.

En el Informe Anual 2009 Ferrovial hacía mención al objetivo para el 2010 de implementar “el programa Main Ferrovial Stakeholders (MFS)”, en el Informe del año pasado no se recoge información alguna sobre este programa, salvo en los objetivos para el 2011 donde de nuevo se recoge el lanzamiento de este programa a lo largo del 2011. En la Memoria de RSC de este año ha desaparecido dicho Programa, no se menciona en ningún apartado y el objetivo fijado en el Informe anual del año pasado para cumplir en el 2011 no figura ni como hito conseguido ni se hace referencia al mismo en ningún apartado como asignatura pendiente.

Si bien Deloitte en sus observaciones y apreciaciones reconoce a Ferrovial su esfuerzo en la puesta en marcha de “iniciativas ya consolidadas – Foro de stakeholders y Estudio de Percepción –”, recomienda incrementar “la diversidad geográfica y la participación de ciertos colectivos relevantes, fundamentalmente empleados y proveedores”. El alcance de ambas iniciativas no es mencionado por Ferrovial en la memoria (ya se ha indicado que la información sobre el Foro y el Estudio es muy limitada) pero puede deducirse que cubre solamente España.

Estas dos iniciativas son las fortalezas más importantes de Ferrovial en la gestión de su RSC: los continuos emplazamientos hacia el futuro y la ausencia en sus Memorias de explicación y evaluación de los avances conseguidos hace que se reste credibilidad a sus compromisos y declaraciones.

La información que se facilita sobre el plan es escueta, prácticamente inexistente. No hay definición de objetivos concretos, y sí compromisos abiertos en relación a cada uno de los asuntos relevantes. De nuevo en este nuevo Plan los asuntos relevantes son los mismos sobre los que se viene informando, por lo menos en los 4 últimos años, y que forman parte de la “Declaración de principios para el desarrollo sostenible”, firmada en 2004. A este respecto se quiere destacar la gran cantidad de cambios ocurridos en el mundo desde 2004 en los sectores en los que trabaja Ferrovial, en la RSC, en los grupos de interés que afectan a Ferrovial y a los que esta afecta, en la visión de la sostenibilidad, etc. Cabe pensar que todo esto podría afectar a los asuntos materiales para la compañía, así como a la forma en la que esta debe aproximarse a ellos, reflexionar y rendir cuentas entre seis y ocho años más tarde.

En la escueta explicación del Plan 20.13 no hay una vinculación de estos aspectos (o de las 5 áreas de trabajo estratégicas: Gobierno Corporativo, Códigos de Buena conducta, Personas, Sociedad y medio ambiente y grupos de interés) con las políticas y herramientas desarrolladas en años anteriores que permita ver la continuidad en el análisis de resultados, desarrollo e implantación, necesidad de modificación, carencias, etc. No se percibe una reflexión que responda a la configuración de este plan estratégico en torno a las necesidades específicas y los riesgos de cada uno de los negocios (¿son iguales los objetivos de Autopistas a los objetivos de Servicios? ¿son los mismos sus asuntos materiales?) o de cuál es la estructura corporativa y el presupuesto que permitirá desarrollarlo hasta conseguir unos objetivos concretos, que por otro lado no se dan a conocer. Por la información publicada, el Plan 20.13 podría parecer más el resultado de la necesidad de cubrir el vacío dejado por el anterior plan, que el resultado de una reflexión estratégica con identificación de impactos, objetivos, acciones, estructura, presupuesto, indicadores, responsables y mecanismos de control y seguimiento.

Se echa en falta además más información sobre el Plan 20.13 que tiene como objetivo “vincular la Responsabilidad Social al posicionamiento de infraestructuras Inteligentes que define Ferrovial tras su fusión con la filial Cintra. Es decir, infraestructuras

eficientes, accesibles, limpias y humanas, que mejoren la calidad de vida de las comunidades donde se instalen”. La información, al igual que en el Informe Anual 2010, es muy limitada. No se definen objetivos concretos y solo compromisos abiertos. No hay ninguna evolución sobre el desarrollo del mismo ni los avances conseguidos en el último año.

Otro de los puntos fuertes de Ferrovial en su gestión de la RSC es el “Ferrovial Risk Management”, un “proceso gestión integral de riesgos” para el Grupo. En el Informe Anual 2010 se indicaba que “la Dirección corporativa de Riesgos, ha extendido y puesto en marcha el proceso de gestión integral de riesgos, denominado FRM” y en el mismo se fija como objetivo para el 2011 “extender el funcionamiento del FRM”. Sin embargo ya se observaba el año pasado que en otro apartado, en el de integridad ética, se indicaba que “en el ejercicio 2009, la Dirección corporativa de riesgos implantó en todo el Grupo el nuevo proceso de gestión integral del riesgo, denominado FRM”. Si en el Informe Anual 2010 esto daba lugar a contradicción y falta de rigor en la información, en la Memoria de RSC del 2011, esta situación sigue produciéndose ya que la información facilitada es breve y general y no posibilita conocer dónde, cómo y con qué resultados está funcionando esta herramienta y seguimos sin conocer sus objetivos, su extensión en las distintas áreas de negocio del Grupo o su implementación y acciones llevadas a cabo.

Es destacable la creación del Comité de Responsabilidad Corporativa (no perteneciente al Consejo de Administración) que está formado, según informa Ferrovial, por representantes de las cuatro áreas de negocio (Servicios, Aeropuertos, Autopistas y Construcción) y directores de las áreas corporativas (Recursos Humanos, Secretaría General, Medio Ambiente y Comunicación y RC). Sin embargo, no se conoce el número de integrantes de este Comité (que reporta al Consejo de Administración y al Comité de Dirección), ni cuáles han sido los resultados de las dos reuniones mantenidas desde su aprobación, o sobre los objetivos fijados para las seis reuniones que mantendrá anualmente. Tampoco se conoce cuál es la estructura que alimenta estas reuniones, es decir, cómo se generan las iniciativas y proyectos sobre los que este Comité tiene el cometido de decidir.

A este respecto se afirma que si bien ya se identifica cuál es el órgano más alto de decisión en relación a la RSC en Ferrovial (no así unos objetivos claros y unos mecanismos que permitan evaluar tanto el cumplimiento de los mismos como el funcionamiento de este comité), todavía no se percibe, en la información analizada, cuál es la estructura de gestión (personas y herramientas) de la RSC que haga evidente la posibilidad de poner en práctica de forma efectiva una operativa transversal que materialice, mida y rinda cuentas de forma trazable sobre el cumplimiento de los compromisos y posicionamientos que Ferrovial realiza. Aunque Ferrovial argumenta que “La política de Responsabilidad corporativa está integrada en la cultura empresarial y en la forma de hacer de la compañía, es transversal y abarca toda la actividad de Ferrovial en su relación con el entorno” esta afirmación no puede ser considerada como suficiente evidencia sobre este aspecto.

Se quiere destacar positivamente el reconocimiento de los impactos que el Cambio Climático supone para la compañía, si bien se percibe un desequilibrio entre la rotundidad de este reconocimiento y su transformación en oportunidad (algo que se considera de gran valor para fijar el posicionamiento y la estrategia de RSC de Ferrovial, como de hecho hace) y el reconocimiento inverso, es decir, el de los impactos de la compañía en el medio ambiente y el Cambio Climático, que aunque también está presente lo hace de una forma más sutil. Así, en materia medioambiental Ferrovial recupera la información que no se incluía en la anterior edición de su Informe

de Responsabilidad Corporativa en relación a su Política de Medio Ambiente y fija como uno de los Hitos 2011 el desarrollo del posicionamiento estratégico en materia de Cambio Climático a través del proyecto Ferroviario 2015. Hay que destacar que éste es el apartado en el que se percibe una mayor ocupación por parte de Ferroviario, quizá porque es el que siendo un riesgo le genera a la vez mayores posibilidades de desarrollo de negocio. Lo anterior se debe quizá porque, al contrario de lo que ocurre en otros aspectos con mayores carencias (sobre todo uniformes) en cuanto a la existencia de regulación y mecanismos sancionadores incluso en el ámbito internacional, es la que puede ocasionar mayores perjuicios a Ferroviario de no ser abordada de forma efectiva. Así se pueden leer análisis y reflexiones (en el marco del proyecto Ferroviario 2015) como las que siguen, que serían de gran valor aplicadas también de forma semejante a otros aspectos:

- “El 91% de la facturación de la compañía se encuentra altamente expuesto a los riesgos derivados de la regulación sobre cambio climático. Además, el nuevo escenario puede ser también una fuente de nuevos negocios. Ya hoy, el 9% de los ingresos están enmarcados en los denominados sectores climáticos de la economía<sup>8</sup>”.
- “El proyecto Ferroviario 2015-20” tiene como objetivo fundamental un análisis sereno sobre cómo encajan las actividades del grupo en el nuevo contexto que se deriva de las políticas y regulación sobre cambio climático, identificando los riesgos para las distintas áreas a escala global, así como las oportunidades para abordar nuevos negocios. Con este análisis se pretende hacer una aportación útil y relevante para la planificación estratégica del grupo en los próximos años<sup>9</sup>”.

De igual forma que se felicita a Ferroviario por ambos planteamientos se le invita a incluir en estas reflexiones de forma paralela otros asuntos sobre los que desde este informe se viene solicitando mayor profundidad en el análisis. Así también se espera un compromiso y una rendición de cuentas más profunda que la que viene siendo habitual en relación a los otros riesgos derivados de su actividad directa y su cadena de valor en aspectos relacionados, por ejemplo, con derechos laborales y derechos humanos. Esta mayor profundidad se plantea para incorporar variables más abiertas que el país<sup>10</sup> en el que se realizan las actividades, de forma que se tengan en cuenta todos los temas que estos aspectos contemplan incluyendo por supuesto el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la representación sindical, etc., pero también la discriminación, el acoso, el salario digno, la igualdad, etc, riesgos que afectan a todos los países en los que la compañía está presente, incluyendo los de la OCDE. Así, por ejemplo, se destaca que no se identifican avances ni objetivos en el Plan de Igualdad firmado por Ferroviario en 2009, de aplicación en España, ni en cuanto a información sobre acciones emprendidas ni en cuanto a su extensión a otros países.

En el marco de este proyecto “Ferroviario 2015-20”, para el que la compañía se compromete a fijar objetivos fiables durante el ejercicio 2011, y como ya viene siendo destacable en los últimos años, y así lo reconocen numerosos premios recibidos, el aspecto ambiental es sin duda el que está más cubierto desde un punto de vista de gestión, y donde la compañía dispone de mayor número de indicadores y herramientas para el cálculo de la Huella de Carbono y su índice de comportamiento ambiental, pero sobre los que se siguen encontrando carencias de información en cuanto a la presentación agregada de datos, o la medición de cumplimiento de objetivos

<sup>8</sup> IA, p. 333

<sup>9</sup> IA, p. 333

<sup>10</sup> Amnistía Internacional Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011/world-by-region>

Como ya se comentaba al hablar sobre el tratamiento de sus actuaciones con los grupos de interés, Ferrovial incluye como hitos de 2011:

Realización del II Foro de Stakeholders, habiendo contado con la presencia de representantes de diversas organizaciones.

- Actualización de la matriz de materialidad de Ferrovial, identificando los asuntos más relevantes del sector de infraestructuras.
- Lanzamiento de un nueva web.
- Aplicación de la estrategia de ferrovial en redes sociales.
- Se está desarrollando una nueva plataforma informática de comunicación con proveedores con enfoque global.

Se señala que se continúa realizando el plan de consultas con los grupos de interés que se implantó en el ejercicio 2010. Información que ha variado con respecto al informe del año anterior.

En cuanto a la gestión de la cadena de valor, Ferrovial vuelve a informar sobre su compromiso y sus herramientas de gestión y relación con los proveedores. Informa sobre su gestión de compras, el proceso de solicitud de ofertas, el Código Ético de Compradores, las evaluaciones de proveedores y las Cláusulas de Responsabilidad Corporativa, de la que no se alcanza a entender en qué porcentaje de proveedores se aplica o en qué divisiones.

No se destacan avances en la gestión de los proveedores por parte de Ferrovial, que continúa además presentando información confusa y escasa sobre la calificación de riesgo de éstos, las evaluaciones que realiza y las posibles acciones emprendidas como resultado de las mismas.

En relación a la gestión de denuncias e incumplimientos del Código Ético de la compañía, se destaca la extensión del acceso a través de *Internet*, teniendo como hito la modificación de la web, entre otras cosas para estos supuestos. Además, Ferrovial publica también en su página web el "Procedimiento del Buzón de denuncias", a disposición de terceros y cuyo órgano de gestión es el Comité Gestor del Buzón de Denuncias.

De igual forma, como se decía en la anterior edición de este informe, la información se podría calificar de no equilibrada, en especial en la información narrativa. En esta línea, si bien la información cuantitativa sí incluye datos que no favorecen a la compañía, en la información narrativa hay una tendencia clara a describir hechos positivos.

Tampoco se ofrece información sobre cómo se dará publicidad al contenido del IA de forma que se busque de forma proactiva una comunicación con los grupos de interés y un intercambio de información que pueda convertirse en sugerencias y debate para la mejora.

En cuanto a la fiabilidad de los datos, la información facilitada sobre el proceso de consolidación de la información es escasa. Pero se destaca por mermar la fiabilidad y credibilidad de los datos, ciertas afirmaciones realizadas por la compañía donde se evidencian inconsistencias e incoherencias, algunas de ellas puestas de manifiesto en este documento. No hay información sobre ningún sistema formal que deje constancia de personas, fechas, canales de transmisión de la información, dónde se introducen los datos en cada empresa, entre otros aspectos. Al igual que en la anterior edición este año se menciona que se ha recibido información de 100 empresas del grupo, pero no sobre cómo se verifican y validan los datos introducidos, en qué condiciones o

por quién. No hay evidencias de existencia de un sistema que permita seguir la trazabilidad de los datos hasta su consolidación definitiva.

Como se mencionó al comienzo del análisis, Ferrovial utiliza para la confección de la información de RC los estándares internacionales GRI V3 y AA1000. Acompaña la publicación de esta información con un informe de revisión independiente firmado en esta ocasión por Deloitte en el que “se ha aplicado la AA1000AS para proporcionar una seguridad moderada de tipo 2”. Como ya se ha puesto de manifiesto se valora positivamente el registro de aquellos que no cubren los aspectos recomendados por GRI así como las recomendaciones sobre las que se facilita información

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

Ferrovial presenta un informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades anónimas cotizadas, de acuerdo al modelo de reporte oficial de laCNMV. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. En este sentido, la información está enfocada al conjunto de la sociedad. El lenguaje es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo.

El Consejo de Administración de Ferrovial no sufre cambios respecto al año pasado: 12 consejeros, once hombres y una mujer. De los 12 consejeros, 3 ostentan la condición de Consejeros Ejecutivos (25% sobre el total), 3 Consejeros Dominicales (25% sobre el total), 5 Consejeros Independientes (41,64% sobre el total) y un consejero clasificado como *otros externos*. Destacar que los tres consejeros dominicales representan o han sido propuestos por la sociedad Portman Baela S.L.

Solo se recoge la información sobre que el Presidente ha acudido a todas las reuniones celebradas este año por el Consejo de Administración pero no hay información individual sobre cada uno de los Consejeros y su participación en el Consejo de Administración o Comisiones.

La presencia de mujeres es mínima en el Consejo, además la única mujer presente en el Consejo pertenece al “grupo familiar” propietaria mayoritaria de la empresa. Sigue además sin haber información sobre “procedimientos para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras y busque deliberadamente candidatas que reúnan el perfil exigido”. No hay información sobre políticas o avances en su Plan de Igualdad (aprobado en 2009) de la incorporación en puestos Directivos de mayor número de mujeres.

En el año 2011 dos consejeros cumplían, según el informe de Gobierno Corporativo, doce años en el cargo. Ferrovial contempla que los Consejeros Independientes deben poner a disposición del Consejo sus cargos cumplidos doce años en el mismo y éste decidirá sobre su posible ubicación como Consejero de carácter distinto. No se informa en la memoria 2011 sobre este tema y ambos consejeros, Don Santiago Bergareche y Don Jaime Carvajal, siguen siendo miembros del Consejo. El único comentario sobre este tema al que se refiere el Informe de Buen Gobierno es “Don Jaime Carvajal perdió la condición formal de Independiente por el transcurso de 12 años desde su nombramiento en la extinta Grupo Ferrovial S.A.”. pasa de ser consejero independiente a ser consejero externo. No se ha encontrado en la información analizada mención alguna al caso de D. Santiago Bergareche.

El Consejo distribuye sus funciones y responsabilidades en las las siguientes comisiones: Comisión Ejecutiva o Delegada, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Auditoría y Control. Sigue sin haber Comisión de Estrategia independiente. En abril 2011 se ha nombrado una Directora de Estrategia Corporativa como miembro de alta dirección pero no existe una comisión como tal en el máximo órgano de administración de la empresa.

En el año 2011 se han mantenido el mismo número de reuniones del Consejo de Administración que el año anterior, 11 reuniones (13 en el 2009). La Comisión de nombramientos y retribuciones ha celebrado solo 3 reuniones, frente a las 13 en el 2009 y 4 en el 2010. El resto de Comisiones ha celebrado el mismo número de reuniones.

La retribución global de los miembros del Consejo es similar al del año 2010, también el número de reuniones, y asciende a 8.962.000.- €, lo que supone un 0,7% de los resultados obtenidos en el ejercicio y un 4,8% más de lo percibido en 2010. La retribución del equipo directivo ascendió en 2011 a 9.421.000 euros, lo que supone un 0,74% sobre los resultados obtenidos por la compañía con un incremento del 17,36%. En la información analizada no se ha encontrado explicación al incremento de retribuciones que no están justificadas con los resultados de la empresa que se han visto minorados con respecto al ejercicio 2010 en un 41,33%.

Ferrovial informa de manera desglosada las retribuciones de cada miembro del Consejo de Administración, no lo hace con los miembros de la Alta Dirección que lo hace de forma agregada. Todos los miembros del Consejo de Administración reciben además de una remuneración fija y dietas una cantidad en concepto de "Remanente/Variable", en todos los casos la cantidad es de 47.209,90 € salvo en el caso de D. Joaquin Ayuso García que es de 59.012,38 €, D. Rafael del Pino que es de 94.419 € o D. Santiago Bergareche que es de 82.617 €, sin justificar el motivo. El artículo 57 de los estatutos sociales permite esta posibilidad de retribución.

Ferrovial, cumple parcialmente la recomendación de someter a votación de la junta General de Accionistas, las retribuciones de los miembros del consejo y de la alta dirección. Además no establece número máximo de Consejos de otras empresas a las que pueden pertenecer sus consejeros.

Existe un alto directivo cuyo contrato incluye cláusulasde blindaje y no se informa a la Junta sobre las clausulas ni es el Consejo ni la Junta quien lo autoriza.

La empresa presenta restricciones estatutarias para asistir a la Junta General, siendo necesario contar con mínimo de 100 acciones para asistir a ésta; lo cual merma la capacidad de representatividad de los intereses de los diversos accionistas, a razón de que se pueda establecer relaciones más democráticas de una acción, un voto.

La votación de la Junta General está definida que sea separada en aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto. Además, señala la existencia de medidas para garantizar el fraccionamiento del voto, con el fin de que los intermediariosfinancieros que aparezcan legitimadoscomo accionistas, pero actúen por cuenta de clientes distintos, puedan emitir sus votos conforme a las instruccionesde éstos. Se informa que las cuentas anuales seránpresentadas a la Junta, y no incluirán salvedades, pero si las hubiere se ofrecería explicación a los accionistasdel contenido, y alcance de dichas reservas o salvedades.

En el análisis realizados los dos ejercicios anteriores se observaba la falta de contextualización específica de riesgo en asuntos relativos a prácticas de corrupción, sobre todo en sector servicios y construcción, ya que no se identificaba ningún tipo de reconocimiento ni precaución especial por parte de la empresa. En la información analizada Ferrovial afirma que cuenta con un sistema de gestión integral de riesgo al que denomina Ferrovial Risk Management (FRM). De la información analizada no se puede deducir los avances en la implantación de Ferrovial Risk Management (FRM), ni en la prevención del fraude y la corrupción, cuyo procedimiento de prevención data del 2005. En ninguno de los dos ámbitos se destaca ningún acontecimiento en el año objeto del presente análisis, limitándose a repetir la información de años anteriores resumiendo ambas políticas. Tampoco se cita ningún hecho destacable o evaluación de los años en que dichas políticas están en vigor. En el caso del Ferrovial Risk Management (FRM) se echa en falta mayor información sobre su verdadera implantación en las distintas empresas del Grupo ya que la “extensión del funcionamiento del FRM” es uno de los hitos 2011 y ya en la memoria del 2010 se recogía su implantación como un objetivo importante para Ferrovial.

En el año 2009 se informaba de la salida del Director de Riesgos, en 2010 no se hacía ninguna mención sobre el nombramiento del nuevo Director y en 2011 sigue sin hacerse mención alguna sobre quien ocupa ese puesto. Se detallan los miembros de alta dirección que no son consejeros ejecutivos y no figura el puesto de Director de Riesgos entre los doce miembros del Comité de Dirección. La relación va acompañada de las funciones asignadas a cada uno de los miembros: Comunicación y RSC, Recursos Humanos,... indicándose el nuevo nombramiento de la Directora de Estrategia Corporativa en abril 2011.

En el 2011 Ferrovial ha aprobado una Política de Control y Gestión de riesgos “con aplicación en todas aquellas sociedades en las que Ferrovial participe en mayoría y/o responsabilice de la gestión”. Indicando además que “esta política se basa en el respeto al Código de Conducta de Ferrovial”. Si bien se puede considerar esta iniciativa como un avance en lo relativo al control y precaución especial sobre estos temas por parte de Ferrovial, no se recoge información alguna sobre esta Política en el informe de gobierno corporativo, siendo una incógnita cómo se realiza su planificación, implantación, seguimiento y evaluación. Ferrovial es una empresa que trabaja en variedad de países y múltiples actividades en varios sectores lo cual exige una mayor transparencia y claridad en torno al sistema de gestión de riesgos que permita comprobar su sensibilidad a entornos normativos tan diferentes.

Ferrovial no va más allá del cumplimiento del Código Ético o procedimientos de prevención de fraude y el buzón de denuncias y como se indicaba en análisis de años anteriores no se percibe, en la información analizada, una especial preocupación sobre riesgos derivados de impactos externos en países donde realiza actividades, a pesar de dedicarse a áreas de negocio donde esta preocupación debe ser prioritaria. La aprobación durante el 2011 de una Política de Control y Gestión de riesgos podría implicar mayor preocupación en este sentido y la puesta en marcha de sistemas de gestión y protocolos especiales que los cubran, pero la falta de información en este sentido hace que en el presente análisis no se pueda afirmar.

En el año 2011 se han realizado varias modificaciones en el Reglamento de la Junta General. Las modificaciones buscaban adaptar la redacción del Reglamento a las

novedades legislativas en materia de derecho de sociedades, eliminar las referencias a normativa ya derogada por la Ley de Sociedades de Capital y adaptar la redacción a dicha ley. Como novedad se habilita en la página web un foro electrónico de accionistas con motivo de la celebración de la Junta General.

## OBRASCÓN HUARTE LAIN S.A OHL

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

OHL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Construcción: obra civil y edificación selectiva.
- Ingeniería industrial, especialmente plantas o sistemas completos industriales relacionados, entre otros, con la minería, el gas, el petróleo, la química, la energía, el manejo de sólidos y los sistemas contra incendios.
- Desarrollos turísticos de lujo.
- Medio ambiente (desalación, depuración de aguas residuales, tratamiento de fangos, etc.).<sup>379</sup>
- Gestiona concesiones de servicios públicos: puertos, aeropuertos, ferrocarriles y, especialmente, autopistas.
- Otras actividades: mantenimiento integral de edificios, limpieza en el sector transportes, gestión de centros de mayores, etc.

#### Alcance geográfico

OHL opera o tiene presencia en 34 países:

- Brasil, México, Estados Unidos, Rep. Checa, Catar, Argelia, Perú, Rep. Eslovaca, Chile, Canadá, Argentina, Bulgaria, Turquía, Colombia, Italia, Uruguay, Kuwait, Hungría, Honduras, Ecuador, Marruecos, Rusia, Azerbaiyán, Jordania, Egipto, Arabia Saudí, Emiratos Árabes, India, España, Polonia, Rumanía, Montenegro, Bosnia Herzegovina y Australia.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, OHL informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good Ibex.

#### Normativa Internacional

OHL declara su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Objetivos del Milenio de Naciones Unidas.
- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo.

#### Estándares voluntarios

<sup>379</sup> Cabe reseñar que el Grupo OHL firmó en noviembre de 2011 el contrato de venta de su filial OHL Medio Ambiente. A pesar de ello, la Memoria de sostenibilidad de 2011 sí incluye en su perímetro dicha división y, por tanto, este análisis también lo incluirá.

OHL 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.
- AA1000 (sin certificación, pero afirma que “se han tenido en cuenta los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta recogidos en la última versión de la norma AA1000”).
- Criterios globales del turismo sustentable.

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:

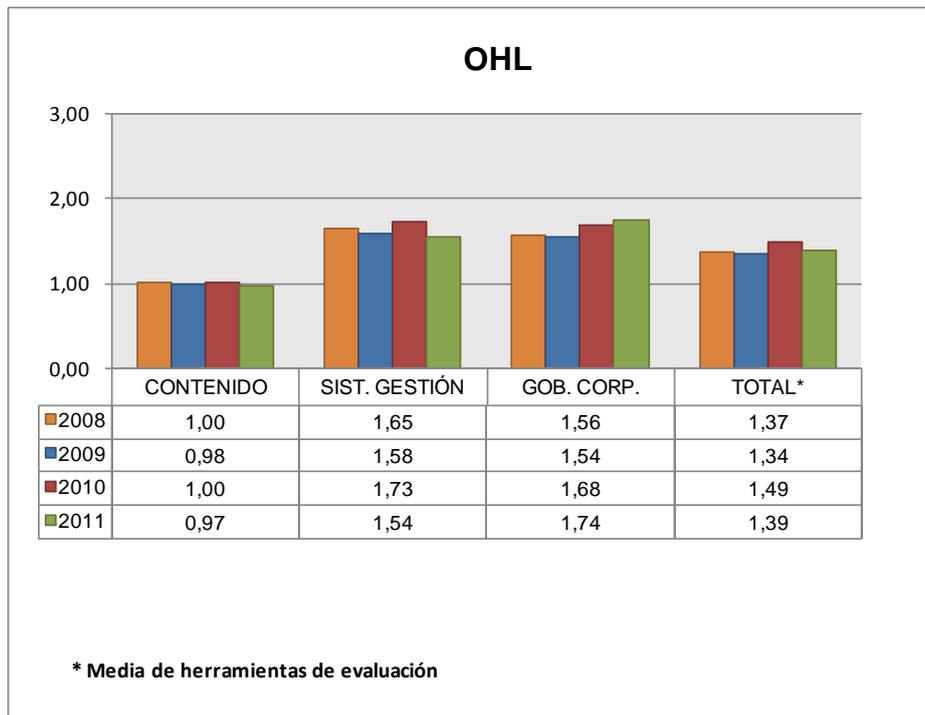
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria sobre Desarrollo Sostenible del Grupo OHL	
Informe del Gobierno Corporativo	
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo de Administración de Obrascon Huarte Lain, S.A./ Reglamento de la Junta General de Accionistas de Obrascon Huarte Lain, S.A. / Código Ético/ Estatutos sociales
Cuentas Consolidadas	
Web corporativa	www.ohl.es/

**II. TABLAS DE RESULTADOS**

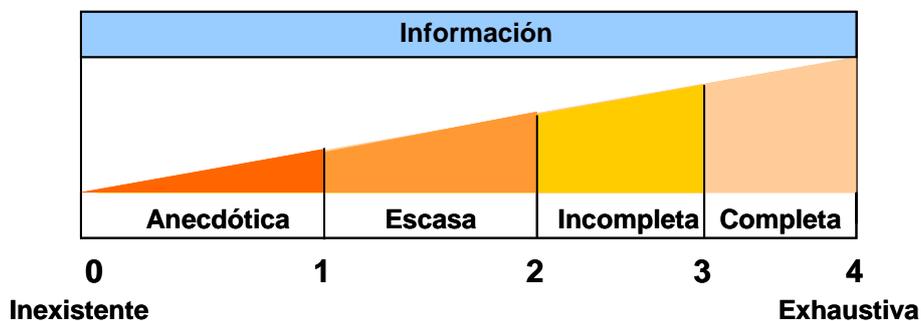
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,61</b>
Indice&Perfil GRI	1,92
GRI Indicadores	1,07
Principios GRI	1,83
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,74</b>
<b>ONU</b>	<b>0,87</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,23</b>
AA1000 Indicadores	1,23
AA1000 Principios	1,23
<b>NEF</b>	<b>1,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,39</b>

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 **1,39**, 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 **0,97**, 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 **1,54**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,74**.

Nos hallamos ante el cuarto informe Anual de RSC de OHL, un periodo lo suficientemente extenso para poder evaluar con rigor el modo de afrontar sus oportunidades y problemáticas relacionadas con la RSC. La empresa emplea la versión 3 de la guía Global Reporting Initiative como marco para estructurar la información sobre su desempeño social y medioambiental. A pesar de ello, y de la misma forma que en años anteriores, aún no reporta todos los indicadores que deberían ser incluidos según establece dicha guía.

En general, el presente informe continua adoleciendo de las mismas carencias que detectamos en años anteriores en cuanto a la cuantificación de objetivos y al desglose geográfico –con exposiciones parciales de datos o agrupaciones poco detalladas– de la información que, en repetidas ocasiones, no permite analizar ni comprender con profundidad el *modus operandi* del grupo en muchos de los aspectos que aborda. Asimismo, a tenor de los procesos, sistemas y herramientas que OHL da a conocer, no se puede afirmar que el deseable diálogo útil y bidireccional con todas las partes interesadas se haya desarrollado de manera estable e inclusiva y, por tanto, no se evidencia que las opiniones de las mismas sean relevantes a la hora de la toma de decisiones por parte de la empresa. Es importante reseñar también carencias en la información presentada relacionada con ciertos aspectos de los Derechos humanos, de problemáticas relacionadas con la política fiscal, la corrupción y la influencia en las esferas públicas, así como el modo de asegurar un desempeño sostenible en toda la cadena de suministros. En cuanto al gobierno corporativo, OHL no muestra una evolución significativa, adecuándose o no a las recomendaciones de la CNMV según cada caso, pero sin evidenciar avances. Todo ello ha redundado en una bajada de la puntuación obtenida por OHL con respecto a 2010. .

OHL da a conocer una serie de iniciativas (por ejemplo, la política de compras responsables o la interacción con los grupos de interés) que, si llegasen a un desarrollo más completo o, al menos, si se ofreciera la información de un modo más detallado, resultarían de gran interés para el conjunto de sus *stakeholders*. Cabe decir que, al igual que en otros ejercicios, la información en cuanto a Prevención de riesgos laborales y, en menor medida, medioambiental es más completa que otros aspectos de su RSC.

Para una mejor comprensión de este informe, es importante reseñar que OHL continúa con su profundo proceso de internacionalización y diversificación. Igualmente, son significativos los positivos resultados económicos obtenidos en el ejercicio analizado (según leemos en la *Carta del Presidente*, “el mejor resultado de su historia centenaria”). De esta manera, el EBITDA ha crecido un 23 %, en buena medida gracias al comportamiento de OHL Concesiones, principal división del grupo<sup>380</sup>. Es también fundamental recalcar la integración en una única división de Construcción de las anteriores Construcción Nacional y Construcción Internacional. En los pasados años, OHL generalmente ofrecía a los *stakeholders* información bastante más detallada en sus operaciones nacionales por lo que sería deseable que esta fusión no supusiera un retroceso en cuanto a la calidad de los datos expuestos sino al contrario, una evolución hacia una información más transparente, exhaustiva, neutral, precisa y útil para las partes interesadas.

## b. CONTENIDOS RSC

Para la elaboración del informe, actividad compleja tal y como declara OHL por su carácter multinacional y volumen de negocio, según el Grupo, han intervenido 177 personas que nutren una aplicación informática que contiene un total de 691 indicadores vinculados a 14 temas que no se especifican en la Memoria.

<sup>380</sup> En la Carta del presidente se resalta que OHL Concesiones concentra el 81% de las inversiones totales y supone el 76,1 % del EBITDA.

En cuanto a la información económica, cabe reseñar que no se dan a conocer una serie de datos que son, en principio, importantes a la hora de realizar un análisis del contenido del informe. Por una parte, no hay un desglose de los impuestos pagados, hecho llamativo por la intensa y cada vez más acusada internacionalización del Grupo<sup>381</sup> que ya hemos mencionado. La falta de cifras concretas y desglosadas en cuanto a subvenciones<sup>382</sup> y exenciones fiscales, teniendo en cuenta la importancia en el desarrollo de su negocio de la construcción y las concesiones, sectores generalmente sensibles a este tipo de ayudas<sup>383</sup>, son otro aspecto reseñable que determinados grupos de interés podrían desear conocer. De hecho, continuando con la información ofrecida acerca de política fiscal, a pesar de la mención en el Informe de Gobierno Corporativo<sup>384</sup>, no se concretan los mecanismos para evitar la constitución de sociedades con fines de elusión fiscal o los criterios utilizados para la consideración de dichos territorios como supuestos paraísos fiscales. En este sentido, reseñar que OHL mantiene su presencia en paraísos fiscales, un tipo de actividad que no tiene por qué ser ilegal, pero la ausencia de explicaciones al respecto representa, cuanto menos, una contradicción con los compromisos hechos públicos en materia de RSC. A continuación detallamos la información encontrada acerca de esta problemática<sup>385</sup>:

<u>Sociedad</u>	<u>Domicilio Social</u>	<u>Actividad</u>
OHL Industrial USA, INC	1209 Orange Street Wilmington Delaware 19801, New Castel Country.	Ingeniería industrial y mantenimiento en plantas industriales

Además, aparte de los compromisos públicos esgrimidos y menciones de carácter genérico, no se informa de manera detallada de cómo el grupo cuenta con mecanismos para evitar casos de corrupción, *lobby*<sup>386</sup> y demás modos de influencia en la esfera pública. Teniendo en cuenta que opera en sectores donde las licitaciones públicas resultan fundamentales, es necesaria una explicación más precisa y detallada de los mecanismos establecidos para evitar este tipo de prácticas<sup>387</sup>. Evidentemente la falta de datos y explicaciones no significa que incurra en delitos o comportamientos poco responsables, pero si es un hecho a tener en cuenta para la evaluación de la calidad de la información de este tipo de informes.

En el apartado de medio ambiente lo primero que conviene reseñar es que en 2011 ha arrancado el Plan Director de Medio Ambiente y Energía 2011-2015 del que se resalta que la economía baja en carbono es el proyecto operacional más importante<sup>388</sup>, además de presentar una serie de iniciativas interesantes pero de difícil comprensión en cuanto a su alcance debido a la falta de objetivos cuantificables. En todo caso, en general, nos encontramos con una exposición de información significativa, recogiéndose una cantidad aceptable de los datos exigidos y recomendados por los estándares más asentados en la RSC. Sin embargo, una vez más nos hallamos ante carencias en los desgloses de dichas cifras (casi siempre se presentan de manera global o por divisiones) o, en otras ocasiones, ante una falta de cuantificación de resultados de ciertas iniciativas (como las medidas de ahorro energético, productos y servicios eficientes, reducción del consumo indirecto de energía, etc.) que, si bien parecen interesantes a priori, es complicado conocer su alcance real en los impactos derivados de su operatividad, ya sea por falta de datos específicos o porque serían difíciles de entender por personas no expertas en la materia. Cabe decir, además, que la descripción de los principales impactos de

381 Página 17 de la Memoria: "La actividad internacional supone el 70,4% de las ventas, el 89,1% del EBITDA, el 89% de la cartera y el 73% de los empleados del Grupo".

382 En la página 89 de las Cuentas Anuales Consolidadas encontramos un detalle de subvenciones que no se halla desglosado como sería deseable, con un concepto denominado Otros que supone 52.817 miles de euros de un total de 92.437 miles de euros.

383 Por ejemplo, hemos detectado la siguiente noticia que informa acerca de un préstamo a OHL: "La filial brasileña de la multinacional de infraestructuras OHL Concesiones anunció que el BNDES, principal institución estatal de fomento de Brasil, concedió un préstamo de 780,8 millones de reales (unos 437 millones de dólares) a una de sus concesionarias de autopistas en Rio de Janeiro". <http://oma.info/spip.php?article555>

384 En su página 31 se especifica que la Comisión de Auditoría, Cumplimiento y Responsabilidad Social Corporativa será la encargada de informar al Consejo con carácter previo a la creación de participaciones domiciliadas en territorios que tengan consideración de paraísos fiscales.

385 Solo se ofrece una lista con las sociedades más significativas del Grupo, sin argumentación alguna sobre el criterio utilizado para esta decisión. Anexo II de Cuentas Anuales, página 143.

386 Friends of the Earth: Lobbying in Brussels: [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

387 Por ejemplo, encontramos una noticia acerca de una revocación de una licitación en México por un supuesto caso de irregularidades. Dicha información no demuestra nada pero sí es un hecho a tener en cuenta ya que diversos grupos de interés seguramente requieran una mayor transparencia en este sentido. <http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=1178878>

388 En el último informe del CDP, OHL ha obtenido una puntuación calificada como "Alta" y queda integrada en el grupo Carbon Disclosure Leadership Index.

su actividad<sup>389</sup>, al igual que en años anteriores, se realiza por divisiones y de manera muy genérica, con una casi total ausencia de ejemplos concretos y, una vez más, datos y objetivos cuantificables. De hecho, a pesar de haberse destacado algunos impactos –como, por ejemplo, la afección a la flora y la fauna, el consumo de agua o la afección a la biodiversidad y a los ecosistemas– como prioritarios, existe una ausencia relevante de datos exigidos por estándares como el GRI<sup>390</sup> en este sentido.

Reseñar, por otra parte, que OHL continúa estructurando sus sistemas de gestión ambiental en torno a las normas ISO 14001, EMAS y LEED, con una tendencia creciente en algunos casos o estable en general para sus distintas divisiones en cuanto al porcentaje de volumen de negocio con certificado ambiental y/o seguimiento ambiental. No obstante, al igual que comentábamos en el informe de 2010, la información por países en este sentido, aunque se halla disponible, sigue presentándose de una manera poco clarificadora y seguramente con un enfoque excesivamente positivo que puede llegar a confundir al interesado que pudiera no percatarse de que dichas certificaciones ambientales corresponden en su mayoría a España<sup>391</sup>.

Los aspectos relacionados con los impactos sociales en las comunidades donde operan se abordan con una ausencia significativa de neutralidad, dando a conocer cifras de empleo directo local e inducido<sup>392</sup> e insistiendo en la creación de valor económico gracias a su papel como constructor y gestor de infraestructuras. Si bien son datos y hechos relevantes a tener en cuenta, no cubren la totalidad de las consecuencias que podrían derivarse de la actividad del grupo (por ejemplo, cómo afecta las grandes obras de construcción a los vecinos de las comunidades locales). En todo caso, cabe mencionar las alianzas que ha establecido con diversas instituciones (Fundación Entorno, Rainforest Alliance, Fundación Integra, etc.) que suponemos sirven para un mejor conocimiento de la realidad social donde opera y para una posible minimización de sus impactos negativos si se llega a incluir sus opiniones a la hora de tomar decisiones relevantes. Sería deseable que OHL informara sobre si realiza o no consultas a las comunidades locales en las que opera.

A la hora de abordar su desempeño en materia de derechos laborales debemos recordar una vez más la heterogeneidad de las esferas sociales y legales donde OHL opera, enfrentándose a contextos muy diferentes según cada caso. Es por ello que la falta de desglose en datos – como, por ejemplo, en la distribución por temporalidad o en la distribución del personal por categoría, edad y género– hacen complicado entender parte de la realidad del Grupo. En cuanto a la igualdad de oportunidades según género, no aporta datos comparativos salariales entre hombre y mujeres e informa de que el 9% de los directores son mujeres a pesar de suponer dicho grupo el 28% de los titulados superiores<sup>393</sup>. En este sentido, a parte de los compromisos y buenos propósitos, se esgrime de manera genérica que se han diseñado una serie de mecanismos internos que, a partir de 2012, analizarán a través de una batería de indicadores los procesos de selección para evitar prácticas discriminatorias. Será muy interesante poder conocer en profundidad estos mecanismos ya que OHL opera en sociedades donde las mujeres sufren la vulneración de sus derechos y donde la legalidad no asegura por sí sola el respeto de dichos derechos (por ejemplo, en Arabia Saudí y Argelia<sup>394</sup>). Conviene añadir en este punto que OHL afirma haber aprobado un Protocolo de Acoso para todo el grupo (hasta ahora se circunscribía sólo a España) aunque no se especifica su funcionamiento.

Continuando con los aspectos laborales, cabe reseñar que no se ofrece una comparativa de las retribuciones que reciben los empleados frente a los salarios mínimos<sup>395</sup>, siendo imposible determinar si el Grupo garantiza para todo el personal el cumplimiento de mínimos como el de la cesta básica alimentaria que asegura un nivel de vida adecuado. Además, al igual que el año

389 Página 11 de la Memoria.

390 Por ejemplo: fuentes de agua y ecosistemas/ hábitats afectados de manera significativa por el consumo del agua o por los vertidos de agua y residuos líquidos, los impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas o sensibles, o la huella del consumo de energía anual en la vida de los principales productos.

391 Listado de certificados del grupo OHL disponible en <http://memoria.ohl.es/apoyos/Certificados-RSC.pdf>

392 Según leemos en la página 21 de la Memoria, se generaron 18.082 empleos locales y 37.427 empleos inducidos directos locales.

393 Sería interesante, al igual que ocurre en otros aspectos, conocer a través de una comparativa con la competencia si se trata de una problemática de la empresa o un hecho habitual en el sector.

394 Según Amnistía Internacional, son países donde las mujeres siguen estando discriminadas en la legislación y en la práctica. [www.amnesty.org](http://www.amnesty.org)

395 Supone un retroceso respecto al año anterior ya que entonces se ofrecía cifras de 7 países, de los 27 donde operaba, para los colectivos de menor cualificación.

pasado, no se presenta un ratio salarial que permita conocer la diferencia entre los salarios más altos y los más bajos dentro del Grupo.<sup>396</sup>

Respecto a la representación sindical, los datos son insuficientes ya que no se presentan cifras concretas, tan solo los nombres de los sindicatos que representan a trabajadores en determinados países<sup>397</sup>. Debemos recordar que OHL tiene presencia en determinados territorios que son considerados potencialmente peligrosos en cuanto a las condiciones laborales<sup>398</sup>, tales como Argelia, Egipto, Marruecos, Brasil, México, Arabia Saudí, Montenegro o, por ejemplo, Rumanía. En este sentido, la información proporcionada no parece ser suficiente para aclarar ciertos interrogantes de cómo el Grupo asegura la protección de los derechos de los trabajadores en todos los países donde opera. En cambio, sí que se ofrecen los datos de los empleados del grupo con condiciones de trabajo reguladas por convenios colectivos, desglosándose por países, salvo los de Europa Central y del Este que aparecen agrupados. Relacionado con estos aspectos, hay que añadir que no hay mención alguna de cómo respeta el derecho de los trabajadores a la huelga y que los beneficios sociales recibidos por los trabajos presentan grandes diferencias según el país analizado.

En cuanto a la seguridad y salubridad del entorno laboral para sus trabajadores, sobre todo en un primer nivel de relación, la información es más detallada que en otros aspectos del informe. A pesar de ello, no se alcanza siempre el grado de exhaustividad que se podría esperar de las normativas emanadas de las instituciones internacionales. Se especifican los numerosos premios recibidos, la obtención de certificaciones de PRL<sup>399</sup> y estadísticas como la evolución del índice de siniestralidad<sup>400</sup> (para OHL Construcción y Concesiones, con comparativas exhaustivas). Se detallan las horas de formación, con una tendencia sensiblemente creciente, según las distintas divisiones (Construcción aglutina el 92% del total) y por áreas geográficas, en este caso con un desglose poco útil ya que especifica algunos países por separado y de manera agregada las regiones África y América Latina, que suponen el 85 % sobre el total. Es interesante que para España establezca objetivos cuantitativos de siniestralidad, y sería deseable una propuesta más ambiciosa que abarcara a la totalidad del Grupo, o al menos a una muestra más amplia. Algo semejante ocurre con otros aspectos de PRL –como la vigilancia de la salud, donde se exponen indicadores clave relacionados con este aspecto pero solo para España– que impiden una valoración y comprensión completa de toda su operatividad relacionada con estos aspectos.

Finalmente, y para cerrar el análisis de la situación laboral en OHL, resaltar que el Grupo realiza una pequeña autocrítica al reconocer que el diálogo con este grupo de interés es bastante más intenso en España y que trabajará para ampliarlo al resto del grupo. Añadir en este sentido que la explicación esgrimida de cómo incorpora la opinión de los empleados en las decisiones de la empresa, básicamente a través de una consulta anual, resulta insuficiente para afirmar que se cumple dicho requisito al menos a tenor de la información pública analizada.

En cuanto a su desempeño en materia de derechos humanos, OHL muestra un alto nivel de compromisos que se concretan en la adopción de los principales pactos y estándares relativos a la RSC y los DD.HH.<sup>401</sup> que, en teoría, debería atañer a todos los niveles de la compañía. Sin embargo, sigue sin evidenciar cómo consigue llevar a la práctica todos esos compromisos, con carencias en la cuantificación de ciertos aspectos (como, por ejemplo, los impactos en las comunidades locales) o cómo asegura el cumplimiento de dichos principios en toda su cadena de suministro. Afirma que su herramienta básica es el Código Ético, pareciendo este, según la información disponible, un compendio de compromisos loables pero poco prácticos a la hora de

396 Según Comfia, en el período 2007-2011, "Las compañías donde más ha aumentado la brecha salarial entre su élite directiva y el resto de empleados son Ferrovial, Inditex, Abengoa, Repsol y OHL". [www.comfia.net/empleo/imprimir/24342.html](http://www.comfia.net/empleo/imprimir/24342.html)

397 Página 77 de la Memoria.

398 Según la Confederación Sindical Internacional (CSI) y el listado de países peligrosos de Business Social Compliance Initiative (BSCI): [http://www.bsci-intl.org/about-bsci/sites/default/files/file/Annex%204%20BSCI%20Risk%20countries\(2\).pdf](http://www.bsci-intl.org/about-bsci/sites/default/files/file/Annex%204%20BSCI%20Risk%20countries(2).pdf)

399 Existe un cuadro con las Auditorías de certificación para empresas mancomunadas del Grupo OHL: <http://memoria.ohl.es/apoyos/Auditorias-certificacion-PRL.pdf>

400 No existe información acerca de los métodos de registro y notificaciones de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales que recomienda la OIT.

401 Aparte de los estándares tradicionales, OHL Desarrollos, concretamente el área turística de Mayakoba, se ha adherido a The Code.org. Dicho código lucha por evitar la explotación infantil relacionada con el turismo, siendo este un problema de gran importancia el sector. Añade, además, que la iniciativa irá acompañada de un plan de acción del que se presentan sus líneas generales.

entender su incidencia en la realidad. Añade, entre otros, la posibilidad de utilizar el Canal Ético para denuncias, las horas de formación relacionadas con la RSC y la planificación de una serie de auditorías internas en 2012 para analizar el estado de los derechos humanos dentro del grupo. Por tanto, a la vista de los datos expuestos, no se puede afirmar que la empresa actualmente pueda controlar estos aspectos, más aún en las actividades realizadas por sus proveedores<sup>402</sup> a pesar de las cláusulas que dice incorporar en este tipo de contratos y la nueva política de compras responsables –se comenta esta última más adelante–. De esta manera, sería deseable que, al igual que ocurre con los temas medioambientales, manifestase y explicase con mayor detalle con qué tipo de mecanismos cuenta para evaluarlos efectos de sus actividades y decisiones en los DDHH con anterioridad a su ejecución y con posterioridad a su realización.

Respecto al trabajo infantil y forzoso, conviene resaltar que, a pesar de los compromisos públicos, no se evidencia una evolución respecto a años anteriores ya que la información presentada continúa siendo insuficiente debido a la ausencia de datos concretos sobre los mecanismos existentes para evitar dichas prácticas. Además, no existe información precisa acerca de asuntos relevantes como los derechos de los pueblos indígenas<sup>403</sup> o sobre el modo en el que gestiona el cumplimiento de los derechos humanos por parte de las fuerzas de seguridad que subcontrata<sup>404</sup>.

Dada la importancia de las actividades subcontratadas en el desarrollo del negocio del Grupo, la información detallada sigue siendo insuficiente para afirmar que OHL controle aspectos significativos de RSC en toda su cadena de suministro. Una vez más, se esgrimen multitud de compromisos y cláusulas impuestas a los proveedores en materia de sostenibilidad pero los datos aportados no demuestran su funcionamiento, cómo se revisan dichos requisitos, qué se hace en caso de incumplimiento los objetivos concretos para la mejora continua siguen siendo escasos, si bien es verdad que para España se aporta información algo más detallada. Relacionado con todo esto, la novedad más significativa que presenta el informe es la aprobación de la Política de Compras Responsables. Sobre dicha herramienta, que será según la Memoria, de aplicación a todo el grupo, se informa de forma genérica, siendo deseable que en el futuro próximo se expongan claramente su modo de funcionamiento, sus objetivos y sus resultados. Además, añadir que, debido a la fusión de Construcción Nacional e Internacional en una misma unidad y para un mayor control del proceso, se está desarrollando un sistema de conocimiento de mercados locales, al mismo tiempo que se amplía el SIC (Sistema Informático de Compras). Sería interesante conocer cómo OHL utiliza estas herramientas, no solo para adquisiciones más ventajosas<sup>405</sup>, sino también como modo de trabajar por un sistema de compras realmente más sostenible y que favorezca el desarrollo local.

Es relativamente relevante la información proporcionada en materia de gestión de la calidad, exponiéndose datos del número de certificaciones con un desglose de divisiones y países y estableciéndose algunos objetivos concretos para determinados mercados. Se presenta también, la información en cuanto a I+D, resultando algunos proyectos interesantes pero sin aclarar las subvenciones recibidas en este sentido.

Respecto a los criterios sociales, ambientales o de derechos humanos en el diseño, comercialización y gestión de los productos ofrecidos al consumidor final, a pesar del compromiso genérico que OHL afirma cumplir, cabe decir que la información proporcionada no es suficiente para afirmar que cumple con las recomendaciones propuestas por las instituciones internacionales en este sentido. Sí cabe destacar que se presentan encuestas de satisfacción, el principal canal de comunicación con este grupo, con altos niveles de satisfacción, pero no se especifica qué medidas se toman y/o compensaciones, salvo casos aislados, cuando los resultados son o sean negativos. En todo caso, teniendo en cuenta la

402 En la verificación de la Memoria, el indicador HR2 explica que no existen mecanismos para recopilar información acerca de porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

403 Cabe reseñar que sí existe alguna iniciativa aislada de acción social, como el proyecto Apadrina un niño indígena en México.

404 Se especifica que se solicita a los proveedores de servicios de seguridad en España que acrediten el certificado de adhesión al Pacto Mundial pero no existe información sobre otros países que son posiblemente más conflictivos.

405 Página 79 de la Memoria: "Con ello, OHL Construcción reunirá mayor poder de contratación para determinados suministros típicos del mercado global y mejorará sus procesos de trabajo con proveedores, desde la selección hasta la contratación."

importancia que la gestión de autopistas tiene en su negocio, no se puede obviar, en referencia a la información y sensibilización del consumidor, la información presentada en cuanto a las campañas de seguridad vial realizadas por OHL Concesiones.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En el apartado *Gestionar la Sostenibilidad en OHL* el grupo da a conocer los mecanismos relativos a sus sistemas de gestión de RSC. En dicho epígrafe se especifica que el Consejo de Administración decidió que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento pase a denominarse Comisión de Auditoría, Cumplimiento y RSC, asignando así las funciones de impulso y seguimiento de la política de RSC a esta comisión del consejo. Esta delega en el Comité de Sostenibilidad la gestión en materia de RSC para la ejecución de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo OHL, elevando semestralmente a la Comisión un informe de sus actividades y del estado de la RSC del Grupo OHL. Además, se destacan las principales decisiones adoptadas por dicho comité, entre ellas, la aprobación del nuevo Protocolo de Acoso, objetivos para la inserción laboral de personas con discapacidad en los distintos países en que actúa el Grupo, actuaciones en el ámbito de la gestión de los DD.HH o la aprobación de la Política de Compras Responsables. Como ya se ha comentado, la falta de información acerca de objetivos cuantificables<sup>406</sup> merma la exhaustividad del informe. No obstante, no se debe pasar por alto el hecho ya reseñado que en materia de derechos humanos se van a establecer una serie de auditorías internas para verificar el grado de alineamiento de la gestión de las distintas actividades a la política de RSC y a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Insistimos que en el próximo informe sería deseable conocer de manera específica el resultado de dichas auditorías, así como las medidas tomadas a raíz de sus conclusiones.

Por otra parte, OHL afirma que desde 2010, al objetivo habitual de conocer las expectativas de los grupos de interés, se ha sumado el de evaluar la adecuación de las líneas estratégicas del Plan Director con sus expectativas a través de un proceso de consulta que ha desarrollado en dos fases. Consideramos que la muestra que exponen no es todo lo representativa que sería deseable respecto al conjunto de sus *stakeholders*<sup>407</sup>, dejando fuera del proceso a diversos grupos de interés y segmentos de gran importancia para su negocio (entre otros, clientes y proveedores de la República Checa) o sensibles por sus características (por ejemplo, Colombia, que solo quedaría estudiado a través de los empleados de la compañía, siendo este un país con una situación interna conflictiva<sup>408</sup>). Del mismo modo, falta desglosar el dato cuantitativo (se habla de 80 participantes en general para toda la segunda fase) y cómo se han seleccionado dichas fuentes. Además, los resultados obtenidos se muestran, de manera genérica, como asuntos relevantes detectados y, lo que es más importante, no se establecen objetivos cuantitativos que pudieran servir en un futuro próximo para evaluar su desempeño. Cabe reseñar también que se exponen otros canales de comunicación con sus grupos de interés<sup>409</sup> que, aparte de hallarse muchos de ellos sólo disponibles para determinadas unidades del Grupo, no parecen evidenciar una comunicación bidireccional y fluida, al menos por los datos que se dan a conocer. Finalmente, respecto a este aspecto, reseñar que se desarrollan con mayor profundidad los canales de comunicación referidos a inversores, accionistas y analistas (con iniciativas y herramientas como los encuentros presenciales, *roadshows*, el Departamento de Relación con Inversores, etc.).

OHL informa de que lleva a cabo procesos de actualización de diversas herramientas e iniciativas, como por ejemplo el Código Ético<sup>410</sup>, que nos indican su intención de mejora

406 Sí que se especifica, en la página 59 de la Memoria, objetivos concretos en materia de discapacidad para algunos países. Por otra parte, se da a conocer también el número de horas de formación relacionadas con los Derechos humanos.

407 Según la página 38 del Informe, la primera fase, a finales 2010 se dirigió a empleados –todas las divisiones del Grupo OHL–, a los clientes –OHL Concesiones, OHL Construcción y OHL Desarrollos en España, México y Brasil– y a organizaciones de carácter social –relacionadas con el entorno del Grupo en estas tres divisiones operativas y en los tres países antes mencionados–. La segunda fase, desarrollada a finales de 2011, se centró en proveedores y subcontratistas de OHL Construcción y OHL Industrial –en España– así como a inversores y analistas –México, España y Brasil–.

408 “En Colombia, se registraron algunos avances en investigaciones clave sobre derechos humanos, pero la impunidad por violaciones de derechos humanos siguió siendo un motivo de honda preocupación”. Informe 2010 El Estado de los Derechos humanos en el Mundo de Amnistía Internacional.

409 Página 41 y 42 del informe

410 Página 30 de la Memoria, donde se da a conocer, entre otros, que dicha revisión ha supuesto la introducción del Comité de Prevención del que tampoco se informa con detalle.

continua. Sin embargo, la falta de información detallada impide muchas veces conocer con exactitud o con la aproximación que sería deseable hasta qué punto los procesos y sistemas mejoran con las diferentes revisiones. Es decir, se puede hablar de buenos propósitos en este sentido, pero no es posible afirmar con contundencia que haya resultados, dado que no se aporta información suficiente al respecto.

Para una mejor comprensión del informe sería realmente interesante una mayor comparabilidad o *benchmarking* con otras empresas del sector a través de indicadores y variables, ya que esta práctica es casi inexistente, y cuando se utiliza es con un carácter positivo<sup>411</sup>. Asimismo, no hemos hallado prácticamente ningún indicador que permite a los interesados comprender cómo las decisiones económicas y financieras enlazan con consecuencias sociales y medioambientales, y viceversa. Es decir, la ausencia de *trade-offs*<sup>412</sup> y complementariedades entorpece o, al menos, no facilita la comprensión del conjunto de su actividad multisectorial y multinacional.

En cuanto a la delimitación de la verificación, reseñar que, aunque se ha indicado claramente qué parte del proceso o sistema y cuentas no han sido sujetas a dicho proceso, los interesados deben realizar una lectura profunda del informe para averiguarlo. Dicha verificación, como se comentaba, no aborda información muy significativa, con ausencias totales en algunos aspectos, o para otros, con análisis parciales de ciertas materias, además de aportar escasas justificaciones del porqué de estas limitaciones. En todo caso, se recuerda a los interesados que se trata de una verificación por parte de un tercero independiente –y no una auditoría que sería un proceso más profundo– que no permite asegurar la relevancia, materialidad e inclusividad del mismo. Además, tal y como ocurría el año pasado, existen ciertos aspectos verificados y dados por buenos, con los que el presente informe no coincide, al menos si nos atenemos a la información que se halla disponible al público general.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

OHL presenta su informe anual de gobierno corporativo (IAGC) de acuerdo al modelo de informe unificado de buen gobierno de la CNMV, incluyendo en el mismo un apartado con el grado de seguimiento de dichas recomendaciones. Se trata de un documento de fácil acceso a través de la web corporativa que, junto a otros documentos relevantes<sup>413</sup> y a los canales de comunicación referidos a inversores, accionistas y analistas<sup>414</sup>, facilitan la comprensión del gobierno corporativo de la compañía<sup>415</sup>. En todo caso, no se explica qué tipo de comunicaciones ha recibido a través de dichos canales, ni el modo con el que a tratado de dar respuesta a dichas críticas o sugerencias. Algo semejante ocurre a nivel interno, donde el Canal Ético podría ser la herramienta para dar a conocer incumplimientos de sus códigos pero, como ya se ha comentado, no se evidencia por la información disponible su éxito para dichos cometidos.

La nota obtenida según nuestro análisis para el área de gobierno corporativo es ligeramente inferior a la del año pasado, hecho que no debemos entender como un retroceso en el cumplimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo sino en una falta de evolución en sus sistemas que parecen haberse situado en una posición menos ambiciosa de lo que sería deseable. Si el interesado compara las carencias de este ejercicio con las del anterior se percatará de que son muy semejantes, indicándonos que no se evidencia una evolución significativa en este sentido.

Es importante recordar que el Consejo de Administración decidió que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento pase a denominarse Comisión de Auditoría, Cumplimiento y RSC, asignándole

<sup>411</sup> Por ejemplo, en página 48 de la Memoria se presenta un cuadro con una comparativa de la cotización en el Ibex 35 de OHL y sector construcción; en la página 78 y 85 se aborda la I+D, siempre con carácter positivo; y en la página 117 encontramos una comparación de OHL con el sector en cuanto al Carbon Disclosure Project (CDP).

<sup>412</sup> Tensiones asociadas a los procesos de toma de decisiones y la consecución de objetivos que pueden no ser complementarios

<sup>413</sup> Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Código Ético y Estatutos sociales.

<sup>414</sup> Página 50 de la Memoria.

<sup>415</sup> Sería deseable, en cambio, un lenguaje más sencillo para interesados no expertos en la materia.

las funciones de impulso, control y seguimiento de la política de RSC. Entre las funciones de dicha comisión, presidida por un consejero independiente<sup>416</sup> y que se reunió durante el ejercicio 2011 en diez ocasiones, destacan temas tan relevantes para el Grupo como la evaluación de las auditorías internas y externas, el cumplimiento de los reglamentos internos, el seguimiento de los riesgos más relevantes incluidos en el mapa de riesgos del Grupo o la obligación de informar al Consejo con carácter previo a la adopción de acuerdos relativos a la creación o adquisición de participaciones en entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales<sup>417</sup>.

Para evaluar su sistema de gestión de riesgos es posible acudir principalmente al IAGC<sup>418</sup> donde se describe de manera genérica su funcionamiento y un mapa de riesgos donde prevalece por encima de todo aquellos referidos a aspectos económicos y financieros, obviando la importancia que ciertos *stakeholders* pueden otorgarle a otro tipo de intereses. En la memoria de sostenibilidad se explican los mecanismos para controlar otro tipo de riesgos pero, además de no abarcar todos los aspectos significativos de su operatividad como se ha comentado, sería deseable que se hiciera también en los informes de gobierno corporativo para poder evidenciar que sus políticas de RSC son, como OHL afirma en repetidas ocasiones, transversales y obligación de todos los miembros de su estructura.

Respecto a las retribuciones del Consejo, asunto de gran interés en un contexto de crisis económica como el que vivimos, cabe destacar que OHL recuerda que en 2007 se aprobó la política retributiva del Consejo de Administración consistente en el establecimiento de una retribución fija anual fijada en la cantidad de 750.000 Euros para el ejercicio 2007 y sucesivos<sup>419</sup>, manteniendo para la distribución entre sus miembros los criterios seguidos hasta ahora, con la única excepción de que en su reparto participarán asimismo los Consejeros Ejecutivos. Añade que no han existido otros conceptos retributivos de carácter variable ni sistemas de previsión para los Consejeros Externos. En cuanto a los consejeros ejecutivos, reseñar que sí existe una cuantía variable y que esta depende de la consecución de una serie de objetivos de los que no hay constancia que incluyan aspectos relacionados con la RSC. Todos estos conceptos se exponen de manera desglosada para cada consejero en las Cuentas Anuales Consolidadas (Página 134).

Por otra parte, comentar que en la actualidad no existen cláusulas de garantía o blindaje para casos de despido o cambios de control a favor de los miembros de la alta dirección de la sociedad o su grupo. En cambio, al igual que en ejercicios anteriores, se sigue sin especificar, si existiesen en el futuro, cuál sería el órgano responsable de autorizar los blindajes, así como el modo de comunicación de las mismas a la Junta General en caso de que esta no fuera el órgano responsable de dicho cometido.

Resulta interesante estudiar la composición del Consejo de OHL, formado por 12 personas<sup>420</sup> de las cuales 11 pueden ser considerados externos (siendo de esta consideración los presidentes de todas las comisiones). En cuanto a la igualdad de género, reseñar que el Grupo sigue sin evolucionar en este sentido ya que de los 12 componentes del consejo tan sólo una es mujer y no se explican las medidas previstas para equilibrar dicha desigualdad. Sería deseable y ejemplarizante que los compromisos esgrimidos a favor de la igualdad de oportunidades y género comenzase desde la alta dirección. Además, a pesar de que en general se puede afirmar que la composición del consejo es acorde a las recomendaciones de buen gobierno corporativo, todavía existen áreas donde poder mejorar, como por ejemplo en la rotación de sus miembros independientes (no hay una mención expresa acerca de una permanencia superior a 12 años o en la edad límite para el desempeño del cargo de los consejeros).

416 Luis Mato Rodríguez presentó su dimisión como Presidente de la Comisión de Auditoría, Cumplimiento y Responsabilidad Social Corporativa, al producirse el vencimiento de su cargo el día 27 de marzo, por cumplirse el plazo de cuatro años recogido en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo.

417 Como ya se ha comentado en este informe, no se aclaran públicamente los mecanismos o criterios establecidos para dicho propósito.

418 Capítulo D del IAGC.

419 La Junta General de Accionistas es el órgano competente para establecer la retribución del Consejo de Administración a propuesta de éste, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

420 En los Estatutos se especifica un número máximo de consejeros de 13 y un mínimo de 7.

Cabe destacar que Juan Miguel Villar Mir, miembro del Consejo de OHL ha ostentado cargos Públicos muy relevantes en el pasado. Fue Vice Presidente del Gobierno para Asuntos Económicos y Ministro de Hacienda en el primer gobierno de S.M. Don Juan Carlos I de Borbón, entre otras responsabilidades en otros gobiernos. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública o el ámbito político a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria”, está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a grandes controles regulatorio<sup>421</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

Finalmente, recordar que OHL continua evidenciando ciertas carencias en su Junta General de Accionistas. Por ejemplo, a pesar de que se indica que los asuntos se votarán de forma separada en dicho órgano de dirección, no establece una forma clara y explícita en su reglamento sobre qué asuntos deben ser votados obligatoriamente de forma separada en la Junta.

---

<sup>421</sup><http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

## SACYR VALLEHERMOSO, S.A.

### Sacyr Vallehermoso

#### I. DATOS GENERALES

##### Productos/servicios

SACYR VALLEHERMOSO, S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos y servicios:

- **Construcción** de todo tipo de obra civil y de edificación para clientes públicos y privados. Actividad realizada a través de las sociedades Sacyr, Cavosa, Febide, Ideyco, Prinur, Sacyr Chile, Scrinser y SIS.
- **Promoción inmobiliaria.** Actividad realizada a través de las sociedades Vallehermoso, Erantos, Prosacyr Ocio y Somague Inmobiliaria.
- **Concesiones de infraestructuras:** autopistas, hospitales, intercambiadores, líneas de metro, aeropuertos y sociedades de gestión de áreas de servicio. Actividad realizada a través de un gran número de sociedades, siendo la cabecera de ellas Sacyr Concesiones.
- **Gestión de patrimonio:** adquisición, venta y alquiler de patrimonio inmobiliario en propiedad. Actividad realizada a través de Testa y Tesfran.
- **Prestación de servicios.** Actividad realizada a través de un gran número de sociedades, siendo la cabecera de ellas Valoriza. Esta actividad se divide en cuatro áreas fundamentales (agua, energía, medio ambiente y multiservicios) y engloba principalmente los siguientes negocios:
  - Agua: gestión del ciclo integral del agua, potabilización y distribución, desalación de agua de mar, saneamiento y alcantarillado, depuración de aguas residuales, regeneración de agua depurada y reutilización e I+D+i en procesos avanzados de tratamiento de aguas.
  - Energía: ingeniería y construcción de proyectos energéticos, generación de energía renovable (biomasa, termosolar, fotovoltaica y eólica), cogeneración, generación de energía térmica, y producción y gestión de biocombustibles.
  - Medio Ambiente: servicios municipales (limpieza viaria, recogida de residuos, jardinería, etc.), gestión de residuos, restauración paisajística y obra medioambiental.
  - Multiservicios: limpieza, mantenimiento, reformas, servicios sociosanitarios, servicios hospitalarios, conservación de infraestructuras y servicios de restauración.

##### Alcance geográfico

SACYR VALLEHERMOSO, S.A. opera o tiene presencia en los siguientes países:

- |                          |              |
|--------------------------|--------------|
| - España                 | - Libia      |
| - Portugal               | - Cabo Verde |
| - Irlanda                | - Angola     |
| - Italia                 | - Argelia    |
| - Francia                | - Australia  |
| - Costa Rica             | - EE.UU.     |
| - Brasil                 |              |
| - Panamá                 |              |
| - Colombia               |              |
| - Chile                  |              |
| - Israel                 |              |
| - Emiratos Árabes Unidos |              |

De los cuales Panamá e Irlanda se encuentran incluidos en la lista de paraísos fiscales del Observatorio RSC<sup>1</sup>

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, SACYR VALLEHERMOSO, S.A. informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- ECPI Ethical Index Euro

#### Normativa Internacional

SACYR VALLEHERMOSO, S.A. informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Derechos humanos y Libertades Públicas de la Declaración Universal de los Derechos humanos
- Diversas disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo: las incluidas en el Pacto Mundial más las relativas a trabajo infantil y trabajo forzoso
- Declaración de Río sobre medio ambiente y Desarrollo
- Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción

#### Estándares voluntarios

SACYR VALLEHERMOSO, S.A. 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
- Guía de Global Reporting Initiative (GRI), versión 3
- Otros estándares voluntarios:
  - ISO 90001 (Gestión de la calidad)
  - ISO 14001 (Gestión del medio ambiente)
  - EMAS (Reglamento Europeo de gestión y auditorías ambientales)
  - OHSAS (Seguridad y salud laboral)
  - Norma UNE 166002:2006 (Certificación de la gestión de I+D+i)
  - Reglamento RT 05 (Gestión de la calidad)
  - Certificado de Calidad del Instituto de Auditores Internos Internacional

#### 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 2011	Disponible en la web del grupo
Informe de Responsabilidad Corporativa 2011	Disponible en la web del grupo
Informe Anual de Gobierno Corporativo	Disponible en la web del grupo
Código de Conducta del Grupo Sacyr Vallehermoso	Disponible en la web del grupo
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Disponible en la web del grupo

<sup>1</sup> Lista disponible en el capítulo de metodología del presente estudio.

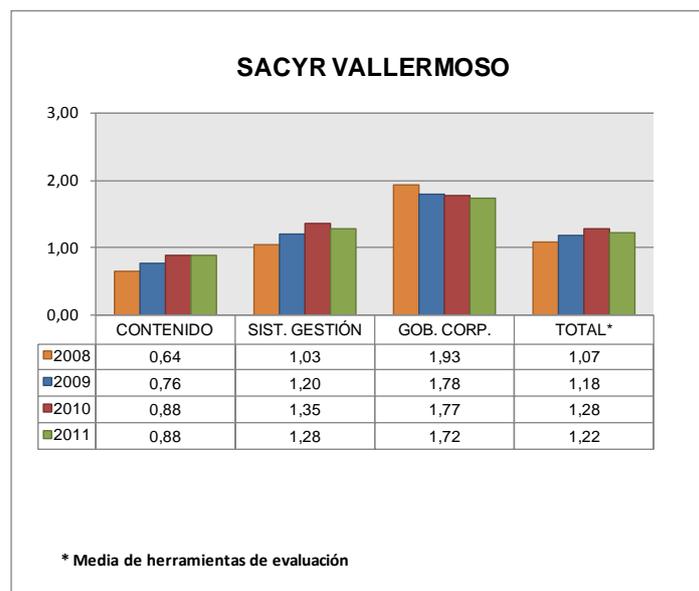
de Sacyr Vallehermoso, S.A.	
Anexo Nº 3. Texto Nuevo Reglamento del Consejo. Reglamento del Consejo de Administración de Sacyr Vallehermoso, S.A.	Disponible en la web del grupo
Reglamento Interno De Conducta Sacyr Vallehermoso, S.A.	Disponible en la web del grupo
Informes emitidos por la Junta General de Accionistas	Disponible en la web del grupo. Contiene el Informe Anual del Consejo de Administración sobre política de retribuciones del ejercicio 2011

## II. TABLAS DE RESULTADOS

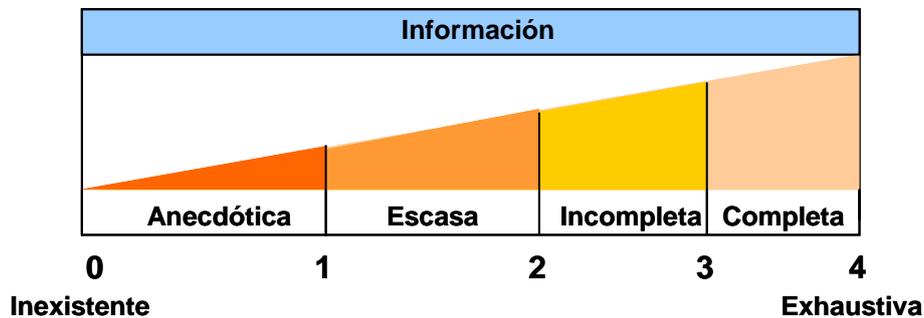
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,32</b>
Indice&Perfil GRI	1,68
GRI Indicadores	1,12
Principios GRI	1,15
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,72</b>
<b>ONU</b>	<b>0,63</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,92</b>
AA1000 Indicadores	0,80
AA1000 Principios	1,05
<b>NEF</b>	<b>1,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,22</b>

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 **1,22**, 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 **0,88**, 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 **1,28**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,72**.

2011 fue sin duda un ejercicio extremadamente movido para el grupo SACYR VALLEHERMOSO (SyV, de ahora en adelante): ha habido conflictos a gran escala en materia de gobierno corporativo, que han redundado en un notable descenso de la puntuación en ese eje de análisis. Así mismo, las actividades de SyV desarrolladas en Libia se han visto afectadas por la guerra en el país y las obras de construcción del tercer juego de esclusas del Canal de Panamá ha seguido su polémico curso. Todo ello ha ocurrido en el año en el que finalizaba el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2010-2011 de SyV, por lo que es posible que tales sucesos hayan incidido de forma negativa en la consecución prevista del plan.

Por otro lado, en cuanto a la calidad del informe, se ha identificado información que corresponde exactamente a la misma que figuraba el año anterior, lo cual puede inducir a pensar que el Informe de Responsabilidad Social 2011 está en algunos aspectos copiado del correspondiente a 2012.

#### b. CONTENIDOS RSC

SyV, como la práctica totalidad de las sociedades que componen el IBEX 35, sigue las recomendaciones establecidas por Global Reporting Initiative (GRI de ahora en adelante) a la hora de informar sobre responsabilidad corporativa. El Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de SyV, al igual que hiciera el ejercicio anterior, está elaborado atendiendo a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI. Conforme a lo establecido en este

documento, SyV realizó una autoevaluación de su reporte en responsabilidad corporativa, auto otorgándose la calificación A. Posteriormente esta autoevaluación fue verificada por un auditor externo independiente, AENOR, lo que permitió a SyV que el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de SyV alcanzara la calificación de A+, la máxima posible conforme a lo establecido por GRI.

Esta máxima calificación de A+ choca frontalmente con las deficiencias evidenciadas en el Informe de Responsabilidad Corporativa de SyV, deficiencias que en la mayoría de las ocasiones ya fueron señaladas en la pasada edición de este estudio, tal y como se observa en el análisis realizado en las siguientes líneas. No obstante, ha de señalarse que la información relativa a los indicadores de GRI proporcionada en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 es un poco más completa que la del anterior ejercicio, ya que en ocasiones se justifican las causas de la omisión de información y se afirma que en el próximo Informe de Responsabilidad Corporativa se aportará más información. Esto resulta contradictorio con la máxima calificación con la que SyV se ha calificado, ya que el compromiso de aportar mayor información en años venideros supone una aceptación implícita de que la información aportada no es completa, requisito necesario para obtener la máxima calificación de GRI (A+).

Para comenzar con el análisis, cabe señalar que el tratamiento que SyV da a la información económica es distinto al que da a la información social y medioambiental. De este modo, la información económica que podemos consultar en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 es bastante menos detallada que la que se proporciona en el Informe Anual 2011. En este último documento se proporcionan datos varios sobre las diversas líneas de negocio de SyV y la ubicación geográfica de éstas.

Sobre las principales actividades del grupo, al igual que en todos los ejercicios, el grupo indica que desarrolla hasta 5 actividades diferentes, constituyendo cada una de ellas una línea de negocio: construcción, promoción inmobiliaria, concesión de infraestructuras, gestión de patrimonio y prestación de servicios varios. A su vez, las actividades que realiza en cada una de las líneas de negocio son de la más diversa índole. Entre estas actividades, destaca la explotación de materias primas, sobre la cual se llamó la atención en la pasada edición de este estudio acerca de la nula información que se proporcionaba: materias que se extraían, impacto de la extracción, origen geográfico, destino... No obstante, al igual que en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de SyV, en la edición del informe analizada no se evidencia información referente a la actividad extractiva de SyV. Dado que SyV se dedica a la construcción, aportar datos acerca de la extracción de los materiales que se emplean en ella es un asunto trascendental.

En relación a la geografía de las actividades, el 62% de la cartera de negocio de SyV está fuera de España, variando este porcentaje en función de la línea de negocio. Si bien, teniendo en cuenta la gran cantidad de actividades realizadas por SyV y el gran número de países en el que opera, la información económica proporcionada es bastante detallada, se echa en falta un mayor énfasis en el tratamiento de las actividades que se realizan en determinados países, como por ejemplo Libia, Israel, Cabo Verde o Angola. El caso más evidente sin duda es el de Libia, jurisdicción en la que se operaba y que ha desaparecido literalmente de las alusiones a la actividad económica de SyV. Esta desaparición coincide con la guerra civil de Libia durante 2011, guerra que aún perdura en la actualidad, haciendo de Libia una jurisdicción extremadamente conflictiva. Para todos los grupos de interés de SyV resultaría útil saber qué es exactamente lo que ha pasado en Libia con la actividad de SyV: ¿va a continuar la actividad en Libia? ¿en qué grado ha sido afectada por la guerra? ¿cuáles han sido las pérdidas derivadas del conflicto?<sup>2</sup>. Éstas son sólo algunas preguntas que podrían realizarse sobre la actividad de SyV en Libia durante la guerra, preguntas de las que no se proporciona respuesta alguna en ninguna de la documentación consultada para realizar el análisis de SyV. Cabe recordar que la información que se aporta debe ser material; esto es, relacionada con aquellos aspectos que son relevantes para cada área de actividad, en cada país y en función de los impactos específicos de cada actividad. No parece lógico que se informe sobre la actividad que

<sup>2</sup> [Las empresas españolas en Libia, atrapadas en el limbo](#)  
[Repsol y Sacyr Vallehermoso volverán a Libia si constatan "normalidad"](#)

se realiza en Libia o en Colombia<sup>3</sup> sin abordar aspectos de derechos humanos, ya que uno de los asuntos clave en estos momentos en esos países es precisamente aquello que tiene que ver con derechos humanos.

Estrechamente relacionado a la ubicación geográfica de las actividades realizadas por SyV está el asunto de las jurisdicciones consideradas como paraíso fiscal en las que SyV opera. Subrayar que, si bien SyV tiene sociedades sitas en Panamá e Irlanda, territorios considerados paraísos fiscales, según la empresa, estas sociedades no son de carácter instrumental y financiero, guardando su ubicación geográfica relación con las actividades que realizan.

No se puede decir que SyV recurra al uso de alguna de las sociedades que tiene ubicadas en paraísos fiscales con el fin de obtener un trato fiscal ventajoso, pero lo limitado de la información disponible hace que tampoco se pueda afirmar lo contrario con rotundidad. En este sentido, SyV informa acerca de los tipos de gravamen nominales aplicables en la mayoría de los países en los que opera, evidenciándose que el tipo impositivo aplicable en Irlanda es considerablemente inferior al del resto de jurisdicciones. Además, se omite información sobre el gravamen que soporta SyV en países en desarrollo como Angola y Cabo Verde. La dependencia de estos países de la financiación vía impuestos para su desarrollo es crítica, tal y como se expone desde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)<sup>4</sup>. De ahí la importancia de reportar al respecto. Una de las líneas de actuación pendientes del Plan Director de Responsabilidad Corporativa de SyV es la "*Sistematización de la recopilación de información sobre la contribución neta de riqueza en los países donde opera el Grupo*". Disponer de mayor información acerca de qué cantidad de impuestos se paga en qué países contribuiría a avanzar en el cumplimiento de ese indicador.

En relación a los pagos a proveedores, subrayar que SyV destaca por los retrasos en ellos. De acuerdo a lo indicado en el Informe Anual 2011, el periodo medio de retraso en los pagos a proveedores era de 121 días, alcanzado durante el 2011 los pagos a proveedores realizados fuera de plazo un importe superior a los € 145 millones. Cerrado el Informe Anual 2011, aún restaban más de € 8 millones por pagar en retrasos a proveedores. Estas cifras se proporcionan en el Informe Anual 2011 de forma agregada, no siendo posible saber quiénes son los proveedores afectados ni en qué país se ubican. En el ejercicio anterior se especifica que las cifras de retrasos en pagos a proveedores se referían exclusivamente a España, pero para este ejercicio no se ha proporcionado tal aclaración. Sería deseable que se determinara con mayor claridad el alcance de la información aportada para todos los indicadores, ya que esta indeterminación dificulta el análisis y la comprensión de los datos.

Siguiendo con el tratamiento de los proveedores, SyV reconoce explícitamente que no recurre a la contratación de proveedores locales. Teniendo en cuenta que el grupo opera en países en vías de desarrollo, esta medida no contribuye al desarrollo económico de los lugares donde SyV actúa. Son ya varios años los que se lleva indicando esta carencia en las políticas de SyV, carencia de la que aún no se han proporcionado señales de cambio. El desarrollo de la línea de actuación sobre países en donde opera SyV antes citada contribuiría a arrojar más luz sobre el asunto.

Nada más comenzar el tratamiento de aspectos relacionados con el medioambiente, SyV, en una extensa nota con letra pequeña, subraya que la información medioambiental proporcionada se limita a la que ha sido posible recopilar a través del sistema informático, tratándose información sólo de España, Chile, Portugal, Angola y Cabo Verde. La ausencia de datos relativos a Libia se justifica porque no se ha desarrollado actividad allí a lo largo de 2011. Sería deseable que se aportara más información sobre la situación y los planes con respecto a Libia y sobre el impacto que esta decisión ha tenido sobre los objetivos y resultados de la empresa. Así mismo, se indica que el número de centro de trabajo de los que se ha recopilado información es sustancialmente inferior al número del pasado ejercicio, justificándose tal hecho debido al descenso de la actividad en el área de construcción.

<sup>3</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

<sup>4</sup> Tax for development

A pesar de todo lo indicado en el anterior párrafo, SyV considera que los datos proporcionados sobre medioambiente son representativos, no justificándose el por qué. La forma de presentación de esta nota, así como la información que hay en su contenido, despiertan dudas acerca de los datos sobre medioambiente reportados. Aunque ha de valorarse la dificultad que constituye para SyV la contabilización de la gran cantidad de datos existentes en el área de medioambiente en todas las líneas de negocio y en todos los países, se pone de manifiesto el alcance más que limitado de la información proporcionada. Si bien se reconoce la voluntad de SyV a aportar esta información, la cual habría podido ser omitida perfectamente, se anima a que se mejore el alcance de la información medioambiental proporcionada por SyV, tanto en líneas de negocio como en geografía.

En lo que respecta al consumo de energía, numerosas notas al pié en las tablas que informan sobre ello señalan que se produjeron errores en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 a la hora de informar sobre el tema, errores que se han subsanado en el Informe de Responsabilidad Corporativa analizado. Consecuentemente, ha de subrayarse la buena voluntad de SyV al respecto, ya que difícilmente otra fuente que no fuera la propia SyV podría haber detectado y subsanado tales errores. No se informa sobre los consumos energéticos de las actividades llevadas a cabo en gran parte de los países de la vasta geografía en la que SyV opera.

Estrechamente relacionadas con el consumo de energía están las emisiones atmosféricas. Para el caso de la línea de negocio de *prestación de servicios*, las emisiones no se muestran en toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>, aunque sí para las sociedades de SyV que operan en España y Chile. De nuevo se evidencia falta de cobertura geográfica a la hora de reportar datos. Sobre emisiones indirectas esta cobertura se amplía y alude también, de forma agregada, a Portugal, Cabo Verde y Angola. Toda esta información sobre emisiones omite en todo momento que, de forma súbita, han desaparecido las alusiones referentes al seguimiento de protocolo de emisiones de gases de efecto invernadero elaborado por el World Resource Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), alusiones que el año pasado sí se hacían y que indicaban que los cálculos de emisiones realizados por SyV obedecían las recomendaciones de este protocolo. Además ha de subrayarse que la línea de actuación del Plan de Responsabilidad Corporativa "*Definición de una política de cambio climático*" aún constituye un objetivo a conseguir.

Especialmente llamativo es lo que ocurre en relación a las emisiones que deterioran la capa de ozono. Concretamente, se señala que "*Sacyr Vallehermoso genera únicamente las [emisiones de gases que deterioran la capa de ozono] derivadas de las posibles fugas de los equipos de climatización, que son mínimas dado que se lleva a cabo un adecuado mantenimiento de los mismos. Actualmente SyV cuenta aún con algunos equipos propios con gas R22, pero éstos se están sustituyendo paulatinamente por otros, cuyos gases no dañan la capa de ozono y que además tienen un bajo potencial de efecto invernadero*". Esta misma frase se emplea reiteradamente en los Informes de Responsabilidad Corporativa de SyV desde el año 2008, por lo que éste es el cuarto ejercicio que se recurre a ella., sin que el problema sea subsanado.

Las alusiones a reciclaje, reutilización y valoración de residuos son numerosas, si bien no se proporcionan de forma estructurada. De esta forma, no se aprecian porcentajes de materiales reciclados, reutilizados y valorizados respecto al consumo total del grupo, evidenciándose estas acciones a través de cifras puntuales referidas a obras concretas. La excepción se da en el detenido tratamiento que se da para la línea de negocio de prestación de servicios y en concreto para su sociedad principal, Valoriza. Estos hechos contrastan con el detalle que se da acerca de los consumos de materias primas y de los residuos generados por la actividad en SyV. Informar con mayor detalle sobre qué partes de estos consumos y residuos es reciclada, reutilizada y valorada es una de las tareas pendientes para el próximo Informe de Responsabilidad Corporativa.

Los datos sobre consumo de agua se muestran de forma desagregada por origen (pozo, mar, red...), reconociéndose que en la anterior edición del Informe de Responsabilidad de SyV se cometieron errores, las cifras se han subsanado este año. Se sigue el mismo patrón que el resto de los datos sobre materia de medioambiente: alcance limitado a determinadas líneas de

negocio e información disponible sólo para España, Chile, Portugal, Angola y Cabo Verde. En el caso del consumo de agua se añade también Australia para el área de prestación de servicios, si bien los datos se encuentran agregados junto a los del resto de países. Respecto a una sociedad de la línea de negocio de prestación de servicios, Somague Ambiente, se indica que “*el consumo de agua en la actividad de residuos es difícil de cuantificar, porque la mayoría de las actividades se realizan en las instalaciones de los clientes y son estos quienes suministran el agua*”. Una colaboración con los proveedores más estrecha podría solucionar ese problema.

Se indica que la colaboración puede ser más estrecha porque, en materia medioambiental, ya existe colaboración entre SyV y sus proveedores. En el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 se mencionan una serie de requisitos que se valoran, aunque no se evidencia que se exijan, a la hora de contratar proveedores: cumplimiento de la legislación, actuaciones medioambientales, sistemas de gestión ambiental vigentes... Así mismo, se proporcionan cifras relativas a evaluación en desempeño medioambiental a proveedores para algunas de las líneas de negocio del grupo, evaluación que puede tener 3 resultados posibles: favorable, desfavorable o condicionada. No obstante, falta valiosa información referente a qué se exige concretamente en esas evaluaciones, así como qué se hace en el caso de que éstas resulten desfavorables o condicionadas.

En relación a la biodiversidad, al igual que en el ejercicio anterior, se informa sobre la ubicación y extensión de los trabajos en tales espacios, así como de las actividades desarrolladas por el grupo y las medidas adoptadas para minimizar los posibles impactos negativos. Al respecto, cabe señalar dos cuestiones: una relativa al impacto de las actividades, la otra a su ubicación. Sobre el impacto de las actividades de SyV, no se describen como tales, se indican “*posibles impactos*” de los que no se detallan sus consecuencias, ni tampoco se cuantifican. En cambio se pone especial énfasis en describir las medidas a través de las cuales SyV intenta minimizar el impacto de su actividad en el medioambiente. Esto pone de manifiesto una falta de equilibrio y de neutralidad de la información reportada, lo cual puede tener consecuencias negativas sobre la credibilidad de la misma.

Sobre la ubicación geográfica, se proporciona información de España y algún que otro dato sobre Portugal, no figurando alusiones al *World Conservation Monitoring Centre* (UNEPWCMC<sup>5</sup>) a la hora de identificar espacios protegidos situados por todo el mundo y en los que SyV realiza actividades, alusiones que si figuraban en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010.

Especialmente llamativo es el caso de Panamá: a pesar del impacto<sup>6</sup> indiscutible sobre el medioambiente que ocasiona la construcción del tercer juego de esclusas del Canal de Panamá que está llevando a cabo SyV junto a otras sociedades, no se proporciona información alguna al respecto. Dada la magnitud de la obra y su evidente impacto, la falta de esta información medioambiental sobre la faraónica obra afecta seriamente a la valoración de la transparencia de SyV.

SyV informa sobre gastos e inversiones en materia medioambiental. Al contrario de lo señalado en la anterior edición de este estudio, en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 de SyV no hay confusión en torno a las cifras que se exponen en relación a sanciones ambientales. Sin embargo, sigue sin aclararse todo lo relativo a este asunto: no se informa sobre a qué se deben las sanciones, qué coste ha supuesto cada una de ellas y cómo se han solucionado los problemas creados. Son ya varias las ediciones de este estudio en las que se ha llamado la atención sobre este aspecto, mostrando evidencias de que el Informe de Responsabilidad Corporativa podría ser más transparente al respecto, sobre todo teniendo en cuenta la información disponible en la Red sobre este asunto<sup>7</sup>.

En materia laboral, destacar que SyV emplea a 20.422 trabajadores, incrementando este número respecto al del ejercicio anterior en 1,6%. No obstante, la plantilla se ha reducido en

<sup>5</sup> <http://www.unep-wcmc.org/>

<sup>6</sup> <https://micanaldepanama.com/ampliacion-del-canal-de-panama/estudios-de-impacto-ambiental/>

<sup>7</sup> [Imponen dos multas de 30.000 euros a Sacyr por realizar vertidos irregulares](#)

todos los países en los que opera el grupo excepto en Italia, Chile, Panamá, Australia y Brasil. Además, la práctica totalidad del aumento de plantilla se debe al gran número de personal contratado para las obras del Canal de Panamá, jurisdicción en la que trabajan 824 personas más que en el ejercicio anterior. Si bien SyV no indica explícitamente tanto que se está creando como que se está destruyendo mucho empleo, proporciona cifras de plantilla media consolidada por países para los ejercicios de 2010 y 2011, por lo que es posible evidenciar en qué países se ha destruido empleo y en qué países se ha creado, así como la cuantía de ambas magnitudes.

Sobre el salario que reciben estos trabajadores, en la pasada edición de este estudio ya se señaló la insuficiencia de la información proporcionada. Las cifras de salarios se muestran de forma agregada para todo el grupo, sin desglose por país, región o colectivo. Así mismo, existen pobres evidencias sobre salarios que permitan establecer comparaciones en relación al salario mínimo y la cesta básica familiar, limitándose a comprometerse el grupo a respetar la ley de cada país al respecto. En la anterior edición de este estudio se mostraba información concreta acerca de cómo las garantías proporcionadas por SyV a la hora de cumplir con la legislación relativa al salario mínimo en cada país son insuficientes a la hora de proporcionar un nivel de vida mínimo para los asalariados, ya que las ocupaciones para las que la legislación contempla salario mínimo son limitadas o el importe del salario mínimo no alcanza para cubrir las necesidades básicas del trabajador y su familia<sup>8</sup>.

Los beneficios sociales aparte del salario que proporciona SyV son descritos escuetamente, concretamente se les dedica un sólo párrafo en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011. No se indica con exactitud cuáles son los beneficios sociales al alcance de la plantilla, si están disponibles para todas las sociedades o si se aplican en todos los países. Tampoco se proporciona cifra alguna al respecto. Se evidencia por tanto una cobertura totalmente deficiente de los beneficios sociales. Este hecho choca frontalmente con lo expuesto en una de las líneas de actuación del Plan Director de Responsabilidad Corporativa cuyo objetivo es la "*Mejora de beneficios sociales, en particular los referentes a conciliación de vida familia*", ya que se indica que las actuaciones en relación a esa línea están completados al 100%. No se aporta información de los logros conseguidos al respecto, desconociéndose en qué datos se basa SyV para asegurar que las actuaciones en relación a esa línea se han cumplido en un 100%.

Especialmente relevante, dadas las actividades de SyV, es el tratamiento de los derechos de los trabajadores. Al respecto, SyV expone exactamente lo mismo que en pasadas ediciones de su Informe de Responsabilidad Corporativa: "*El Grupo SyV apoya los derechos de asociación, representación sindical y negociación colectiva de todos sus empleados, de acuerdo con las normas de cada país*". Teniendo en cuenta esto último, así como lo vulnerables que son los derechos expuestos en algunos de los países en los que opera el grupo, el resultado es que los derechos de los trabajadores de SyV no están suficientemente garantizados.

SyV opera en países como Angola o Libia donde las libertades de asociación, expresión, reunión y huelga están seriamente coartadas<sup>9</sup>. Esto contrasta con la afirmación por parte del grupo de que "*No existe ninguna actividad de la compañía que pueda poner en riesgo el Derecho Fundamental a la libertad de asociación*" y lleva a preguntarse acerca de los procedimientos que lleva a cabo SyV para determinar tal riesgo, ya que los derechos de los trabajadores que operan en esos países se encuentran amenazados. Especialmente preocupante es la situación en Panamá, donde la Confederación Sindical Internacional asegura que "*No hay derecho de huelga para los trabajadores del Canal [de Panamá]*"<sup>10</sup>. La conflictividad en la obra alcanzó cotas dramáticas a principios del 2011<sup>11 12 13 14</sup>.

<sup>8</sup> [Country Reports on Human Rights Practices for 2011, U.S. State Department](#). Para información concreta acerca de un país, consultar el perfil del país deseado

<sup>9</sup> [Informe sobre las violaciones de los derechos derechos sindicales \(Ed. 2012\)](#). Confederación Sindical Internacional. Para información concreta acerca de un país, consultar el perfil del país deseado

<sup>10</sup> [El estado de los Derechos humanos en el Mundo \(Ed. 2012\)](#). Amnistía Internacional. Para información concreta acerca de un país, consultar el perfil del país deseado

<sup>11</sup> [Informe sobre las violaciones de los derechos derechos sindicales \(Ed. 2012\)](#). Confederación Sindical. Página 126

<sup>12</sup> [Diez heridos en accidente en obras de ampliación del Canal de Panamá](#)

<sup>13</sup> [Huelga de obreros de la ampliación del Canal de Panamá que construye Sacvr](#)

<sup>14</sup> [Una huelga paraliza las obras de ampliación del Canal de Panamá](#)

En relación al derecho a la negociación colectiva, SyV presume de que todos sus empleados en España quedan bajo el paraguas de convenios colectivos que no son determinados. En el resto del mundo, los trabajadores queda cubiertos por *“aquellas normas nacionales y sectoriales que resultan de aplicación”*, algo que las mismas fuentes externas citadas en el anterior párrafo en relación al derecho de libertad de asociación, ponen de manifiesto que resulta insuficiente para garantizar el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores. No se aporta información concreta que permita saber qué convenios se están aplicando, qué normas protegen a los trabajadores de sociedades en el extranjero o cuántos trabajadores están realmente cubiertos por convenios colectivos. Las deficiencias en el tratamiento de la información relativa, no ya sólo al derecho de negociación colectiva, sino en líneas generales, a los derechos laborales de los trabajadores, se llevan señalando desde que se realiza este estudio y aún así nada se ha hecho para subsanarlas. Para ello, es necesaria una información de calidad al respecto, algo que aún no se ha proporcionado por parte de SyV.

Una de las cosas que no ha cambiado absolutamente respecto a la anterior edición del Informe de Responsabilidad Corporativa es el tratamiento que se da a la prevención de riesgos laborales, hasta tal punto que el texto que trata el tema es idéntico tanto en la edición analizada del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 como en la edición del ejercicio anterior. Evidentemente, esto indica que las deficiencias subrayadas en la anterior edición de este estudio no han sido subsanadas: no se hace referencia a las recomendaciones de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y se informa sobre la cobertura del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo en relación al porcentaje de la cifra de negocio de SyV, no de trabajadores cubiertos.

Un hecho que llama especialmente la atención es el tratamiento de los resultados de los sistemas de prevención de riesgos laborales. Tal y como se ha señalado antes, para el caso de los sistemas de prevención de riesgos laborales, la información proporcionada es exactamente la misma que la del ejercicio anterior, hasta el punto de que *“A lo largo de 2011 el Grupo SyV ha contabilizado entre su plantilla en España una víctima mortal por Patología No Traumática, además de diez casos de enfermedad profesional”*, cifras exactamente iguales a las de 2010. O bien estas cifras se deben a fallos en las actualización de la información, o bien hay centros de trabajo especialmente expuestos a que sucedan casos de enfermedad profesional y no se ha hecho nada de un ejercicio a otro para atajar el problema. A todo esto habría que añadir que la información proporcionada se refiere sólo a España y que no se describen las enfermedades profesionales más comunes. Es evidente que la calidad de la información proporcionada respecto a prevención de riesgos laborales tiene aún mucho margen de mejora, siendo necesario subrayar que las deficiencias señaladas ya se evidenciaron en anteriores ejercicios.

Sobre actividades de formación impartidas para la plantilla, los datos disponibles tratan sólo sobre España. Se evidencia una cobertura deficiente de la información proporcionada en lo que a la geografía de la actividad respecta. Sobre horas de formación desglosadas por género, se lee *“La información se encuentra disponible, pero necesita ser tratada y compilada por herramientas informáticas propias de SACYR”*.

En materia de igualdad, señalar que las referencias al tema en el Informe de Responsabilidad Social de SyV se centran principalmente en dos aspectos: personal con discapacidad e igualdad entre hombres y mujeres. También se trata puntualmente el tema de la contratación de inmigrantes, señalándose en la poca información que se proporciona que la gran mayoría de los inmigrantes que trabajan en SyV están *muy contentos*. No es posible saber de qué manera se ha averiguado el grado de satisfacción de los trabajadores inmigrantes de SyV.

Sobre personal discapacitado, en las líneas de actuación del Plan Director de Responsabilidad Corporativa se lee que las actuaciones referidas a la línea *“Cuota del 2% de discapacitados en las áreas donde sea posible, o medidas alternativas legalmente previstas”* se han completado al 100%. Hay datos del periodo 2008-2011 en los que se indica el número de trabajadores discapacitados y el porcentaje de empleados que representan respecto al total de plantilla por

---

<sup>14</sup> [Sacyr y sus socios denuncian violencia en las obras del Canal de Panamá](#)

línea de negocio, pero el 2% de trabajadores discapacitados sólo se supera en dos de las cinco líneas de negocio. Huelga decir que estas cifras se tratan sólo de empleados en España, tal y como viene siendo el caso.

Sobre igualdad entre mujeres y hombres, en las líneas de actuación del Plan Director de Responsabilidad Corporativa se lee que las actuaciones referidas a la línea "*Aprobación de un plan de igualdad, así como medidas específicas de prevención de acoso en el trabajo*" se han completado al 100%. A pesar de ello, no se informa sobre medidas específicas para la prevención de acoso en el trabajo. Así mismo, ha de subrayarse que SyV expone que "*No deben existir diferencias entre las retribuciones que hombres y mujeres perciban por el desempeño de iguales tareas en iguales condiciones*". La ausencia de cifras relativas al salario de mujeres y hombres no permite comprobar hasta qué punto se cumple lo expuesto por SyV.

SyV afirma mantener un firme compromiso con la Declaración Universal de Derechos Humanos, compromiso que figura explícitamente en el Código de Conducta de SyV y en el Pacto Mundial que suscribe. En el ejercicio de 2010, de acuerdo a las exigencias inherentes a la firma del Pacto Mundial, se realizó un Informe de Progreso de SyV en el que la sociedad rendía cuenta de sus actuaciones para con los compromisos adoptados en el Pacto Mundial. En este Informe de Progreso se trataba con mayor profundidad que en el Informe de Responsabilidad Corporativa toda la temática referente a derechos humanos. Sin embargo, para el ejercicio estudiado no se ha elaborado un documento específico para rendir cuentas del compromiso con el Pacto Mundial, ya que el Informe de Progreso ha sido el propio Informe de Responsabilidad Corporativa. De este modo, la escasa información que había en referencia a la gestión de los derechos humanos que hacía SyV se ha perdido, ahora sólo figura el compromiso. Dado que SyV opera en países donde la vulneración de los derechos humanos se ha constatado reiteradamente, caso más señalado el de Libia, donde tanto antes como a lo largo de la guerra ha habido innumerables violaciones de los derechos humanos<sup>15 16</sup>.

Así mismo, a pesar de las reiteradas alusiones al compromiso de SyV con los derechos humanos, no hay evidencias que sugieran que se exijan a proveedores y contratistas el cumplimiento de criterios relacionados con derechos humanos, si bien se señala que uno de los principales aspectos de la política de responsabilidad corporativa de SyV es la "*extensión de los principios éticos y sociales del Grupo a la cadena de suministro (proveedores / subcontratas), mediante la aprobación de una política de compras responsables que establezca pautas de contratación, evaluación y seguimiento de proveedores*". Esta extensión se produce a través de la promoción del Código de Conducta entre proveedores y subcontratistas para que lo adopten de forma voluntaria. Ha de subrayarse que esta dinámica parece estar cambiando, ya que uno de los objetivos del grupo es el establecimiento de un código de conducta específico para proveedores en el que se contemplen explícitamente los derechos humanos.

El tratamiento que se realiza del trabajo infantil y el trabajo forzoso se materializa en un compromiso que se hace extensible a proveedores y subcontratistas en la medida en que se promociona entre ellos el Código de Conducta de SyV. Sobre incidentes relacionados con trabajo infantil y del trabajo forzoso se lee que "*a lo largo de 2011 no se han identificado, en el ámbito de actividad del Grupo, incidentes relacionados con el trabajo infantil o el trabajo forzoso, ni se han detectado operaciones susceptibles de generar este tipo de riesgos*". Sin embargo, no se evidencian mecanismos de detección de tales operaciones o medidas adoptadas en caso de que se detecten.

En la anterior edición de este estudio ya se llamaba la atención sobre la escasa cobertura que se daba al trabajo infantil y al trabajo forzoso, cobertura que ha resultado ser la misma en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011. Lo mismo sucede con las cuestiones de tratamiento de la población indígena y formación del personal de seguridad en materia de derechos humanos. Sobre la población indígena, destacar que a pesar de que SyV se dedica a

<sup>15</sup> [El estado de los Derechos Humanos Derechos humanos Derechos humanos Derechos humanos Derechos humanos en el Mundo \(Ed. 2012\)](#). Amnistía Internacional. Página 280

<sup>16</sup> [Libia, suspendida del Consejo de Derechos Humanos Derechos humanos Derechos humanos Derechos humanos de la ONU](#)

la construcción de grandes infraestructuras que tienen un gran impacto en las comunidades locales, no se aporta información relevante. Además, SyV opera en países como Panamá y Costa Rica en los que habitan comunidades indígenas.

Sobre formación del personal de seguridad en materia de derechos humanos se lee que *“el Grupo SyV no dispone de personal propio de seguridad, ya que siempre subcontrata estos servicios a empresas especializadas”*. Teniendo en cuenta que, tal y como se ha explicado anteriormente, las exigencias a día de hoy a subcontratas en materia de derechos humanos son prácticamente nulas, no se puede garantizar que el personal de seguridad en materia de SyV sea formando en derechos humanos, algo especialmente inquietante dadas las ya mencionadas actividades del grupo en países donde su vulneración es sistemática, caso más evidente el de Libia.

Al igual que en la anterior edición de este estudio, se llama de nuevo la atención sobre la escasa concreción del Código de Conducta a la hora de regular la relación de SyV con las administraciones públicas y de prohibir el pago a partidos políticos, ya que la evidencia más concreta señala que *“Tampoco se podrá efectuar pagos a partidos políticos en términos que no estén permitidos por la legislación del país en el que actúe”*. De acuerdo a fuentes externas<sup>17</sup>, en países en los que opera SyV como Angola o Libia, el soborno está a la orden del día y la legislación al respecto es débil o inexistente. Por tanto, se echa en falta una posición más contundente de SyV en relación a la prohibición de sobornos y los mecanismos implementados para evitarlo.

Un tema en el que la información se ha hecho menos transparente es el referente a sanciones y multas, sobre lo que se informa a través de *“otros gastos de gestión corriente”*, en el ejercicio analizado se lee lo siguiente al respecto: *“Incluir datos de sanciones firmes. Durante 2011 no se han recibido sanciones o multas significativas en relación con incumplimientos normativos”*. Esta frase evidencia que los datos sobre sanciones habrían de figurar, pero sin embargo no se encuentran por ninguna parte. Prueba de ello es que en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 se reconoce la existencia de sanciones registradas y que fueron abiertas por inspectores de Hacienda, sanciones de las que no se informa sobre su importe, si bien existen evidencias externas que proporcionan información al respecto<sup>18</sup>.

En relación a la salud y seguridad del cliente, la información proporcionada alude a Vallehermoso, sociedad principal de la línea de negocio de promoción inmobiliaria. Se enumeran varias herramientas encaminadas a proporcionar información sobre salud y seguridad al cliente, pero no se describe cuál es exactamente su función y en qué grado se han empleado. Además, falta información sobre el resto de las líneas de negocio de SyV. Consecuentemente, el tratamiento de la salud y seguridad es insuficiente, hasta el punto de que se reconoce que *“se debe indicar claramente el porcentaje de categorías de productos que son sometidos a procedimientos de evaluación respecto a la seguridad y salud de los clientes”*, reconociéndose también que tal información no se reporta. Al igual que ocurre en otras cuestiones anteriormente tratadas a lo largo de estas líneas, respecto a la salud y seguridad del cliente se indica que *“la información se encuentra disponible, pero necesita ser tratada y compilada por herramientas informáticas propias de SACYR”*. Las expectativas en torno a la cantidad y calidad de la información del próximo Informe de Responsabilidad Corporativa siguen creciendo.

Sobre las reclamaciones presentados por los clientes, se indica que *“Para el Grupo, las reclamaciones de los clientes son una valiosa fuente de información para detectar insatisfacciones y alinear el servicio con sus expectativas, considerándose una oportunidad para satisfacer las necesidades de sus clientes. [...] De cada reclamación recibida se realiza una investigación y se adoptan las medidas oportunas para su resolución. El porcentaje de resolución de dichas reclamaciones ha sido del 100 % en 2011”*. No se proporciona información detallada sobre esas reclamaciones: motivos, estado, solución adoptada, número de ellas.... Ya en la anterior edición del Informe de Responsabilidad Corporativa se recogía la voluntad de

<sup>17</sup> [Corruption Perceptions Index 2011](#), Transparency International, 2011.

<sup>18</sup> [Hacienda reclama a Sacyr 67,4 millones por impuestos de los años 2004 a 2006](#)

SyV de informar con mayor detalle en el ejercicio de 2011 sobre las reclamaciones presentadas por los clientes. Sin embargo, lo que se lee en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 es "Incluir el número total de reclamaciones relacionadas con la fuga de datos de carácter personal de clientes".

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Lo más destacable respecto a la gestión de la RSC en SyV es la conclusión del Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2010-2011, sobre el que se indica que el grado de cumplimiento fue del 59,6%, informándose también sobre el grado de cumplimiento de cada una de las 27 líneas de actuación previstas en él. SyV no informa sobre cómo calcula el grado de cumplimiento de cada una de las líneas de actuación previstas, tal y como se ha indicado en el apartado de contenidos en relación a diversas líneas de actuación. Subrayar que las líneas de actuación o bien se han cumplido al 100% (caso de 20 de las 27 líneas de actuación), o bien "se repite como objetivo a conseguir" (caso de 7 de las 27 líneas de actuación). Teniendo en cuenta esto, no es posible evidenciar de dónde se ha obtenido la información de que el grado de cumplimiento del Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2010-2011 es del 56,6%.

Una de las líneas de actuación que se ha completado al 100% es la "Redacción de un nuevo Plan Director 2012 - 2013". Sin embargo, no se aporta información sobre este plan, algo que contribuiría a fijar los objetivos a conseguir durante el próximo ejercicio. Se evidencia además que la gestión de la RSC que realiza SyV tiene un eminente enfoque cortoplacista, ya que el plan se desarrolla para sólo dos años.

Sin embargo, algo que queda claramente expuesto en el Plan Director de Responsabilidad Corporativa es la misión, visión y valores de SyV, algo que también queda reflejado en el Código de Conducta de SyV, documento de carácter interno que impone unas pautas de actuación básicas a la conducta de los empleados de SyV y cuyo cumplimiento queda supeditado a la supervisión del recientemente creado Órgano de Control del Código de Conducta, cuyo funcionamiento se detalla en el propio Código de Conducta. Se revela así que se cuenta con una sólida base a partir de la cual desarrollar una gestión responsable, pero en último instancia no hay evidencias que demuestren que ésta se lleva a cabo.

Nuevamente, SyV omite cualquier información en relación a los grupos de interés que no sea aquella que alude a los canales de comunicación de los que éstos disponen para comunicarse con la sociedad. No se han encontrado evidencias de que los grupos de interés hayan participado en la gestión de SyV, ni en la elaboración del documento, ya que no figuran sus expectativas, sugerencias, opiniones o cualquier otra información referida a ellos. De hecho, no se indica cuáles son los grupos de interés del grupo, limitándose la información al respecto a una lista genérica que enumera como grupos de interés: proveedores, clientes, comunidad... pero sin entrar en detalle de quiénes son. Todas estas circunstancias ponen en cuestión los principios de inclusividad y materialidad. No se evidencia que exista un mecanismo que permita a los grupos de interés denunciar de forma anónima comportamiento de SyV que sean considerados socialmente irresponsables.

SyV tiene vigentes numerosos sistemas de gestión relacionados con aspectos de RSC. De este modo, en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 se alude a la Norma OHSAS 18001, la Norma ISO 9001, la Norma ISO 14001, el Reglamento EMAS, la Norma UNE 166002:2006, el Reglamento RT 05 y el Certificado de Calidad del Instituto de Auditores Internos Internacional. Este hecho evidencia que, en mayor o menor grado, se están gestionando aspectos de responsabilidad corporativa. No obstante, no se expone claramente hasta qué punto esos procedimientos son implementados en las distintas sociedades del grupo, tanto en las diversas áreas de negocio como en los muy diferentes países en los que se lleva a cabo la actividad. En ocasiones, sobre todo en el terreno medioambiental, el grupo realiza esfuerzos por informar sobre cómo lidia con los principales problemas a los que se enfrenta en algunos países en los que opera, si bien tales alusiones son generalmente puntuales y de carácter muy limitado.

Hay evidencias que señalan que SyV gestiona determinados aspectos de su cadena de suministro. Se hace especial énfasis en subrayar que SyV, a través de la Política de Calidad y Medio Ambiente, examina a sus proveedores en materia medioambiental, reportándose cifras al respecto. Además se indican las exigencias que se realizan a proveedores en materia medioambiental. Sin embargo, no se informa acerca de las medidas adoptadas por SyV si estos proveedores no superan las evaluaciones realizadas. Así mismo, en materia laboral se hace hincapié en el hecho de que existe un procedimiento específico sobre información, control y vigilancia de los subcontratistas, del cual se describen vagamente los objetivos y no se aportan cifras al respecto. En todo caso, señalar que SyV promueve entre sus proveedores la adopción del Código de Conducta que rige la sociedad, adopción de la que no se proporcionan resultados acerca de si finalmente se produce o no, algo que contrasta con lo expuesto en relación a la línea de actuación "*Plan para la difusión del código de ética y conducta de la compañía*" del Plan Director de Responsabilidad Corporativa, de la que se indica está completada al 100%. Especialmente importantes son mejoras pendientes en lo que a riesgos laborales y derechos humanos en la cadena de suministro respecta, siendo especialmente urgente la necesidad de ahondar en el tratamiento de estos últimos dado en el ámbito geográfico en el que opera el grupo.

En lo que respecta a la gestión de los impactos de sus actividades, a partir de la información analizada no se evidencia que SyV gestione los impactos sociales derivados de su actividad. En lo que respecta a los impactos medioambientales, se mencionan escuetamente los "*posibles impactos*" negativos derivados de las actividades desarrolladas, poniéndose especial énfasis en las medidas que se adoptan para mitigarlos. No se indica cuáles de estos impactos negativos se han materializado y en qué grado, al contrario de lo que sucede con las actuaciones medioambientales en áreas protegidas, descritas ampliamente. De lo expuesto se revela que, a grandes rasgos, la información proporcionada es eminentemente positiva, hecho que se refuerza tras no aludirse en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 a polémicas que han tenido lugar a lo largo del ejercicio, como los conflictos laborales en Panamá, la guerra en Libia o la lucha de poder acontecida en el Consejo de Administración. Consecuentemente, no se puede afirmar que la información aportada por SyV sea equilibrada y neutral, adoleciendo ésta de sesgo positivo.

La comparabilidad de la información proporcionada es limitada en tanto en cuanto se ofrece información sólo de SyV, no de otras sociedades del sector, y además el número de años de la serie histórica de datos para los que hay disponible información varía considerablemente de una materia a otra. De esta forma, en información sobre plantilla podemos encontrar un histórico de datos que se remonta a 2009 o 2008, mientras que en información medioambiental sólo encontramos información sobre 2010 y 2011. Aún así, es frecuente que al menos figuren los dos últimos años para los que se disponen datos, es decir, la información sobre el periodo 2010-2011 se proporciona en la mayor parte de las ocasiones.

Uno de los aspectos en los que se ha apreciado deterioro es el relativo a la precisión de la información. A lo largo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, hay hasta 10 tablas de datos en las que se reconoce que, en edición de 2010 del Informe de Responsabilidad Corporativa, se cometieron errores que afectan seriamente a la información a la que aluden las tablas, errores que se indica han sido oportunamente corregidos. Por otra parte, las repeticiones de textos copiados del Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 son algo frecuente, hasta el punto de que, tal y como se señala en el apartado de contenidos, el número de enfermedades profesionales detectadas en 2010 es el mismo que el del 2011, desconociéndose si tal coincidencia se debe a la casualidad o a la repetición. Además, en relación a los indicadores de GRI, hasta en 3 ocasiones se observa la frase "*Incluir datos*", lo que sugiere que se iban a incluir unos datos que al final no figuran, evidenciándose por tanto deficiencias en la revisión final del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011.

En relación a la claridad de la información, resulta preocupante que se informe de cuestiones importantes en base a notas en la cabecera de las páginas, notas que por cierto son de una gran extensión y están redactadas en letra pequeña. Eso es lo que ha ocurrido a la hora de realizarse importantes puntualizaciones referentes a la información medioambiental: se ha recurrido a una extensa y difícilmente legible nota. Lo mismo sucede con las numerosas tablas

que figuran en el documento: tienen incontables y minúsculas notas a pie de tabla. Exponer cuestiones de relevancia de forma tan evasiva no contribuye a que el lector del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 tenga una imagen clara de lo que está leyendo, siendo recomendable que se exponga claramente cualquier puntualización de importancia en relación a la información proporcionada.

Un aspecto clave en el la gestión de la RSC es la efectiva implementación del proceso de mejora continua. Las alusiones al proceso de mejora continua que se hacen en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 son puntuales y escasas, no evidenciándose los cambios que debe de organizar este proceso en la gestión de la RSC. No se evidencian pilares esenciales para que este proceso de mejora continua se desarrolle, tales como la fijación de objetivos auditables o la vigencia de mecanismos para la implementación y auditoría de tales objetivos, además de no apreciarse la existencia un ciclo de retroalimentación en muchas de las actividades de la organización. No obstante, se proporciona información útil de cara a la mejora continua de la gestión de la RSC en SyV, como es por ejemplo la relativa a evaluaciones a proveedores en materia medioambiental o la de satisfacción del cliente. A tenor de lo publicado en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, se observa SyV dispone de parte de la información necesaria para desarrollar un proceso de mejora continua de la gestión de la RSC, pero falta por delimitarse claramente cómo se lleva a cabo ese proceso.

Sobre el proceso de verificación del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2011, ha sido realizada por AENOR, tercera parte independiente con reconocida experiencia en la verificación de informes, no se evidencia ninguna novedad respecto a lo comentado en anteriores ediciones de este estudio. El informe de verificación realizado por AENOR es bastante completo, detallándose su alcance y la metodología empleada, así como las mejoras realizadas por la compañía y los aspectos en los que sería deseable que se aportara más información, si bien en él se señala que SyV cumplen con principios que a lo largo de estas líneas se han puesto en evidencia, tales como el de inclusividad, materialidad, precisión o equilibrio, por lo que lo expuesto en el informe de verificación no coincide, y hasta cierto punto es opuesto, con el análisis realizado en estas líneas. Como asuntos pendientes para SyV, el informe de verificación insta a la sociedad a que sea más concisa a la hora de informar sobre determinados indicadores, además de animarle a que aporte datos cuantitativos sobre asuntos como las donaciones a la comunidad. En todo caso, un informe de verificación tiene una menor fiabilidad y alcance que un informe de auditoría.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Informe Anual de Gobierno Corporativo de SyV se realiza conforme al formato establecido en el Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al igual que ocurre en el resto de las sociedades del IBEX 35. A pesar de que a lo largo de 2011 en SyV han sucedido importantes acontecimientos en materia de gobierno corporativo, el Informe Anual de Gobierno Corporativo no difiere notablemente de sus anteriores ediciones en lo que a explicaciones se refiere.

Para SyV, 2011 ha sido el año de la revolución en la dirección de la sociedad. Los conflictos de gobierno en SyV, que ya venían desarrollándose desde años atrás tal y como señalan las anteriores ediciones de este estudio, se volvieron más graves tras la Junta General de Accionistas 2011, junta que fue impugnada por miembros del Consejo de Administración<sup>19 20</sup> debido a que los consejeros ejecutivos de SyV, el Presidente, D. Luis del Rivero Asensio, y su mano derecha, Manuel Manrique Cecilia, aumentaban su representación en el Consejo de Administración a través del nombramiento de consejeros. En este clima de hostilidad dentro del Consejo de Administración, SyV se alía con la petrolera mexicana Pemex para sindicarse sus derechos de voto y de esta forma obtener una mayor representación en el Consejo de Administración de Repsol, sociedad participada por SyV<sup>21</sup>. Como ya se ha señalado en anteriores ediciones de este estudio, los conflictos de interés entre SyV y Repsol han sido una

<sup>19</sup> [Guerra abierta en Sacyr entre Carceller y Abelló contra Del Rivero](#)

<sup>20</sup> [Carceller impugna la junta de Sacyr](#)

<sup>21</sup> [Pacto de Sacyr y la petrolera Pemex para votar juntos en Repsol](#)

constante desde que SyV entró en el capital de Repsol, por lo que la sindicación del voto de SyV con Pemex no fue una excepción<sup>22</sup>. Parte del Consejo de Administración de SyV, descontento entre otros motivos con la forma en la que se estaba llevando a cabo el intento de SyV de aumentar su presencia en el Consejo de Administración de Repsol, logró destituir a D. Luis del Rivero Asensio de la presidencia gracias al apoyo del que hasta entonces había sido su mano derecha y actualmente es el Presidente de SyV, D. Manuel Manrique Cecilia<sup>23</sup>. En primera instancia D. Luis del Rivero Asensio fue destituido/dimitió<sup>24</sup> como Presidente pero permaneció en el Consejo de Administración de SyV, abandonando tal órgano<sup>25</sup> posteriormente. Finalmente, tras la polémica suscitada por el pacto entre SyV y Pemex para syndicar sus derechos de voto<sup>26</sup> <sup>27</sup>, el acuerdo se rompió<sup>28</sup>. En cuanto a D. Luis del Rivero Asensio, en la actualidad mantiene diversas disputas con SyV<sup>29</sup> <sup>30</sup>.

La situación descrita evidencia que los mecanismos que tiene previstos SyV para tratar los conflictos de interés, tanto entre los miembros del Consejo de Administración como con sociedades participadas, son ineficaces. Más grave aún es que, de todo lo descrito en el anterior párrafo, no hay ninguna referencia en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, en el Informe Anual o en el Informe de Responsabilidad Corporativa. Por tanto, a la ineficacia de los mecanismos previstos para evitar conflictos de interés hay que sumar la falta de transparencia por parte de SyV.

Abandonando ya el tema de la lucha por el gobierno de SyV, se evidencia que existe una cláusula de garantía o blindaje que no ha sido autorizada ni por el Consejo de Administración ni por la Junta General de Accionistas, no indicándose ni el beneficiario ni el importe de la cláusula. El pasado ejercicio el número de cláusulas de garantía o blindaje vigentes era de 2, habiendo disminuido el número debido a la salida de D. Luis del Rivero Asensio de la presidencia en primer lugar y posteriormente del Consejo de Administración de SyV. La transparencia de SyV en lo que respecta a las cláusulas de garantía o blindajes es nula, ya que no hay información concreta de ellas ni en el Informe Anual de Gobierno Corporativo ni en el Informe de Responsabilidad, y tampoco se establecen deberes de información al respecto en ninguno de los documentos internos que rigen el funcionamiento de SyV.

En relación al sistema de evaluación de riesgos, se prioriza y prácticamente se alude en exclusiva a los riesgos financieros. No se evidencia que se contemplen explícitamente riesgos sociales o medioambientales, exceptuando los denominados "*riesgos de responsabilidad corporativa*", que son considerados como "*otros riesgos*" para los que "*se establecen mecanismos de control y comunicación*" que no son definidos. Contrasta el hecho de que, sobre todo en materia medioambiental, se haga especial énfasis en el Informe de Responsabilidad Corporativa, pero sin embargo en el sistema de evaluación de riesgos, a tenor de la información aportada por SyV, no se ponga un especial interés en riesgos medioambientales.

Uno de los pocos aspectos de gobierno corporativo en los que SyV ha mostrado ser proactiva es en el del establecimiento de un canal anónimo de denuncia a nivel interno denominado "*Línea de asesoramiento y denuncia*", cuyo funcionamiento está contemplado en el Código de Conducta. El cumplimiento de este documento está supervisado por el recientemente creado Órgano de Control del Código de Conducta, cuyo funcionamiento se detalla en el Código de Conducta. Si bien el funcionamiento de la Línea de Asesoramiento y Denuncia está relativamente bien delimitado, se echa en falta información más concreta acerca de su

<sup>22</sup> [Repsol puede echar del consejo a Sacyr-Pemex por conflicto de interés](#)

<sup>23</sup> [Luis del Rivero es destituido como presidente de Sacyr Vallehermoso](#)

<sup>24</sup> Existen discrepancias acerca de si D. Luis del Rivero Asensio dimitió o fue cesado. En la página 79 del Informe Anual de Gobierno Corporativo se informa sobre los consejeros que han votado en contra o se han abstenido en relación con la aprobación del documento. En esa página, los consejeros relacionados con D. Luis del Rivero Asensio puntualizan que, si bien en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se indica que D. Luis del Rivero Asensio dimitió, en realidad fue cesado.

<sup>25</sup> [Luis del Rivero abandona el consejo de administración de Sacyr](#)

<sup>26</sup> [Aemec reclama que Sacyr lance una opa para controlar Repsol](#)

<sup>27</sup> [La CNE no examinará el pacto entre Sacyr y Pemex en Repsol](#)

<sup>28</sup> [Sacyr rompe el pacto con Pemex tras entregar un 10% de Repsol a la banca](#)

<sup>29</sup> [Sacyr reclama a Del Rivero que devuelva 93.500 euros por las pérdidas de 2011](#)

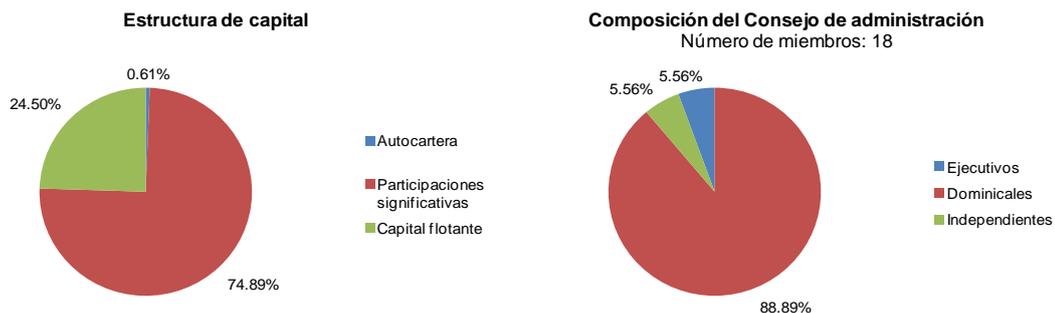
<sup>30</sup> [Luis del Rivero reclama una indemnización a Sacyr por su cese](#)

efectividad, ya que se indica que "Durante este año [2011] se han recibido varias denuncias que han seguido el curso marcado en el procedimiento establecido al efecto", pero no indica cuántas denuncias se han producido, a qué se deben ni nada acerca de ellas. Así mismo, no se evidencia que este canal anónimo de denuncia pueda ser empleado por los grupos de interés de SyV, por lo que éstos carecen de un mecanismo anónimo a través del cual realizar denuncias, siendo ésta una de las tareas pendientes de SyV.

En el caso de SyV confluyen en la misma persona la figura de Presidente y de Consejero Delegado: D. Manuel Manrique Cecilia. SyV expone que la acumulación de poder en una sólo persona que se da en esta situación queda en todo momento supeditada al control de la Comisión Ejecutiva, formada por 5 consejeros y presidida también por D. Manuel Manrique Cecilia. De este modo, el mecanismo previsto para evitar la acumulación de poder en una persona es presidido precisamente por la misma persona que acumula el poder, situación que despierta dudas acerca de la efectividad de la Comisión Ejecutiva a la hora de evitar la acumulación de poder en una sola persona.

En el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 se señala que "los estatutos de Sacyr Vallehermoso no tienen "blindajes" que limiten el número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista". Efectivamente, se ha constatado que no existen tales limitaciones. Sin embargo, en ninguno de los documentos que rigen el funcionamiento interno de SyV se alude a la posibilidad de fraccionar el voto. En lo que a las recomendaciones sobre el fraccionamiento de voto establecidas en el Código Unificado de Buen Gobierno respecta, el Informe Anual de Gobierno Corporativo de SyV indica que éstas se cumplen y remite a una serie de medidas para fomentar la participación del accionista, pero en ninguna de ellas se hace referencia explícita a la posibilidad de fraccionamiento del voto. Así pues, se insta a que se proceda a la incorporación de alusiones explícitas la posibilidad de fraccionamiento del voto del accionista en la documentación que rige el funcionamiento interno de SyV.

SyV no informa explícitamente acerca de su estructura de capital, por lo que se ha recurrido a una sencilla regla para calcular el capital flotante de SyV: cualquier participación inferior al 3%, es decir, cualquier participación no significativa, es considerada capital flotante. De este modo, una vez obtenido el porcentaje de capital correspondiente a autocartera y a participaciones significativas gracias a la información contenida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de SyV, se obtiene el capital flotante.



El Consejo de Administración de SyV está compuesto por 1 consejero ejecutivo, 17 consejeros dominicales y 1 consejero independiente. Esta composición no es acorde a la estructura de capital de SyV, tal y como se observa en los gráficos. Dado que casi el 25% del capital de SyV es capital flotante, para que la representación del capital en el Consejo de Administración fuera proporcional, en este órgano habría de haber un 25% de consejeros independientes, unos 4 o 5 teniendo en cuenta que actualmente el órgano tiene 18 miembros. Así mismo, puesto que casi el 75% del capital está constituido por participaciones significativas, para que la representación del capital en el Consejo de Administración fuera proporcional, en este órgano habría de haber un 75% de consejeros dominicales, esto es, entre 13 y 14 miembros. El escaso número de consejeros independientes en relación al número que debería de haber

perjudica seriamente al pequeño accionista<sup>31</sup>, siendo necesaria la incorporación de al menos 2 consejeros independientes más para que la relación entre estructura de capital y composición del Consejo de Administración sea más aproximada.

El tamaño del Consejo de Administración de SyV es grande. De acuerdo a los Estatutos Sociales de SyV, este órgano ha de tener un mínimo de 9 miembros y un máximo de 19. Actualmente, el Consejo de Administración de SyV tiene 18 miembros, 4 más que el pasado ejercicio, no justificándose sólidamente tal aumento. Las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno establecen que un Consejo de Administración ha de tener un mínimo de 5 miembros y un máximo de 15. Se observa entonces que, con relación al ejercicio anterior, en el 2011 se ha incumplido la recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno.

Siguiendo con el tratamiento del Consejo de Administración, un ejercicio más llama la atención el número de mujeres presentes en él: ninguna. Esta situación cada vez es más extraña en las sociedades que cotizan en el IBEX 35, ya que a día de hoy la práctica totalidad de las sociedades del índice tienen un Consejo de Administración en el que trabajan una o varias mujeres. A esto habría que añadir que no se tiene evidencia de que la política de SyV en relación al nombramiento de mujeres para ocupar cargos en el Consejo de Administración vaya a cambiar, ya que no existe tal política. Desde que se realiza este estudio se subraya el hecho de que en el Consejo de Administración de SyV no hay ninguna mujer, a pesar de lo cual la SyV no ha hecho nada al respecto.

No hay evidencias de que se evalúe la calidad y eficiencia del trabajo realizado por los consejeros, ni tampoco hay evidencias de que se identifiquen áreas en las que los consejeros hayan de actualizar sus conocimientos. Tales circunstancias hacen posible que un consejero se mantenga en el puesto a pesar de no reunir las cualidades necesarias para ello, algo que perjudica los intereses de la sociedad. Así mismo, no hay evidencias que indiquen que se evalúa periódicamente la composición del Consejo de Administración, por lo que es posible que la estructura de capital no esté en relación a la composición del Consejo de Administración, tal y como sucede en la actualidad, con los inconvenientes para el pequeño accionista que ello plantea.

En línea con lo expuesto anteriormente, otra de las circunstancias que contribuye a mermar la efectividad de los consejeros en su labor para con el Consejo de Administración es que éstos ocupen cargos en otras sociedades, sean del grupo o no. No se establece en la documentación que rige el funcionamiento interno de SyV régimen de incompatibilidades alguno que limite el número de sociedades en las que un consejero pueda ocupar puesto de dirección, si bien se indica que los consejeros deberán renunciar a su puesto cuando se vean en supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos por la legislación. A lo largo de estos dos últimos párrafos se ha evidenciado que no existe un sistema que vele para que los consejeros desempeñen efectivamente sus funciones y que no hay limitaciones al número de sociedades en las que un consejero puede ejercer, cóctel que sin duda supone un obstáculo para asegurar que los consejeros muestren una dedicación adecuada.

En relación a la figura del secretario del Consejo de Administración, subrayar una incoherencia detectada. En el Reglamento del Consejo de Administración (Artículo 12, punto 3) se lee *“El Secretario asumirá las funciones que, en materia de normas de conducta, le atribuya el Reglamento Interno de Conducta de SACYR VALLEHERMOSO”*. Sin embargo, en el Reglamento Interno de Conducta no hay alusión alguna a funciones del secretario en materia de normas de conducta. Las funciones del secretario quedan recogidas en los Estatutos Sociales.

Sobre las retribuciones a consejeros, señalar que los resultados económicos de la sociedad las han afectado, hasta tal punto que en el Informe de Retribuciones se lee que en el año 2011 no se retribuyó a la Comisión Ejecutiva y que se procederá a la *“devolución de las dietas del 2011 mediante su compensación con las dietas a percibir del ejercicio 2012”*. En lo que respecta a

---

<sup>31</sup> Consultar nota al pie 28

las cuantías de las retribuciones, señalar que se desglosan por consejero en parte fija y dietas por asistencia a comisiones del Consejo de Administración. Para el caso de los consejeros ejecutivos además se informa de la retribución variable (sin desglosarse los motivos que la ocasionan) y las primas de seguro. Se indica además que *“la propuesta de retribuciones de todos los miembros del Consejo de Administración y de sus Comisiones para el ejercicio 2.012 es reducir los importes del 2011 en un 10%”*, figurando la propuesta de retribuciones para 2012.

Siguiendo con el tema de las retribuciones, en el citado Informe Anual de Consejo de Administración sobre Política de Retribuciones de los Consejeros no figura información alguna relativa a las remuneraciones percibidas como consejero de otras empresas del grupo, las retribuciones por el desempeño de funciones de alta dirección de los consejeros ejecutivos o cualquier otro concepto retributivo. Estos hechos son especialmente relevantes ya que los componentes del Consejo de Administración del grupo además ejercen de consejeros en otras compañías.

En SyV hay tres comisiones que asisten al Consejo de Administración: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Los presidentes de estas dos últimas comisiones, tal y como establecen sus reglamentos, son consejeros externos. En el caso de la Comisión de Auditoría el Presidente es un consejero dominical, mientras que en el caso de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones el Presidente es un consejero independiente. El Código Unificado de Buen Gobierno recomienda que los presidentes de ambas comisiones sean consejeros independientes, algo que no sucede y que por tanto se constituye en una tarea pendiente para SyV.

Sobre la Comisión de Auditoría, se observa que ésta no tiene atribuida competencia alguna que le permita convocar a empleados o directivos ante ella en el caso de que sea necesario. Este hecho debilita la figura de la Comisión de Auditoría como órgano vigilante de lo que ocurre a nivel interno en SyV. Tampoco se evidencia que diversos órganos garantes del comportamiento de las normas establecidas a nivel interno, tal como, por ejemplo, el Órgano de Control del Código de Conducta, tenga atribuidas facultades que les permitan hacer comparecer ante él a empleados o directivos. Esta fallos en los mecanismos de supervisión, que contribuye a que no se aclaren las circunstancias bajo las que se producen hechos sospechosos de contravenir lo dispuesto en la documentación que rige el funcionamiento interno de SyV, podría solucionarse si SyV adopta la recomendaciones establecidas en el Código Unificado de Buen Gobierno al respecto.

Todo lo expuesto en materia de gobierno corporativo viene a confirmar que son muchas las reformas que SyV ha de realizar en la documentación que rige su funcionamiento interno para incorporar las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. Especialmente relevantes son los hechos acaecidos en relación a la guerra abierta en el Consejo de Administración, hechos que han evidenciado que los mecanismos para evitar conflictos de interés vigentes en SyV no son efectivos y que se da una falta de transparencia a la hora de informar sobre asuntos importantes. En última instancia, el más perjudicado por todo lo ocurrido es el pequeño accionista, que observa las disputas del Consejo de Administración por el control del grupo mientras se reduce el número de consejeros independientes.

Cabe destacar que al menos uno de los miembros del Consejo de SyV ha ostentado cargos Públicos muy relevantes, como es el caso de Luís Caramés Vieitez, miembro de la Comisión para la Reforma de la Financiación Autonómica. Ministerio de Hacienda. 2001.; Evaluador de la Agencia Nacional de Evaluación y Prospectiva (ANEP), Ministerio de Ciencia e Innovación.; Director Ejecutivo del Plan Estratégico de Santiago de Compostela.; Presidente del Consello Galego de Relacións Laborais. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública o el ámbito político a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria”, está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos. Esto es

especialmente relevante en industrias sometidas a grandes controles regulatorio<sup>32</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

---

<sup>32</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

## TÉCNICAS REUNIDAS, S.A

### Técnicas Reunidas

#### 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, Bolivia, Chile, Egipto, España, Francia, Grecia, Hungría, México, Sultanato de Omán, Países Bajos, Panamá, Perú, Portugal, Reino Unido, Rusia y Turquía.

##### Índices de inversión socialmente responsable

TÉCNICAS REUNIDAS en el ejercicio 2011 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

TÉCNICAS REUNIDAS aparece como "firmante no asociado" del Global Compact con fecha 08/12/2011, si bien la empresa no lo menciona.

No hay evidencias de que TÉCNICAS REUNIDAS esté adherida a 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:

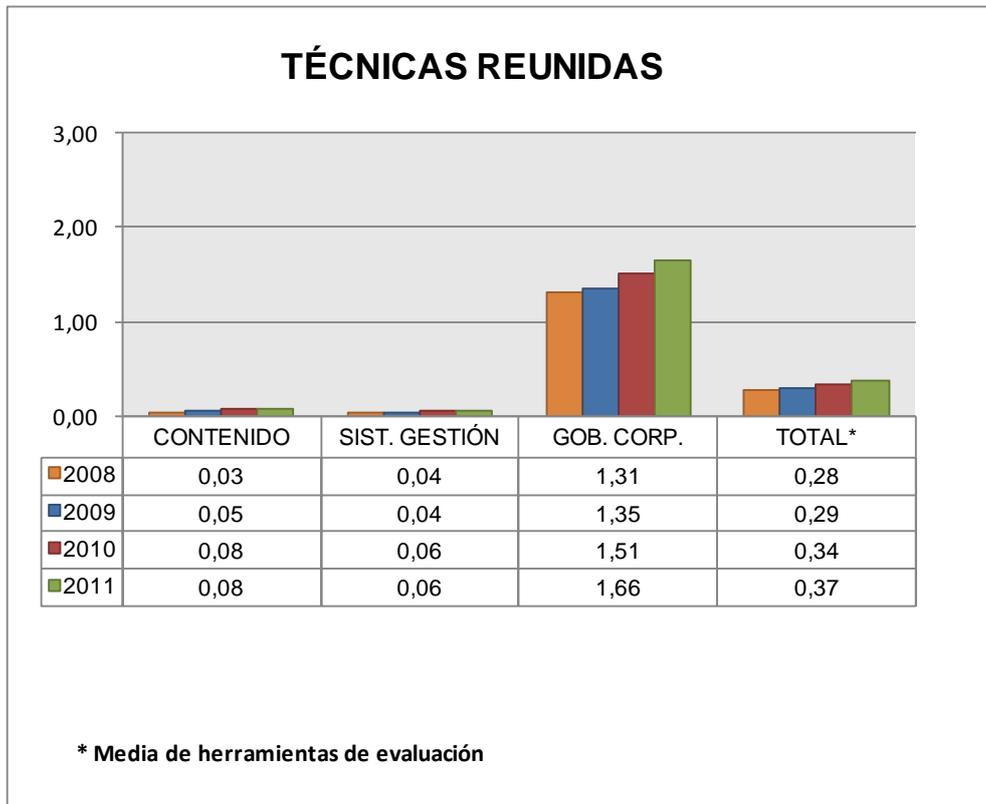
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Cuentas Anuales 2011	
Informe de Gobierno Corporativo 2011	
Reglamento del Consejo de Administración	
Estatutos Sociales	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Reglamento interno de conducta en los mercados de valores	

**II. TABLAS DE RESULTADOS**

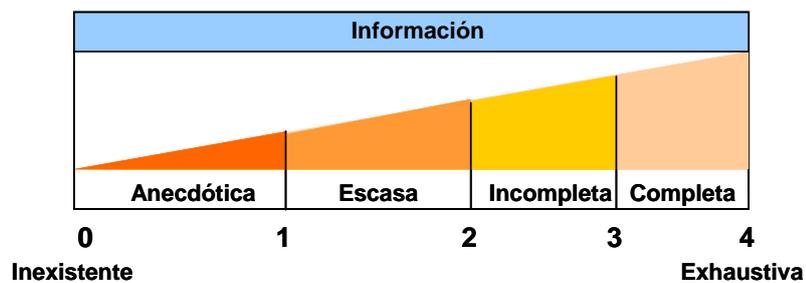
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>0,17</b>
Indice&Perfil GRI	0,39
GRI Indicadores	0,13
Principios GRI	0,00
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,66</b>
<b>ONU</b>	<b>0,02</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,00</b>
AA1000 Indicadores	0,00
AA1000 Principios	0,00
<b>NEF</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,37</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



### III. CONCLUSIONES

#### a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,37** situándose en el estado 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 **0,08**, situándose en un área de *información anecdótica, casi inexistente*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **0,06**, situándose también en el estadio de *información anecdótica, casi inexistente*.

La valoración de la información reportada para el eje de análisis de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,66**.

Un año más, TÉCNICAS REUNIDAS (TR) no realiza un informe de RSC que permita valorar el desempeño social y medio ambiental de la empresa, ni su impacto económico, desde una aproximación de RSC, en los países en los que opera. Llama la atención que incluso en la página web corporativa prácticamente no exista información al respecto, salvo algunos compromisos de carácter general.

No existen evidencias que indiquen que se vaya a informar sobre estas cuestiones en un futuro próximo, denotando una falta de transparencia de cara a sus accionistas, grupos de interés, y en general al resto de la sociedad. Esta situación podría conllevar un mayor riesgo de vulneración de derechos de las personas y un riesgo de carácter reputacional que puede afectar a los estados financieros de la empresa.

Con algo más de detalle se presenta la información sobre Gobierno Corporativo, a través del informe que las empresas cotizadas tienen obligación de realizar anualmente. Se han modificado artículos del Reglamento de la Junta General de Accionista y de los Estatutos Sociales para cumplir con los nuevos requisitos de información de la Ley de Sociedades de Capital y se aportan, como información adicional al Informe Anual de Gobierno Corporativo, comentarios sobre los sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera. Aunque se recogen principios formales en los reglamentos internos, en general no hay mención a resultados e impactos de los sistemas de gestión y control, por lo que, de acuerdo con las herramientas utilizadas en este análisis, la información se considera escasa, requiriéndose aún importantes avances en la mejora de la transparencia. Se sigue apreciando una falta de adaptación de sus reglamentos a varias de las recomendaciones sobre buen gobierno corporativo de la CNMV.

## b. CONTENIDOS RSC

TÉCNICAS REUNIDAS no realiza ningún informe de Responsabilidad Social Corporativa, y la información sobre la gestión de impactos en el ámbito económico, social y medioambiental en su nueva página web es prácticamente nula a excepción de unos principios básicos de actuación. La información presentada de carácter económico no se considera relevante para entender el impacto en las comunidades donde opera, por lo que el presente informe se limita a recoger las ausencias de información más relevantes considerando los riesgos asociados al sector y las áreas geográficas en las que opera.

La empresa cuenta con filiales en 15 países y participa en numerosas Uniones Temporales de Empresas (UTE) en las que indica el porcentaje de participación, pero no el país en el que se está ejecutando el proyecto. A partir de la información contenida en sus cuentas anuales se ha identificado que posee cinco filiales en territorios y/o países considerados paraíso fiscal<sup>33</sup>. En cuatro de ellas indica la actividad, estando relacionada con la actividad principal del grupo. En Panamá cuenta con una filial que no indica su actividad y que viene informando en los últimos años analizados que se encuentra inactiva.

<sup>33</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Técnicas Reunidas Trade Panamá, S.A.	Panamá	Informa que la sociedad está inactiva, pero no cuál es su actividad

TR no informa sobre cuáles son sus políticas y planes en relación su presencia en paraísos fiscales. Se hace necesario que las compañías aporten mayor detalle en la información en relación a las actividades y decisiones tomadas en relación a las sociedades ubicadas en estos países y territorios. Esta necesidad de transparencia fiscal se debe a la necesidad de evitar el riesgo que tienen estos territorios y países, que por sus características en materia de fiscalidad y opacidad pudiera entenderse que su presencia se deba a una planificación o estrategia de elusión fiscal, probablemente no ilegal, pero sí socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios, y éticamente reprochable. Para evitar equívocos sobre su responsabilidad fiscal se debería aportar datos concretos sobre sus operaciones, resultados y tasas efectivas de sus contribuciones fiscales.

Relacionado con lo anterior TR no informa sobre el pago total de impuestos desglosado por país. Aporta el dato sobre el tipo impositivo real siendo éste del 13% (16% en 2010) como consecuencia principalmente de la generación por parte del grupo de ingresos en el extranjero, los cuales se encuentran exentos del Impuesto de Sociedades del Grupo en España. Estos ingresos libres de impuestos, por un monto de 29,1 millones de euros, vienen principalmente de las UTEs dedicadas a actividades exportadoras. Por otro lado, TR informa de la conclusión de la inspección que la Agencia Tributaria<sup>34</sup> realizaba desde el ejercicio 2008, que ha considerado que los precios de transferencia facturados por las sociedades del grupo a las UTE de las que forma parte, en concepto de cesión de recursos, deben ser incrementados a los que venían siendo facturados. En consecuencia, la sociedad procedió al registro de dichos impactos en la cuenta de resultados del ejercicio 2010 implicando un cargo en el impuesto sobre las ganancias tras las actuaciones inspectoras de 37.426 miles de euros. Estas informaciones hacen deseable una explicación tanto de la estrategia fiscal del grupo, como que se presente información detallada por país que evidencie su comportamiento y responsabilidad fiscal.

En relación a subvenciones recibidas, no aporta información clara sobre las mismas. En este aspecto se limita a aportarla cifra de subvenciones de explotación sin aclarar a qué se deben, quién las otorga y en qué país se han generado. Tampoco existe información desglosada por país sobre gastos salariales, de hecho no hay información sobre plantilla por áreas geográficas o países. Sólo se ha encontrado una referencia en la web que señala que existen más de 1.000 trabajadores en oficinas en el extranjero, sin indicar en qué países se encuentran ubicados físicamente, y cerca de 4.500 en España.

Todos estos aspectos anteriormente mencionados ponen de manifiesto la imposibilidad de conocer el desempeño económico de la empresa en los países en los que opera. Algunos como, Bolivia, Egipto o Perú, son países 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.

Un aspecto preocupante es la falta de identificación de los principales impactos de la organización en todos los ámbitos, cómo se viene indicando desde análisis anteriores. En lo relativo a medio ambiente sólo menciona en la web que “el cumplimiento de las más estrictas normas internacionales en materia de Gestión Medioambiental preside todo el diseño de nuestras plantas” e informa que cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado con ISO 14001 para todas las actividades que realiza en España. Es evidente que dado que el 88,95 % de sus ingresos procede de clientes extranjeros y en países con legislaciones más laxas, la información aportada por TR en este ámbito es claramente insuficiente y adolece de falta de transparencia. La empresa no manifiesta tener un estándar corporativo de gestión

<sup>34</sup> Cuentas Anuales 2011. Pág. 69

ambiental aplicable a todos los proyectos en todos los países sino que se limita al cumplimiento de la legislación medioambiental existente.

En la información analizada, pese al potencial impacto de sus actividades sobre el medioambiente, no se hace mención a la aplicación de los principios de precaución y de prevención medioambiental. Tampoco hay información sobre multas y sanciones relativas a incumplimientos asociados a medio ambiente, impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.

Resulta llamativo, y no se explica desde una perspectiva de RSC, que una empresa de las características de TR cuya principal actividad es la construcción de grandes infraestructuras industriales en los sectores del petróleo y gas natural, para la generación de energía térmica y nuclear, construcción de aeropuertos, puertos y otro tipo de infraestructuras, derive su responsabilidad alegando que *“dada la actividad a la que se dedica, no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria de las cuentas anuales consolidadas respecto a la información de cuestiones medioambientales”*<sup>35</sup>. Paradójicamente, la empresa si menciona en la Memoria de cuentas anuales que TR ha sido finalista del “Premio de Medio Ambiente a la Empresa” convocatoria 2011/2012, en su sección española, en la categoría B, Grandes Empresas, Producto y/o Servicio para el Desarrollo Sostenible.

Relativo al ámbito social, la información aportada por la empresa permite conocer cuál es su desempeño. Sólo existe un vago compromiso en la web a través de unos principios éticos de actuación por el que manifiesta que el desarrollo de su actividad se realiza con los mayores estándares de integridad, aplicables en cualquier área del mundo. También se hace mención en la web de una política de reclutamiento y selección que respeta criterios de igualdad de oportunidades, y de no discriminación. Sin embargo TR no aporta ningún dato sobre su plantilla que indique que se están llevando a cabo dichos compromisos. De hecho, la empresa sólo informa de forma global sobre el número de mujeres y hombres en las empresas del grupo y en los negocios conjuntos, representando los hombres algo más del 70% del total de la plantilla. No se comunica tampoco el desglose del número de empleados ni de subcontratados por país y género. Tampoco aporta ninguna información sobre los salarios percibidos por hombres y mujeres ni su desglose por países.

En cuanto a la información sobre el sistema de Gestión de Seguridad que la empresa declara mantener, resulta llamativa la falta de información sobre aspectos concretos como el número de accidentes laborales entre empleados y subcontratados así como de estadísticas actuales, comparables y completas sobre seguridad que tengan un alcance representativo del ámbito internacional en el que la empresa desarrolla su actividad.

Tampoco existe ninguna información sobre 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 en donde el Código Laboral no concede a los trabajadores el derecho de sindicalización, de negociación colectiva, ni de huelga; o en el Sultanato de Omán, donde los derechos sindicales se encuentran restringidos<sup>36</sup>. Además en estos países los derechos de los trabajadores migrantes, empleados mayoritariamente en el sector de la construcción, son totalmente obviados. Hay que destacar que TR es uno de los contratistas de referencia en petróleo, gas y proyectos de generación de energía en el Golfo Pérsico, donde tiene actualmente una presencia activa en Arabia Saudí, los Emiratos Árabes Unidos y el Sultanato de Omán, siendo su cifra de negocio en esta área del 38,5%, por lo que aún es más significativo que no haga ninguna mención a estas cuestiones.

No existe ninguna referencia a compromisos, políticas y procedimientos sobre actuaciones en materia de protección de los derechos humanos, más teniendo en cuenta los países en los que

<sup>35</sup> Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas 2011. Pág. 38, Punto 2.24

<sup>36</sup> [Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2012](#). Confederación Sindical Internacional.

opera, como Egipto, Arabia Saudí o México entre otros, dónde se producen violaciones sistemáticas de los derechos humanos, de la mujer y trabajadores migrantes<sup>37</sup>. No se ha encontrado compromiso con la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio, no utilización del trabajo infantil, e información sobre normas de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales.

Tampoco hay información respecto al reconocimiento y respeto del principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas a ser afectados por proyectos de desarrollo, sobre políticas y procedimientos de no discriminación y control de proveedores en aspectos de DDHH.

En relación a la lucha contra la corrupción y el soborno, TR sólo hace una mención en la web de tener el compromiso de ofrecer la máxima transparencia en la información interna de la compañía que se ofrece a inversores, clientes y trabajadores. A excepción del Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, que sólo incluye temas sobre conflictos de intereses y utilización de información privilegiada, no hay ninguna mención a mecanismos anticorrupción, sobre la existencia de controles contables internos para prevenir y detectar los actos de corrupción, sobre sistemas de lucha contra el blanqueo de dinero en su esfera de actividad. Tampoco se ha encontrado información sobre la existencia de políticas acerca de contribuciones e instrumentos de presión política y procedimientos para la lucha contra el tráfico de influencias. Este aspecto es especialmente relevante dado los sectores en los que trabaja la organización con un alto grado de contratación por parte de las Administraciones Públicas y empresas estatales.<sup>38</sup>

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En lo relativo a la información sobre los sistemas de gestión de RSC, no hay evidencia a parte de la información aportada por la empresa, que TR tenga implantado algún sistema de gestión o de política global de responsabilidad social, ni que cuente con un enfoque de rendición de cuentas a sus principales partes interesadas. A pesar de que informa que la definición de la política de responsabilidad social corporativa recae en el Consejo de Administración, no existe ninguna evidencia de que se haya puesto en marcha ninguna política en este sentido al no encontrarse publicada y no existir ninguna referencia a la misma, desconociéndose igualmente sobre quién recae dicha responsabilidad a nivel operativo.

TR, 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. En la información facilitada por la empresa no se encuentran evidencias sobre si en el proceso de diseño de sus proyectos se tienen en cuenta los impactos de las infraestructuras en el medioambiente, los derechos humanos, los derechos laborales ó las comunidades locales donde se implantan. Tampoco hay información sobre valoraciones del impacto ó costes medioambientales derivados del uso de diferentes materiales ni hay constancia de que la empresa busque promover el desarrollo local mediante el uso de recursos locales.

Sí hay mención, en la documentación aportada por la empresa, sobre la utilización habitual en los contratos con proveedores y subcontratista de cláusulas de derivación de responsabilidad sobre materiales, trabajos de obra civil, montaje y construcción.

En la web hace mención a que cuenta con diferentes sistemas de gestión certificados: sistema de gestión de la calidad y sistema de gestión ambiental certificados con ISO 9001 y 14001 respectivamente y que incluyen todas las actividades que realiza en España. También cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud con certificación OHSAS 18001 pero sólo para

<sup>37</sup> [El estado de los derechos humanos en el mundo](#). Informe 2012. Amnistía Internacional

<sup>38</sup> [Bolivia investiga un caso de supuesta corrupción en la petrolera estatal](#). El País, 10/07/2012

los centros de España. Toda la información que aporta está dirigida al accionista y encaminada a la consecución de beneficios económicos para la empresa obviando los impactos sociales y medioambientales.

A pesar de que en su web hace una mención a algunos grupos de interés como accionistas, clientes, trabajadores y socios, no se evidencia que se haya llevado a cabo un ejercicio de identificación de grupos de interés, ni la realización de ningún estudio de materialidad en el que se hayan identificado los aspectos relevantes para los mismos y sobre los que TR debería informar. No existen evidencias de que se hayan establecido procesos de comunicación o participación de los grupos de interés y tampoco aporta información sobre los mecanismos con que cuenta 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 la empresa.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de suministros (proveedores y subcontratistas), no se ha encontrado en la información analizada, evidencia de existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con la responsabilidad social. Las únicas referencias encontradas, sólo guardan relación con la solvencia técnica y financiera.

TR, informa que cuenta con un auditor interno que vela por el buen funcionamiento de los sistemas de información y de control interno, pero no existe ninguna información sobre procedimientos y resultados de dicha auditoría. También recoge en el informe, la mención a un sistema de gestión de la seguridad laboral, tanto para personal propio como para subcontratistas, pero no se explica cómo se despliega a través de políticas y procedimientos.

TR en su Informe Anual 2011 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.

En definitiva, no se puede afirmar con la información disponible para el análisis, que la responsabilidad corporativa de TR, tenga carácter transversal en todos los aspectos de la empresa, ni que se encuentre plenamente integrada en la gestión operativa. Tampoco se evidencia información que ponga de manifiesto que TR cuente con un enfoque de rendición de cuentas dirigido a sus principales grupos de interés, más allá de unos compromisos generales y declaraciones de intenciones. Sería deseable que en sucesivos años TR avanzase en la transparencia de la información y en la mejora en la rendición de cuentas sobre aspectos de RSC, tal y como marca uno de sus principios éticos contenidos en la web y que se compromete a *“ofrecer la máxima transparencia en la información interna de la compañía que se ofrece a inversores, clientes y trabajadores”*.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

TÉCNICAS REUNIDAS, tal y como recoge 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).

Sin embargo, la información aportada, al igual que el año anterior, sigue siendo escasa, apreciándose un cumplimiento de los mínimos exigidos, más que ajustarse a una política de buen gobierno corporativo, información y transparencia hacia el conjunto de la sociedad. Se sigue evidenciando la falta de adaptación de sus reglas de Gobierno Corporativo (Reglamento del Consejo, Estatutos Sociales) a algunas de las recomendaciones de buen gobierno, constatándose que en algunos casos, a pesar de que informa que cumple, no se encuentra evidencia que sustente dicha información en sus documentos de gobierno corporativo.

No existe mención evidencia en la documentación de la empresa, sobre la existencia de mecanismos o procedimientos de carácter confidencial para que los empleados puedan comunicar irregularidades o comportamientos poco éticos sin temor a sufrir represalias, y quién es el encargado de la gestión o supervisión de este mecanismo (de existir). A pesar de ello, informa cumplir con la recomendación sobre funciones de la Comisión de Auditoría y entre ellas, se incluye la supervisión de este mecanismo de denuncia. Por otro lado TR, en la información adicional al Informe de Gobierno Corporativo 2011 menciona tener prevista la aprobación en 2012 de un Código Ético que incluirá la implantación de un canal de denuncias de carácter confidencial.

No informa claramente sobre sus sistemas de gestión de riesgos. En el Informe de Cuentas Anuales informa de identificación de riesgos sólo de carácter financiero, sin embargo en el Informe de Gobierno Corporativo informa sobre un sistema de gestión de riesgos pero no identifica de forma clara cuáles son los riesgos del grupo cubiertos por el sistema. Hace mención a un sistema de seguridad y hace referencia a políticas de salud y de medio ambiente sin aportar información más concreta sobre procedimientos, medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos en caso de que llegaran a materializarse y sistemas de información y control interno.

En relación a cláusulas de blindaje TR informa que a fecha de cierre de ejercicio tres miembros de la alta dirección (no se informa de quiénes) tienen una cláusula de indemnización por importe de 1.891 miles de euros. Llama la atención que los blindajes no sean informados, ni aprobados, por la Junta General de Accionistas, en un contexto de crisis económica y financiera donde se cuestionan las desproporcionadas indemnizaciones de algunos gestores 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. Relacionado con la Junta General de Accionistas el reglamento contiene información más completa sobre las competencias de la Junta, funcionamiento, fraccionamiento del voto. No contempla el reglamento qué asuntos son sustancialmente independientes para se voten separadamente. Existe una limitación estatutaria sobre la asistencia a la Junta, con un mínimo de 50 acciones.

En relación a la política de retribución se informa que el Consejo ha sometido a votación de la Junta General, como punto separado del orden del día, un informe sobre la política de retribuciones a los consejeros. Sin embargo no se encuentra la mención a las principales cuestiones que según declaración de la empresa<sup>39</sup> se contemplan en dicha política de retribuciones. Sobre la composición del Consejo de Administración, existe una proporción adecuada entre las diferentes tipologías de consejeros. Está conformado por 12 consejeros, siendo 10 consejeros externos y 2 ejecutivos. Los consejeros independientes representan un 50% del total.

Con respecto a los consejeros independientes, se informa en el reglamento<sup>40</sup>, que cesarán 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”*. Pese a que cumple con su normativa interna ya que TR empezó a cotizar en bolsa en 2006, actualmente en el Consejo de Administración están 3 consejeros independientes que llevan en su cargo 18, 24 y 26 años, situación que puede cuestionar el carácter de independencia 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%. Existen 3 sociedades titulares de manera indirecta de acciones (a través de BBVA) y conjuntamente ostentan el 6,685% del capital social, habiéndoseles reconocido el derecho de designación de manera conjunta de un consejero en virtud del pacto parasocial entre varios accionistas.

<sup>39</sup> Informe de Gobierno Corporativo, página 68.

<sup>40</sup> Artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración.

Actualmente no hay ninguna mujer en el Consejo de Administración y afirma que el Comité de Nombramientos no ha establecido procedimientos para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos que obstaculicen la selección de candidatas. No existe evidencia alguna que indique que TR tenga una intención futura de incluir alguna consejera en el Consejo de Administración, incluso la presencia de mujeres en puestos de alta dirección es anecdótica (dos mujeres entre 16 hombres), incumpliendo las recomendaciones en este sentido del Código Conthe. Llama la atención la poca importancia otorgada a la información sobre este aspecto por TR, dado que en la actualidad existe un amplio consenso a nivel europeo sobre la idea de promover el equilibrio de género en los consejos de administración de las grandes empresas cotizadas. Lo que empezó siendo solo una recomendación será norma ineludible en un breve espacio de tiempo<sup>41</sup>, por lo que sería conveniente que TR informara sobre las medidas que piensa tomar en este aspecto.

El Reglamento del Consejo no recoge aspectos importantes sobre el funcionamiento bajo el punto de vista de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, tales como el establecimiento de una edad límite para el desempeño del cargo de los consejeros, reglas que limiten el número de consejos a los que se puede pertenecer, sobre la evaluación del Consejo, sobre programas de orientación y actualización, normas claras sobre cese y dimisión de los consejeros. A pesar de ello, informa que cumple con las recomendaciones del Código Conthe referidas a alguno de estos aspectos.

El presidente del Consejo de Administración ostenta el cargo de primer ejecutivo de la organización. Es titular del 43,796 % del capital social con derecho a voto y además tiene reservado el voto de calidad 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 previstos de evaluación del desempeño, no cumpliendo la recomendación de gobierno corporativo correspondiente.

TR informa que el Consejo aprueba una detallada política de retribuciones que somete a la Junta General de Accionistas con carácter consultivo. Los Estatutos Sociales establecen que la Junta General delega en el Consejo la determinación de los importes concretos de cada uno de los miembros en función de su pertenencia o no a órganos delegados, a los cargos que ocupen en los mismos, y en general a su dedicación a las tareas de administración de la sociedad. El Reglamento del Consejo establece 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.”*<sup>42</sup> Sin embargo, la información sobre remuneraciones del Consejo y de la Alta Dirección no se aporta de manera desglosada. Sólo informa de conceptos y totales por tipología de consejero.

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, sin embargo el Reglamento del Consejo no hace ninguna mención sobre este aspecto. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está conformada mayoritariamente por consejeros independientes pero el Reglamento del Consejo no dice que tenga que estar conformado por mayoría de independientes, sino que la mayoría de este comité deben ser consejeros no ejecutivos.

Cabe destacar que algunos de los miembros del Consejo de TR han ostentado cargos Públicos muy relevantes, como es el caso de Juan Miguel Antoñanzas Pérez-Egea, Presidente del Instituto Nacional de Industria (de 1973 a 1976), Antonio de Hoyos González, Secretario General Instituto Nacional de Hidrocarburos (sin especificar fechas). Javier Gómez-Navarro Navarrete Secretario de Estado de Deportes (87-93); Ministro de Comercio y Turismo (93-96);

<sup>41</sup> <http://www.hablamosdeeuropa.es/prensa/noticias/la-comision-europea-propone-un-objetivo-del-40-de-presencia-de-mujeres-en-los-consejos-de-administracion-de-las-empresas>

<sup>42</sup> Artículo 25, punto 7 del Reglamento del Consejo de Técnicas Reunidas.

Presidente del Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública o el ámbito político a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria”, está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a grandes controles regulatorio<sup>43</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

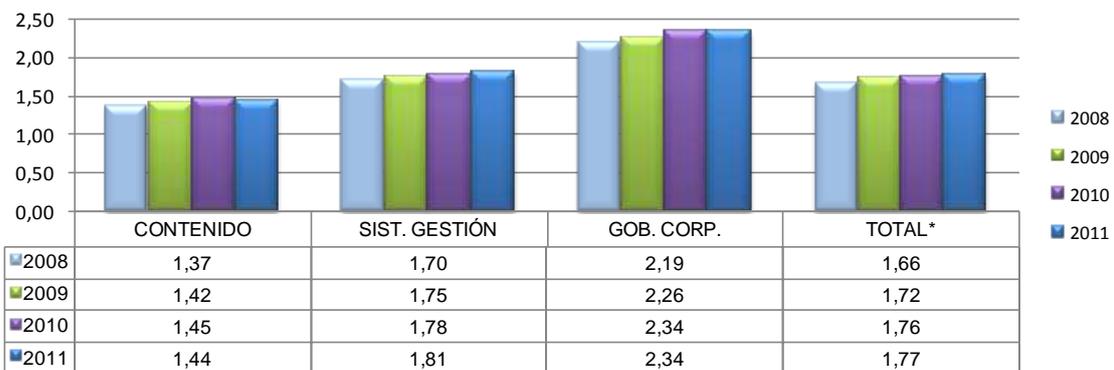
---

<sup>43</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

### 3.3.3. 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.**
- **RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN, S.A. (REC)**
- **REPSOL YPF, S.A.**

#### Resultados Sector: Petróleo y Energía



\* Media de herramientas de evaluación

## ENAGAS S.A. Enagás

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

ENAGAS S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Transporte de gas natural, regasificación y almacenamiento de gas natural.
- Gestor Técnico del Sistema Gasista Español

#### Alcance geográfico

ENAGAS, S.A. opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- México
- Holanda

De los cuales Holanda se considera paraíso fiscal según la lista elaborada por el Observatorio RSC<sup>44</sup>.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, ENAGAS, S.A informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- DJSI
- FTSE4 Good
- Ethibel Excellence Investment Register

#### Normativa Internacional

ENAGAS informa en los Principios de Actuación que asume los contenidos del siguiente normativa internacional:

- Carta Internacional de los Derechos Humanos
- Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE.
- Convenios Fundamentales de la OIT

#### 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 3.1

<sup>44</sup> Lista elaborada según las siguientes fuentes: Decreto OCDE 1080/91 (25/03/10), Tax Justice Network y Parlamento Europeo.

Documentos incluidos en el análisis

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

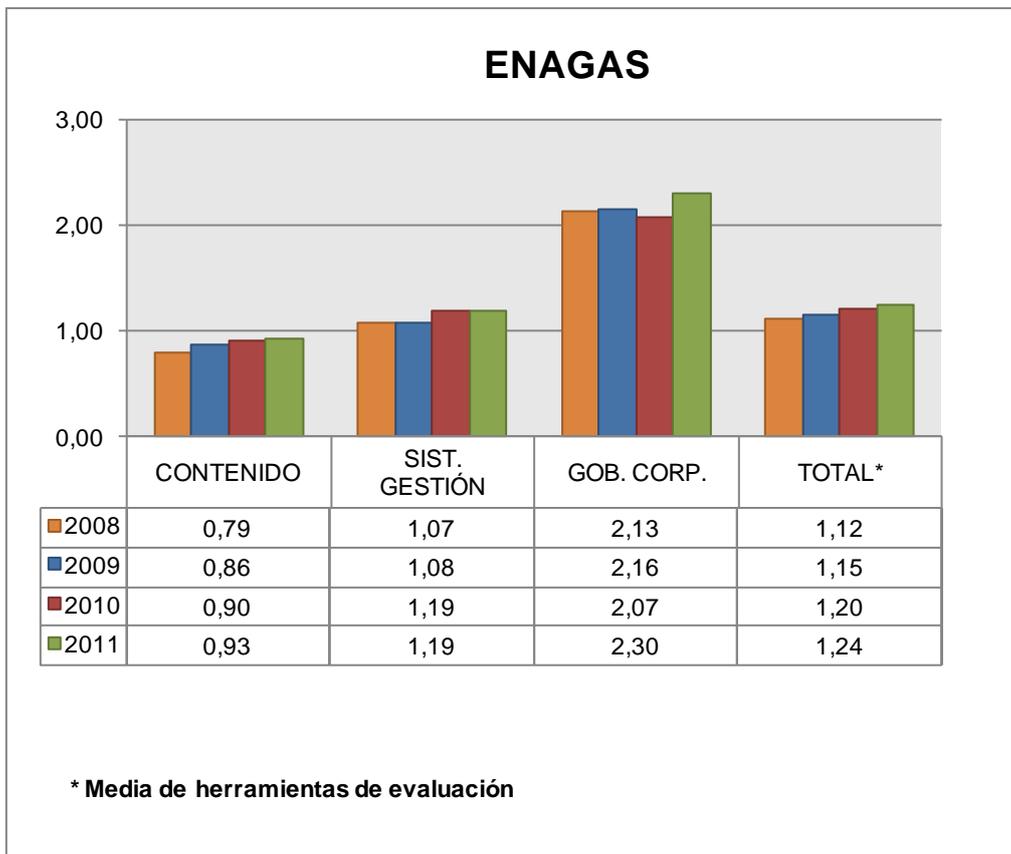
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
INFORME ANUAL 2011	WEB
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE ENAGAS (CÓDIGO ÉTICO)	WEB
REGLAMENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	WEB
REGLAMENTO DE LA JUNTA GENERAL	WEB
INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO	WEB
POSICIÓN DE ENAGAS SOBRE IGUALDAD	WEB
POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL	WEB
POLÍTICA SOBRE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	WEB
MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE	WEB
INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO	WEB

**II. TABLAS DE RESULTADOS**

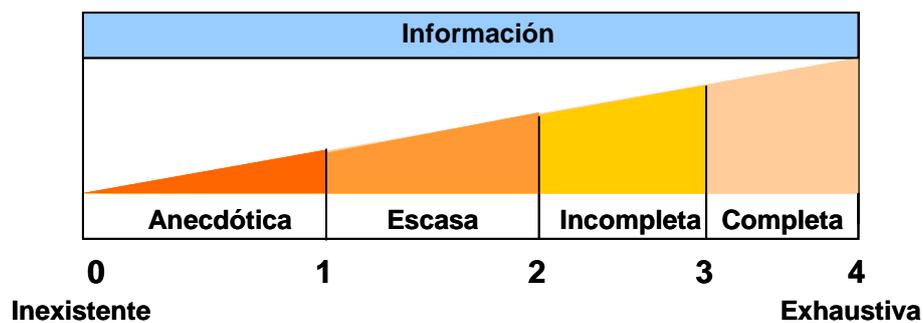
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,60</b>
Indice&Perfil GRI	1,92
GRI Indicadores	1,40
Principios GRI	1,48
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,30</b>
<b>ONU</b>	<b>0,45</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,74</b>
AA1000 Indicadores	0,68
AA1000 Principios	0,80
<b>NEF</b>	<b>1,13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,24</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



### III. CONCLUSIONES

#### a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,24**, situándose en el estadio de *información 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 **0,93**, 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 **1,19**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,30**.

No se han encontrado variaciones significativas en la calidad o cantidad de la información aportada por ENAGAS en su Informe Anual 2011 con respecto a años anteriores. A pesar de ello, se aprecia una tendencia positiva en la puntuación obtenida por la empresa debido fundamentalmente a la mejora experimentada en el área de gobierno corporativo. Como en años precedentes, ENAGAS continúa incluyendo información de su desempeño económico, social y medioambiental en su Informe Anual, sobre la base de los principios e indicadores de la herramienta de reporte GRI 3.1.

ENAGAS ha presentado su memoria a los Servicios de GRI, quienes han emitido un documento llamado *declaración de control del nivel de aplicación de GRI*, pero cabe destacar que dicho documento no supone una valoración por parte de GRI sobre los contenidos de la memoria, ni sobre el desempeño de ENAGAS en sostenibilidad o RSC. Únicamente certifica que la empresa ha utilizado sus indicadores y el procedimiento que ellos establecen para autocalificar la información contenida en la misma, sin emitir juicio alguno. Por su parte, ENAGAS ha valorado el nivel de aplicación de los indicadores GRI como A+, la máxima calificación posible, lo cual podría llevar a pensar que resulta imposible mejorar la calidad y la cantidad de la información aportada, a pesar de que existen amplias áreas de mejora, como se pondrá de manifiesto en el presente informe. Asimismo, ENAGAS cuenta con la verificación externa de KPMG.

La empresa cuenta con una comisión o comité específico de RSC, denominado Comité de Sostenibilidad. Por otra parte en la documentación analizada se informa que la gestión de la RSC se encuentra integrada en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (y Responsabilidad Social Corporativa), lo cual no es habitual en otras empresas de su sector y en general del Ibex 35. En este sentido, resulta positivo que tal actividad se encuentre en el más alto nivel de decisión de la empresa, pero se debería explicar mejor la distribución de funciones y responsabilidades de ambos organismos, y su relación.

En el apartado de Indicadores GRI se ha observado una discreta tendencia positiva en la puntuación. Se ha incluido información en algunos indicadores GRI que no existía en el Informe Anual 2010. En términos generales, no se podría afirmar, según la metodología de análisis, que el Informe Anual 2011 presentado por ENAGAS respeta el principio de totalidad, debido a la falta de información relevante y suficientemente desglosada por país (sólo incluye información de las empresas que controla el 100% de su accionariado); ni con el principio de neutralidad, debido a la tendencia a destacar los aspectos positivos de su desempeño sin apenas mencionar los aspectos negativos, principales impactos y los tradeoff<sup>45</sup> habituales en los procesos de toma de decisiones de cual empresa u organización.

## b. CONTENIDOS RSC

Llama la atención el hecho de que ENAGAS no aporte información desglosada por país, dada su escasa presencia internacional (según la información publicada en el 2011 esta empresa tenía presencia en España, México y Holanda). Por la información analizada se puede entender que en México y Holanda se tiene presencia debido a la empresa participada Altamira LNG, CV. Para algunos indicadores económicos relevantes, la información se presenta de

<sup>45</sup> Incongruencias o situaciones contradictorias que se generan al marcar objetivos. Conflictos o dilemas en la toma de decisiones.

manera global, como es el caso de las subvenciones exenciones y ayudas públicas recibidas, así como los impuestos pagados. Está información debería ser de fácil acceso para la empresa, por lo que no se entiende que no se aporten los datos debidamente desglosados por concepto para estos dos países. Esto es muy importante ya que una de las principales aportaciones de una empresa al bienestar de las sociedades donde opera es precisamente el pago de impuestos. Tampoco es posible saber el número de empleados con los que cuenta ENAGAS en cada uno de los países donde opera desglosados por género, categoría profesional y tipo de contrato, lo cual imposibilita conocer su aportación al desarrollo de los países donde tiene presencia.

Asimismo, ENAGAS tiene presencia, a través de esta empresa participada, en Holanda, país considerado paraíso fiscal según la lista elaborada por el Observatorio RSC, que a su vez se nutre de lo dispuesto por la OCDE en el decreto 1080/91 (25/03/10), Tax Justice Network y el Parlamento Europeo. La empresa aparece bajo el epígrafe de *negocio conjunto* y su actividad es *Holding*, siendo ENAGAS propietaria del 40%, pero con 50% de control del voto accionario. La presencia en paraísos fiscales, si bien puede ser legal, a menudo puede responder a estrategias de ingeniería fiscal destinadas a eludir el pago de impuestos, lo cual contravendría el compromiso manifestado por la empresa con sus grupos de interés y el bienestar social, expresado en su política de RSC y en sus Principios de Actuación. Es por ello que sería deseable un mayor detalle en la información sobre su actividad en aquellos países considerados paraísos fiscales por su falta de transparencia o políticas fiscales laxas, como es el caso de Holanda.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Subgrupo: Altamira LNG C.V.	Holanda	Holding

En cuanto a la información sobre medio ambiente, ENAGAS manifiesta compromiso explícito con la sostenibilidad, aportando información sobre consumo de agua, consumo de energía, generación y gestión de residuos, emisiones de gases GEI, hábitats restaurados e inversión medioambiental. Todos los datos permiten su comparación con años anteriores, pero no permiten analizar, y por lo tanto comparar, entre productos y servicios, entre líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector de actividad o en el mercado. El compromiso de ENAGAS con la sostenibilidad, no se hace extensivo a los principios de precaución y de prevención medioambiental. 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. Por su parte, el principio de prevención exige tomar medidas preventivas dado que se conoce la frecuencia relativa de un evento catastrófico o puede calcularse el riesgo de alguna otra manera. De allí la importancia de tomarlos en cuenta en el ámbito de las políticas de sostenibilidad o medioambientales.

Es destacable la información disponible sobre la identificación de los principales impactos medioambientales asociados a la actividad de la empresa. Este proceso de identificación de impactos es clave para la elaboración de políticas y planes de gestión medioambiental. ENAGAS acompaña esta información con las medidas y mecanismos implementados por la empresa para su gestión y reducción. Aún así, sería deseable un mayor detalle en cuanto a la información sobre casos concretos con los que la empresa se ha enfrentado durante el ejercicio reportado y sus resultados. La empresa informa de que no ha recibido multas, ni sanciones por incumplimiento de normativas medioambientales vigentes durante el ejercicio 2011. No se ha encontrado evidencia de la asunción explícita de responsabilidades por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades.

En cuanto a la actuación de los proveedores en materia medioambiental, ENAGAS aporta información sobre el número de proveedores, proveedores homologados, principales, entre

otros datos relevantes. En cuanto al porcentaje de proveedores principales con calificación RSC (46%), llama la atención el descenso con respecto a 2010 (70%) sin que se aporte información al respecto, más allá de comentar que este último porcentaje equivale a estar calificado en la base de datos privada RePro. Asimismo, la empresa informa sobre la implantación de una metodología para el seguimiento del riesgo asociado a los proveedores en colaboración con la empresa *Achilles*, y sobre la puesta en marcha del sistema de seguimiento del desempeño de los proveedores y análisis de su posible uso en las decisiones de adjudicación, sobre cuyos resultados sería deseable incluir información en un futuro próximo. Por otro lado, todos los contratistas y proveedores de ENAGAS deben conocer y aceptar lo estipulado en los Principios de Actuación de ENAGAS, así como los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Los proveedores deben aceptar que pueden recibir evaluaciones de ENAGAS sin previo aviso, sin embargo, no se ha encontrado información sobre el número de auditorías o evaluaciones realizadas a proveedores durante 2011, ni sobre el número de incidentes identificados, las causas y efectos asociados a ellos, así como sobre las medidas tomadas.

En lo relacionado con los derechos laborales, ENAGAS afirma respetar los convenios fundamentales de la OIT y garantizar el derecho de sus trabajadores a estar representados e integrarse en organizaciones sindicales con el fin de defender sus intereses. Se presentan datos del porcentaje de trabajadores cubiertos por convenios colectivos desglosados por categoría profesional, aunque no por empresa y/o país, no aportando datos sobre México, ni Holanda. Del mismo modo, se presentan datos de distribución del personal por género y categoría profesional así como la relación salarial entre ambos, observándose una tendencia progresiva hacia la igualdad.

La empresa manifiesta compromiso con la igualdad de oportunidades y condena cualquier actividad que implique acoso (*mobbing*). Todo ello se encuentra contemplado en los Principios de Actuación de ENAGAS. Asimismo, la empresa establece canales de comunicación específicos para que los trabajadores puedan denunciar de forma anónima y confidencial cualquier situación de este tipo o cualquier otra actividad que pueda suponer una violación de lo estipulado en dicho documento.

En cuanto a la relación de ENAGAS con la sociedad y las comunidades donde opera, la empresa se centra abiertamente en aspectos de comunicación y reputación corporativa. Lo que se persigue es mejorar la percepción social de la empresa y evitar cualquier riesgo reputacional. Para ello, una de las acciones llevadas a cabo durante 2011 ha sido la edición de un *libro de estilo con recomendaciones sobre aspectos a tener en cuenta en la redacción de documentos de la Compañía*, entre otras medidas similares.

La empresa manifiesta compromiso con sus grupos de interés, a quienes identifica de modo genérico (medios de comunicación, administraciones públicas, proveedores...), pero no queda claro de qué manera se estructura la comunicación con los mismos, si se toma en cuenta su opinión a la hora de iniciar nuevos proyectos, si se llevan a cabo procesos de consulta previa etc. No hay evidencia, en la información analizada, que el Informe Anual 2011 de ENAGAS haya sido realizado de manera participativa, contando con la opinión de (al menos) sus grupos de interés más destacados, y con los que tiene un mayor contacto, como por ejemplo sus propios empleados. Llama especialmente la atención que *la carta del presidente* que abre el informe analizado empiece de la siguiente manera: *Estimados accionista...* cuando dicho documento y la información contenida en el mismo debería estar destinada a todos sus grupos de interés y no solo a los propietarios de ENAGAS. Esta forma de dirigirse a los receptores de la información podría llegar a interpretarse como que la empresa no abordaría el documento como un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas a todas sus partes interesadas, sino específicamente para los accionistas.

En materia de derechos humanos también existe compromiso explícito materializado en su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y expresado en los Principios de Actuación de ENAGAS. Del mismo modo, la empresa aporta información sobre el número de trabajadores que ha recibido formación en derechos humanos (en 2009 únicamente), pero no especifica las categorías profesionales o perfiles de los beneficiarios, de manera que no es posible saber si

se incluye al personal de seguridad. Tampoco se aporta la información por país, lo cual sería relevante dado que no es posible saber si el personal formado en derechos humanos trabaja en Europa (contexto de bajo riesgo de violación de DDHH) o por el contrario se concentra en México<sup>46</sup>, país de mayor riesgo y altos índices de violencia y criminalidad.

ENAGAS manifiesta compromiso con los principales convenios de la OIT y la no utilización de mano de obra esclava o infantil. No se menciona el reconocimiento expreso de los derechos de los pueblos indígenas a ser consultados antes de iniciar cualquier proyecto que pudiera afectarles, como se consagra en la normativa internacional, y pese a que en el ejercicio 2011 tiene una participación relevante de empresa en México.

ENAGAS manifiesta compromiso explícito con la lucha contra la corrupción, lo cual se expone en los Principios de Actuación de ENAGAS, pero también en otros documentos como el Código Ético, destinado a la alta dirección y que cubre aspectos como el conflicto de interés, blanqueo de capitales, soborno y uso de información privilegiada, entre otros. Está prohibido recibir o entregar regalos que excedan lo simbólico a cualquier agente público o privado. El órgano encargado de vigilar que se cumplan los principios es el comité de supervisión de los principios de actuación. ENAGAS informa que se considera una compañía neutral políticamente, por lo que no se financian partidos políticos. No obstante sería conveniente que se ampliara la información sobre si existe un política de incidencia política o lobby, con el fin de establecer un marco para influir sobre políticas públicas relacionadas a sus sector, ya sea contratando despachos, agencias de comunicación, participando en asociaciones empresariales o financiando fundaciones u organizaciones de incidencia política.

ENAGAS cuenta con varios canales para comunicar denuncias relacionadas con infracciones del código. En este sentido la empresa se limita a afirmar que *en 2011 se han recibido dos comunicaciones a través del buzón electrónico del canal ético y otra a través del formulario de la intranet. En ambos casos se ha tratado de consultas admisibles.*<sup>47</sup>

En cuanto a los derechos de los consumidores, ENAGAS afirma que no se han registrado quejas contrastadas en relación con infracciones del derecho a la intimidad de los clientes, pérdida o robo de datos. Así mismo, no se han registrado multas impuestas por incumplimiento de leyes y normativas que regulan el suministro y utilización de productos y servicios. La empresa no realiza campañas de publicidad comercial y además, pertenece a la Asociación de Directivos de Comunicación (DIRCOM) que promueve las buenas prácticas de comunicación.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La definición del alcance de la información incluida en un documento técnico de rendición de cuentas es un elemento fundamental que define la calidad y transparencia del mismo. El alcance en el caso de un informe de RSC debería incluir los aspectos sociales, medioambientales, económicos y de derechos humanos de todas las actividades de la empresa en cada uno de los países donde tiene presencia, haciendo hincapié en los principales impactos potenciales de su actividad y en los riesgos geopolíticos específicos de cada país. Así, no tendría sentido mencionar por ejemplo, las acciones preventivas tomadas por la empresa en materia de vulneración de derechos humanos en Europa y no hacerlo para su actividad en países en vías de desarrollo donde los riesgos de vulneración son mayores. Esto es lo que ocurre en el presente informe, ya que ENAGAS menciona, por ejemplo, el número de empleados formados en aspectos de derechos humanos, pero dicha información se limita al territorio Español, a pesar de tener presencia en México, que presenta un riesgo más elevado de vulneración<sup>48</sup>. En realidad, la propia empresa ha establecido como alcance de la información presentada aquella parte de su actividad realizada en España, lo cual resulta insuficiente. En el caso de la información financiera, solo se informa de aquellas empresas del

<sup>46</sup> <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

<sup>47</sup> Informe Anual 2011, Pág. 41

<sup>48</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

grupo sobre las que ENAGAS tiene el 100% de la propiedad y no de aquellas en las que, no siendo propietario único, ejerce el control.

La empresa afirma haber llevado a cabo un estudio de materialidad para identificar los aspectos relevantes sobre los que debe reportar. Según ENAGAS, dicho estudio ha tomado en consideración la opinión de sus principales grupos de interés, pero la información sobre el proceso de identificación de grupos de interés, sobre el dialogo mantenido con los mismos, sobre los criterios utilizados para su identificación y el resultado de la consulta, es anecdótica. Asimismo, dado que el alcance de la información aportada se limita a su actividad en España, cabe imaginar que la identificación de grupos de interés también se ha limitado al territorio Español, lo cual indicaría que este informe no toma en consideración a sus grupos de interés en los demás países donde opera y no incluye sus preocupaciones. A este respecto, no se aporta justificación alguna.

En cuanto al principio de exhaustividad, la empresa afirma que : *El Informe Anual de ENAGAS recoge las principales actuaciones y resultados de la actividad de ENAGAS S.A., incorporando aquellos hechos considerados como relevantes durante el año 2011, así como otra información de utilidad para los grupos de interés de la Compañía*<sup>49</sup>. Esta afirmación no implica que la información sea exhaustiva. Por tanto, sería deseable que la empresa informara sobre los criterios, metodología o estándares que utiliza para valorar la exhaustividad de la información presentada.

En cuanto al principio de comparabilidad, los datos cuantitativos presentados por ENAGAS permiten su comparación con años anteriores, pero (como se ha mencionado previamente) no permiten analizar y por lo tanto comparar entre productos y servicios, entre líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, en el sector de actividad o en el mercado. Esto es de especial relevancia ya que de otro modo resulta muy difícil valorar el impacto tanto positivo como negativo de la actividad de la empresa, así como verificar si sus políticas y sistemas de gestión se aplican por igual en toda la organización y en todos los países donde opera. En cuanto a los principios de claridad y de periodicidad (también mencionados en el Informe Anual 2011 de ENAGAS) la empresa cumple, ya que la información es comprensible, accesible e incluye información sobre aspectos relevantes de responsabilidad social corporativa desde 2004.

En lo relativo a la identificación e inclusión de las partes interesadas, ENAGAS ha llevado a cabo una identificación de carácter general, siendo los siguientes: administraciones públicas, clientes, proveedores, empleados, entidades financieras, accionistas e inversores y sociedad y medios de comunicación. Dicha identificación se ha llevado a cabo a través de la valoración de la influencia de ENAGAS sobre ellos y de ellos sobre ENAGAS. La empresa pretende aumentar el dialogo y la colaboración mutua. Para ello ha llevado a cabo una serie de acciones desde 2009 entre las que destacan las entrevistas personales con representantes de sus principales grupos de interés desarrolladas en 2010. En 2011 se comunicó los resultados de dichas entrevista a las partes interesadas y se han organizado *focus groups* con aquellos que considera más relevantes, pero no es posible saber quiénes eran los representantes con los que se ha entrevistado, cómo fueron elegidos, qué temas se trataron ni las decisiones o cambios que han tenido lugar como consecuencia del dialogo. Tampoco es posible saber si había representantes de grupos de interés de todos los países donde opera o únicamente de España. Como se ha mencionado previamente, resulta llamativo que el Presidente de ENAGAS dirija la carta que abre este informe únicamente a sus accionistas.

Si bien ENAGAS aporta información sobre las tres vertientes (aspectos económicos, sociales y medioambientales), no se puede afirmar que la empresa lleve a cabo un análisis de triple balance (triple bottom line) que ponga de manifiesto áreas de fricción (tradeoff) o de complementariedad entre los tres aspectos. Todo proceso de toma de decisiones implica tensiones, como por ejemplo las que se producen al pretender aumentar la producción mientras se disminuyen la emisión de CO<sub>2</sub>; el de aumentar las ventas mientras se pretende no vender productos que puedan ser utilizados para vulnerar los derechos humanos, o el de

<sup>49</sup> Informe Anual 2011. Pág. 347

proteger y promover los derechos laborales de la mujer y de la infancia y el objetivo de externalización de la producción a proveedores en países donde dichos derechos no están garantizados. De ahí la importancia de identificar estas tensiones y aportar información sobre la manera en que la empresa los ha enfrentado y resuelto. Por el contrario, el tono del Informe Anual de ENAGAS resulta simplista, triunfalista y poco neutral, al no dedicar apenas espacio a estas cuestiones, ni a las dificultades y aspectos negativos que tiene su actividad.

La empresa manifiesta compromiso explícito con la gestión de la RSC derivada de su cadena de suministro, pero no se encuentra adherida a ningún sistema de certificación de la cadena de valor relacionado con RSC. Sin embargo, la empresa informa que ha establecido mecanismos destinados a limitar los riesgos derivados de su relación con proveedores y contratistas y para promover la sostenibilidad y la RSC. Estas medidas son las siguientes: homologación de proveedores y comunicación directa y con garantías de seguridad de los contratistas, obligación de conocer y respetar lo estipulado en los Principios de Actuación de ENAGAS y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como la aceptación por parte de la contraparte de que ENAGAS pueda llevar a cabo evaluaciones periódicas sin previo aviso. Sin embargo, no se ha encontrado información, más allá del número de proveedores registrados en el RepTrack, sobre el número de evaluaciones realizadas, incidentes ocurridos durante el ejercicio o cualquier tipo de resultado de la aplicación de dichas medidas, por lo que no es posible saber si las mismas son eficaces.

ENAGAS presenta validación de su auto calificación de A+ respecto a GRI pero (como se ha mencionado previamente) dicho documento no supone una valoración por parte de GRI sobre los contenidos de la memoria, ni sobre el desempeño de ENAGAS en sostenibilidad o RSC. Únicamente certifica que la empresa ha utilizado sus indicadores y el procedimiento que ellos establecen para autocalificar la información contenida en la misma, sin emitir juicio alguno. Del mismo modo, la empresa presenta informe de verificación externa realizado por KPMG, con un nivel de aseguramiento limitado, inferior al razonable, muy por debajo de un informe de auditoría, que sí se presenta para el caso del informe financiero. Se puede observar que las conclusiones de la verificación externa realizada por la consultoría KPMG no coinciden con los resultados del presente análisis, desconociendo si los verificadores han accedido a información adicional o distinta a la que ha tenido el equipo de análisis. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

ENAGAS, siguiendo la Ley del Mercado de Valores, ha hecho público el informe anual de gobierno corporativo 2011 en el formato preceptivo establecido a tal fin por la Comisión Nacional del Mercado de Valores 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). Gobierno corporativo sigue siendo el área sobre el que ENAGAS aporta mayor grado de detalle y profundidad en la información en relación con el resto de los aspectos de RSC, pudiéndose interpretar como una señal de la prioridad que la empresa da a los accionistas e inversores sobre el resto de los grupos de interés. O también que el hecho de que éste aspecto se encuentre sujeto a una mayor regulación por parte de las autoridades públicas, tiene efectos positivos sobre la calidad del reporte.

ENAGAS dispone de un Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración, accesible en la web corporativa, que establece la composición, objetivos, funciones y normas de actuación del Consejo de Administración, regulando entre otros temas: la conducta en situaciones relativas a información privilegiada, el marco de acción para la adquisición o enajenación de acciones de ENAGAS o empresas del grupo, la regulación y manejo de conflictos de intereses que pudieran surgir en relación con ENAGAS, la relación de la Compañía con sus partes vinculadas, la política de regulación de precios seguida por ENAGAS y sus subsidiarias y el cumplimiento general con las normas de Mercado de Valores.

Este reglamento se aplica a los miembros del Consejo de Administración, Directores Generales, miembros del Comité de Dirección y otro personal relacionado con las actividades

del mercado de valores o con acceso a información privilegiada. A pesar de la existencia de estas medidas, sigue sin aportarse información de cómo se asegura la empresa de la no participación de los consejeros, respecto a la intervención en deliberaciones y votaciones en las cuestiones que tengan un interés particular.

ENAGAS cuenta con un sistema de riesgos que cubre los siguientes aspectos: riesgo operacional, riesgo de negocio, riesgo de responsabilidad penal, Riesgo de crédito o contraparte, riesgo financiero y riesgo reputacional. Por lo tanto, se puede afirmar que el sistema de gestión de riesgos de ENAGAS no cubre aspectos medioambientales, de calidad y seguridad del suministro para el cliente o de vulneración de derechos humanos. No se ha encontrado información concreta sobre los riesgos que finalmente se han materializado en el ejercicio 2011, y la gestión o tratamiento de los mismos, cuestión relevante en un año donde la profundidad de la crisis ha materializado riesgos graves a empresas que operan en los sectores donde lo hace ENAGAS.

Se mantiene en ocho el número de beneficiarios que cuentan con medidas de blindaje. La decisión sobre las medidas de blindaje recae en el Consejo de Administración y no se informa a la Junta General de Accionistas sobre estas cláusulas. Tampoco se conocen los importes ni quiénes son los beneficiarios y se desconoce si hay algún miembro de propio consejo que es beneficiario. No hacer públicos estos blindajes contrasta con la pretensión de ENAGAS de mantener una política de transparencia informativa y cobra especial relevancia en el contexto actual, en el que vemos como algunos altos directivos que han gestionado de manera deficiente las empresas que dirigían han cobrado elevadas sumas de dinero después de ser destituidos, con la consiguiente alarma social. ENAGAS continúa sin presentarse en la Junta General de Accionistas un informe de la política de retribuciones y se sigue estableciendo una remuneración máxima para el consejo, que es el órgano que finalmente se encarga de su distribución. Aunque se aporta información sobre la retribución individual por consejero, no es posible saber si se tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos no financieros en la política retributiva, y si tales objetivos están asociados a objetivos de RSC.

En cuanto al derecho de voto, ENAGAS afirma que no existen medidas de limitación, y se garantiza 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. Las cuentas se presentan sin salvedades en el informe de auditoría y se garantiza que en caso de haberlas se explicará a los accionistas del contenido y alcance de dichas reservas o salvedades.

El Consejo de Administración de ENAGAS está formado por trece miembros contando con el presidente y el consejero delegado. De ellos, ocho son independientes, dos son dominicales y dos ejecutivos, cumpliendo sobradamente con la recomendación de que al menos un tercio del consejo esté formado por consejeros independientes. En cuanto a la presencias de mujeres en el consejo, ENAGAS informa que hay dos sin que se hayan producido cambios este año. En este sentido, la empresa informa de que garantizará que no se produzcan sesgos que obstaculicen la presencia de mujeres en el consejo y que identificarán proactivamente mujeres con un perfil adecuado para ejercer como tales, con el fin alcanzar un mayor equilibrio de género en el consejo. Por otro lado, el Reglamento del Consejo establece que los consejeros no permanecerán en el cargo por un periodo superior a 12 años, cumpliendo así las recomendaciones a este respecto de la CNMV. Sin embargo, no existe una limitación de edad para ejercer como consejero.

El Consejo de Administración de ENAGAS está formado por dos comisiones: Comisión de Auditoría y Cumplimiento y Comisión de Nombramiento, Retribuciones y Responsabilidad Social Corporativa. Los presidentes de ambas comisiones son independientes, como recomienda la CNMV. Resulta llamativo que la gestión de RSC se encuentre incluida en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, pero se valora positivamente el hecho de que se encuentre al máximo nivel de decisión de la compañía. No existe una Comisión de Estrategia, sin que quede claro quién realiza sus funciones.

## 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.
- Suministro e instalación de sistemas de seguridad
- Servicios relacionados con actividad portuaria
- Construcción, gestión y explotación de un túnel

#### Alcance geográfico

Endesa opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: España, Portugal, Holanda, Reino Unido, Luxemburgo
- África: Marruecos
- América: Colombia, Perú, Chile, Argentina, Brasil, Costa Rica, Panamá, Estados Unidos, Islas Caimán
- Asia: China, Filipinas

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, Endesa informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index,
- Carbon Disclosure Project

### Normativa Internacional

Endesa informa sobre compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Protocolo de Kyoto
- Directiva 2009/29/CE sobre derechos de emisión de gases de efecto invernadero

### 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 la OCDE (se entiende que se refiere a las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales)
- Objetivos del Milenio de Naciones Unidas
- Global Reporting Initiative: Reporting Guidelines (version 3.1)
- AA1000 AccountAbility Principles Standard

### 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:

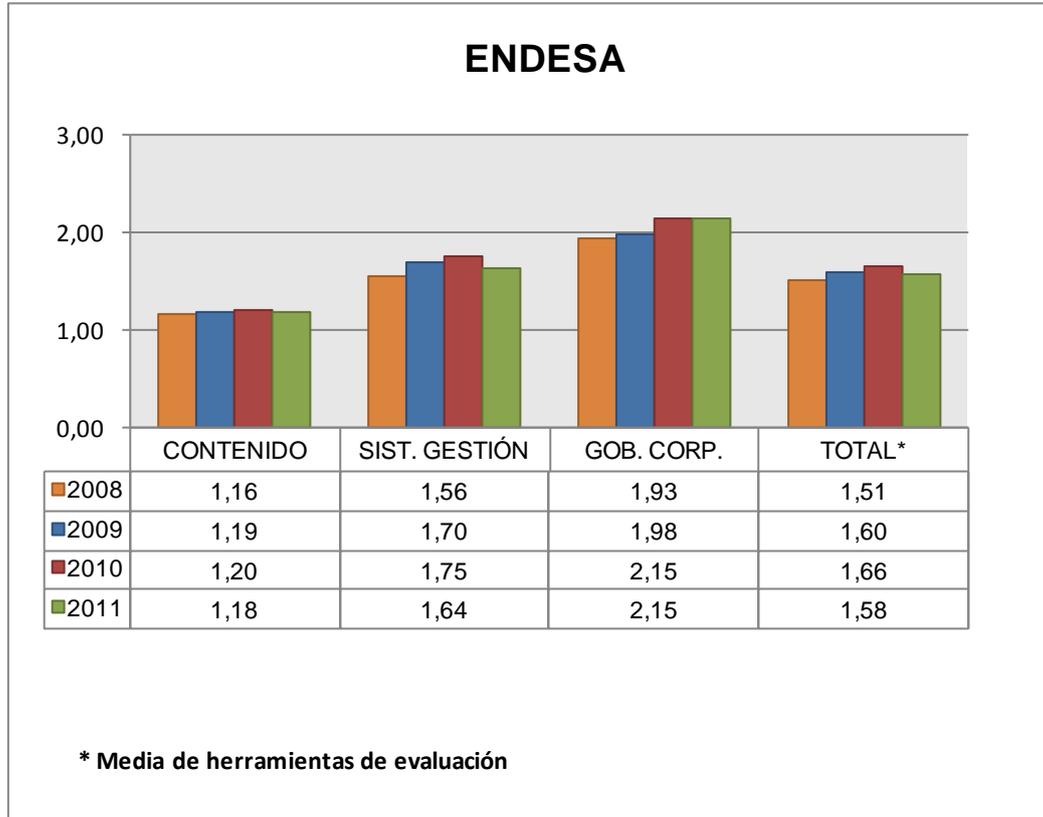
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe anual 2011 - Sostenibilidad	Disponible en la web
Informe anual 2011 - Documentación legal	Disponible en la web
Informe anual 2011 - Gobierno corporativo	Disponible en la web
Código ético	Disponible en la web
Plan de tolerancia cero con la corrupción (Plan TCC)	Disponible en la web
Principios Generales para la Prevención de Riesgos Penales	Disponible en la web
Reglamento interno de conducta en los mercados de valores. 19 de diciembre de 2011	Disponible en la web
Reglamento consejo de administración de ENDESA, S.A.. 19 de diciembre de 2011	Disponible en la web
Texto refundido Estatutos Sociales	Disponible en la web
Texto refundido Reglamento Junta General de Accionistas	Disponible en la web
Informe anual sobre las remuneraciones de los consejeros	Disponible en la web
Información sobre el desarrollo de las Juntas Generales. Quórum y votación de los acuerdos. Año 2011	Disponible en la web

## II. TABLAS DE RESULTADOS

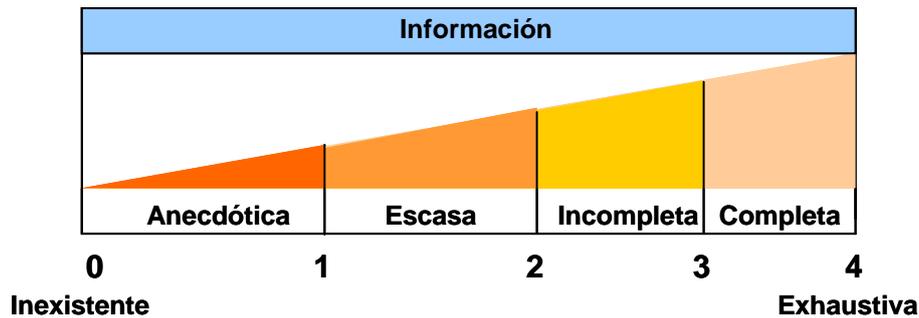
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,64</b>
Indice&Perfil GRI	1,93
GRI Indicadores	1,39
Principios GRI	1,60
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,15</b>
<b>ONU</b>	<b>0,96</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,54</b>
AA1000 Indicadores	1,53
AA1000 Principios	1,54
<b>NEF</b>	<b>1,63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,58</b>

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 **1,58**, 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 **1,18**, 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 **1,64**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,15**.

El grupo Endesa (de ahora en adelante, y a menos que se indique lo contrario, denominado simplemente "Endesa"), propiedad de la sociedad italiana Enel, opera en una gran cantidad de países realizando las más diversas actividades, si bien se dedica principalmente a la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica. El impacto económico, medioambiental y social de la actividad que realiza Endesa es trascendental a todos los niveles, hasta el punto de que el sector eléctrico ha sido y es considerado un sector estratégico cuya gestión ha estado tradicionalmente reservada a los gobiernos nacionales.

Consecuentemente, toda información aportada por Endesa, ya sea ésta económica, medioambiental o social, es más que bien recibida. Endesa lleva ya once años publicando anualmente un Informe de Sostenibilidad que contempla principalmente información social y medioambiental, y que, junto a la información económica contenida en la Documentación Legal y el Informe de Actividades, permite obtener una valoración acerca del estado de la RSC en Endesa, estado que se intenta valorar en el presente informe.

En el Informe de Sostenibilidad de 2011 de Endesa, objetivo principal aunque no único del análisis realizado, se ha incluido información nueva no contemplada anteriormente, algo que sin duda es buena noticia. Sin embargo, respecto al Informe de Sostenibilidad de 2010 se aprecia un leve deterioro en la calidad de la información de RSC aportada, leve deterioro que lleva produciéndose año tras año y que, de no ser frenado, alejará cada vez más a Endesa de las primeras posiciones de la ordenación de empresas del IBEX-35 realizada anualmente por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

## b. CONTENIDOS RSC

La información sobre contenidos de RSC proporcionada por Endesa se canaliza principalmente a través de los indicadores de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad (versión G3.1) y de su suplemento para el sector eléctrico (versión 3.0), siendo ambos documentos elaborados por la organización Global Reporting Initiative (GRI). Los indicadores de GRI se dividen en tres dimensiones principales – económica, medioambiental y social – que son subsiguientemente detalladas y que permiten tener una visión global y profunda del desempeño en RSC de Endesa.

Sobre la dimensión económica, ésta se recoge principalmente en la Documentación Legal 2011 y en el Informe de Actividades 2011. La información tiene un marcado carácter técnico, siendo necesario para su comprensión e interpretación el dominio del vocabulario propio de las finanzas y la contabilidad. En líneas generales, estos documentos son de difícil lectura y comprensión para aquellos no familiarizados con el lenguaje técnico empleado. Consecuentemente, se hace necesario que la información económica de Endesa sea proporcionada de tal forma que puede ser consultada por todos los grupos de interés.

Respecto a la actividad de Endesa, cabe señalar en primer lugar que Endesa opera principalmente en España, Portugal y Latinoamérica, lugares en los que se produce la mayor parte de la generación, el transporte, la distribución y la comercialización de energía. En la información económico-financiera disponible acerca de la actividad realizada se evidencian principalmente dos realidades.

La primera es que la información se proporciona, en la mayoría de los casos, distinguiéndose por regiones y no por países. Este hecho hace que sea difícil apreciar la contribución de Endesa al desarrollo económico de cada uno de los países en los que opera, algo necesario teniendo en cuenta que Endesa lleva a cabo actividades en países en desarrollo como Perú y Marruecos, países que tienen una dependencia total del sector eléctrico para poder desarrollarse<sup>50</sup>.

La segunda es que distintas actividades de Endesa se tratan con distinta profundidad: el empeño que se pone en describir cada una de ellas es diferente. De este modo, se hace un especial hincapié en informar sobre aspectos relacionados con la generación, el transporte, la distribución y la comercialización de energía, pero sin embargo se omiten o apenas y se proporciona información de otras actividades llevadas a cabo, como por ejemplo construcción, consultoría o gestión de plantas desalinizadoras, por citar sólo algunas de las diversas actividades realizadas por las sociedades que componen el grupo Endesa. Aún así, hay que señalar que en el Informe de Actividades 2011 de Endesa hay un apartado denominado “*Otras actividades*”<sup>51</sup> en el que se describen las actividades secundarias realizadas por Endesa, si bien su grado de desarrollo y detalle no permite conocer adecuadamente ni el total de actividades desarrolladas aparte de las relacionadas con energía ni en qué consisten éstas.

Se observa por tanto que Endesa se limita a proporcionar información sobre sus principales actividades en sus principales mercados, lo que no permite obtener una valoración detallada de su desempeño sino sólo una imagen a grandes rasgos de éste. Precisamente esta falta de detalle se pone de manifiesto a la hora de abordar la actividad relacionada con la industria del carbón española. El mantenimiento de un sistema de producción de carbón nacional a unos precios más caros a los que las eléctricas pueden obtener el mineral en el exterior ha sido posible en el 2011 gracias principalmente tanto al Real Decreto 134/2010 de Garantía de Suministros, que establece unos cupos de compra de mineral nacional para las eléctricas a unos precios determinados, como a los pagos por capacidad, esto es, la compensación que reciben las eléctricas por parte del Gobierno a través de la subida de la tarifa eléctrica a cambio de mantener las inversiones y la capacidad de las centrales térmicas.

<sup>50</sup> [Wilde-Ramsing, J. \(2009\). Quality Kilowatts: A normative-empirical approach to the challenge of defining and providing sustainable electricity in developing countries](#)

<sup>51</sup> [Informe Actividades 2011](#), página 70

La Documentación Legal 2011 contiene información mínima acerca de la industria del carbón en España. En el Informe de Actividades 2011 se trata con más detalle la industria del carbón, aunque desde una perspectiva puramente económica, delimitándose cuál es el papel que Endesa juega en la industria. En este documento se indica que la extracción de carbón en las minas de Endesa ha disminuido un 52% respecto al 2010 (de 5.950 millones de termias (poder calorífico inferior) en 2010 a 2.836 millones de termias (poder calorífico inferior) en 2011) debido a los cupos de producción establecidos por el Real Decreto 134/2010 de Garantía de Suministros, mientras que la producción de energía eléctrica con carbón nacional ha aumentado un 505% respecto al 2010 (de 1.847 gigavatios por hora en 2010 a 11.179 gigavatios por hora en el 2011), también debido a los incentivos del Real Decreto 134/2010 de Garantía de Suministros para el empleo de carbón nacional en centrales térmicas.

Esta paradójica situación en la que la producción de carbón disminuye a la vez que la generación de energía eléctrica con carbón nacional aumenta tiene su explicación en que para la generación de energía eléctrica se emplea stock acumulado, ya extraído, de carbón nacional. En ningún caso se revela la problemática de la producción del carbón en España, especialmente sus consecuencias socio-económicas. Tampoco se proporciona la posición de Endesa respecto a tal problemática, si bien queda claro, a tenor de que lo único aportado es poco más que las cifras de producción indicadas, que Endesa se limita a ceñirse a lo establecido legalmente.

La continua revisión que el Real Decreto 134/2010 necesita para mantener actualizados los cupos de producción a exigir y los precios a fijar, revisión que lleva sin realizarse desde el 2012 y que, de momento no va a llevarse a cabo<sup>52</sup>, ha puesto en jaque las perspectivas de la industria minera española para el año 2013 y los posteriores, desencadenándose una huelga a nivel nacional durante el 2012 que ha tenido en Endesa uno de sus principales puntos de mira<sup>53</sup>. Consecuentemente, en la documentación de 2012 de Endesa es de esperar que se aporte una detallada descripción tanto de lo acaecido en la huelga minera de 2012 como de la problemática de la industria minera española, teniéndose además en cuenta que es muy fácil superar el listón informativo fijado por la documentación de 2011 en lo que respecta a información sobre la industria del carbón en España, de la que se aporta poco más que cifras de producción.

Un ejercicio más se observa que Endesa no proporciona información sobre el beneficio obtenido en cada uno de los países en los que opera ni la fiscalidad que ha soportado tal beneficio. De nuevo ha de subrayarse la dependencia que tienen los países en vías de desarrollo de los impuestos para financiar su desarrollo<sup>54</sup>. La ausencia de unos datos tan importantes como los de beneficio e impuestos por países no está justificada y es especialmente preocupante si se tiene en cuenta que Endesa cuenta con sociedades ubicadas en paraísos fiscales, sociedades a través de las cuales la fiscalidad del beneficio se ve reducida mediante el empleo de instrumentos financiero legales pero carentes de toda ética.

Las sociedades que Endesa tiene en paraísos fiscales figuran en el cuadro de abajo. En el Informe de Sostenibilidad 2011 se esboza en líneas generales la posición de Endesa hacia estas jurisdicciones, proporcionándose una breve descripción acerca de la actividad realizada en Ámsterdam, Luxemburgo, Delaware y Panamá e incluso estableciéndose fechas de cierre para algunas sociedades, caso por ejemplo de una de las sociedades ubicada en Delaware, que se indica cerrará en el 2013. Sin embargo, no se describen las sociedades que operan en las Islas Caimán, que son precisamente aquellas que se dedican exclusivamente a operaciones financieras no relacionadas en modo alguno con el objeto de Endesa. Esto da lugar a una paradoja que oscurece la información proporcionada por Endesa: se informa sobre algunas de las sociedades sitas en paraísos fiscales, no justificándose el por qué no se informa de la totalidad de éstas. En cualquier caso, la información no alude a medidas para evitar el empleo de paraísos fiscales, es más una declaración de intenciones y una justificación

<sup>52</sup> [La producción eléctrica con carbón nacional cae al no actualizar el Gobierno las ayudas](#)

<sup>53</sup> [Los mineros seguirán con las protestas hasta el 6 de junio](#)

<sup>54</sup> [Wilde-Ramsing, J. \(2009\). Quality Kilowatts: A normative-empirical approach to the challenge of defining and providing sustainable electricity in developing countries](#)

al por qué algunas de las sociedades del grupo operan en paraísos fiscales, poniendo en cuestión el principio de transparencia que Endesa afirma obstinadamente cumplir.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Endesa Capital Financer, L.L.C.	Delaware (Estados Unidos)	Emisión de participaciones preferentes de capital
Compostilla RE. S.A.	Luxemburgo (Luxemburgo)	Operaciones de reaseguro
Enel.RE Limited	Dublin (Irlanda)	Operaciones de reaseguro
Enel.RE, N.V.	Amsterdam (Holanda)	Operaciones de reaseguro
International Endesa B.V.	Amsterdam (Holanda)	Sociedad de operaciones financieras internacionales
Energex CO.	Grand Cayman	Sociedad de cartera
Atacama Finance CO.	(Islas Caimán)	Sociedad de cartera

Respecto a información sobre proveedores, la mayor parte de la información contenida en la Documentación Legal 2011 es de corte económico-financiero y no distingue proveedores por países. No obstante, en el Informe de Sostenibilidad 2011 sí que figura información relativamente detallada acerca de los proveedores locales y extranjeros, si bien no deja clara cuál es la diferencia existente entre proveedores locales y proveedores extranjeros, limitándose la información a proveedores con los que se han firmado contratos superiores al millón de euros.

Contratos de tal importe suelen acordarse con empresas grandes, no con las pequeñas y medianas empresas que contribuyen en mayor medida al desarrollo local, por lo que sería útil que Endesa aportara información sobre con qué proveedores firma tales contratos y si incorpora cláusulas específicas respecto a la contribución que éstos han de realizar al desarrollo local. Esta distinción de proveedores se hace aún más necesaria al tenerse en cuenta que en los datos expuestos podría considerarse como proveedor local una sociedad dependiente de una empresa española, en cuyo caso se estaría desvirtuando el concepto de proveedor local. Ya en la pasada edición de este informe se subrayó la necesidad de que Endesa informara con mayor detalle acerca de las relaciones con sus proveedores en el extranjero, proveedores que se demostró que habían experimentado serios conflictos con la población local.

Para las cifras relativas a proveedores locales que figuran en el Informe de Sostenibilidad 2011 se aprecia que, a pesar de que las ventas se han mantenido relativamente constantes respecto al anterior ejercicio tanto a nivel de países como de grupo, es cada vez menor el valor de las compras a proveedores locales, no proporcionándose información alguna sobre esta curiosa contradicción.

La información sobre la Ley 15/2010 del deber de información sobre pagos aplazados a proveedores que figura en la Documentación Legal 2011 indica que, a 31 de diciembre de 2011, había € 798 millones pendientes de pago fuera del máximo legal de tiempo a sociedades del grupo en España, siendo esta cifra de tan sólo € 56 millones a 31 de diciembre de 2010. Salta a la vista el gran aumento que ha habido de estos pagos pendientes fuera del plazo, aumento del que no se explica su origen. Se observa además que la información sólo alude a sociedades del grupo en España.

Puesta de manifiesto la relación que tiene Endesa con los proveedores locales y extranjeros, se hace necesario que la información sobre pagos a proveedores fuera del plazo establecido se extienda a todas las sociedades de Endesa en todos los países en los que opera, no sólo a aquellas afectadas por la Ley 15/2010. Así mismo, Endesa podría aclarar las guías de actuación y procedimientos que sigue en el caso de que se identifique a contratistas que incumplen el deber de pagar a sus empleados y proveedores en el plazo acordado para ello, ya que ésta situación se ha dado a lo largo del 2011<sup>55</sup>.

Al igual que la práctica totalidad de las empresas del IBEX-35, tanto en el Informe de Sostenibilidad 2011 como en la Documentación Legal 2011 de Endesa la información económica proporcionada sobre gastos salariales es pobre. Esta información se limita a una serie de cifras agregadas, no realizándose distinción alguna por país ni por línea de negocio. Endesa opera en países como Perú y Marruecos en los que el salario mínimo está fijado legalmente pero se ignora frecuentemente en la práctica<sup>56</sup>, razón de peso como para proporcionar cifras detalladas acerca de la remuneración que perciben sus trabajadores.

Los gastos de personal se han reducido más de un 30% de 2010 a 2011 (de € 250 millones a € 173 millones) mientras que el número de empleados se ha reducido un 7,5% (de 24.732 empleados en 2010 a 22.877 empleados en 2011). Salta a la vista que la reducción de los gastos en personal no ha sido paralela a la del número empleados, sino que ha sido muy superior a esta última. Desde Endesa no se ha proporcionado explicación alguna a tal desfase.

Uno de los aspectos de la dimensión económica que está estrechamente ligado a la dimensión medioambiental y que es especialmente relevante para las eléctricas es el de oportunidades y amenazas derivadas del cambio climático. La información proporcionada al respecto es bastante completa (objetivos, iniciativas, colaboraciones...), si bien sólo es descriptiva y no indica de forma clara cómo la actividad de Endesa afecta al cambio climático, algo necesario para comprender el por qué de tantas medidas adoptadas. El tratamiento de esta cuestión exige observar con detenimiento la información de la dimensión medioambiental aportada por Endesa, ya que el mayor impacto de Endesa en relación al cambio climático es el producido por las emisiones de gases generados durante los procesos de generación, transporte, distribución y comercialización de energía.

Endesa sólo proporciona información sobre las emisiones de CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub>, información que no se proporciona en términos absolutos sino en términos de eficiencia (gramos por kilovatio). Esta forma de informar acerca de las emisiones hace que no sea posible saber cuál ha sido la cantidad exacta de emisiones de Endesa, si bien esta cifra sí que se proporciona para las emisiones de CO<sub>2</sub>. Las emisiones de CO<sub>2</sub> han crecido un 30% en tan sólo un año, cifra que alcanza el 50% si se observan exclusivamente las cifras de emisiones en España y Portugal.

Este aumento espectacular de las emisiones de CO<sub>2</sub> en la península Ibérica se debe al Real Decreto 134/2010 de Garantía de Suministros, concretamente al empleo de carbón nacional en centrales térmicas, lo que pone de manifiesto la escasa eficiencia de las centrales térmicas españolas en lo que a emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera concierne. Se revela por tanto la contradicción de informar de las emisiones de gases sólo en términos de eficiencia sin acompañar tal información por las emisiones totales de gases, información que ha de proporcionarse no sólo al nivel de grupo sino también al nivel de central térmica para valorar adecuadamente la cantidad de emisiones de CO<sub>2</sub> en el punto de emisión. Si bien Endesa informa sobre la eficiencia en centrales térmicas, emplea una medida porcentual que no se indica exactamente qué mide.

Además, las medidas de eficiencia proporcionadas por Endesa no tienen en cuenta el mix energético de producción de energía, esto es, la combinación de fuentes de energía empleadas en la generación de energía eléctrica. De este modo, tal y como Endesa muestra la información acerca de emisiones, conforme en el mix energético aumenta el protagonismo de las fuentes renovables mejora también la eficiencia energética ya que estas fuentes de energía producen

<sup>55</sup> [Los empleados de Coproin van a la huelga tras cinco meses sin cobrar](#)

<sup>56</sup> [Country Reports on Human Rights Practices for 2011, U.S. State Department](#). Para información concreta acerca de un país, consultar el perfil del país deseado

emisiones escasas o nulas. Esta es una de las razones que explican el dramático descenso de emisiones de CO<sub>2</sub> registrado desde 1990 del que Endesa presume. Consecuentemente, las emisiones de CO<sub>2</sub> no se pueden valorar adecuadamente a nivel global, sino que han de valorarse atendiendo a la fuente de energía que las ha generado y a la central en la que han sido producidas.

El CO<sub>2</sub> es uno de los principales gases causantes del efecto invernadero, efecto que contribuye al cambio climático. El Protocolo de Kyoto prevé 3 mecanismos para luchar contra el cambio climático a la vez que promueve el desarrollo de tecnologías limpias en países en desarrollo: derechos de emisión para el comercio de emisiones de gases de efecto invernadero, proyectos de acción conjunta y proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDLs). Estos tres mecanismos constituyen lo que se denomina “mercado de carbono”, en el que se comercian las emisiones de gases de efecto invernadero con el objeto de que empresas y gobiernos de todo el mundo luchen contra el cambio climático.

No obstante, el mercado de carbono ha sido fuertemente criticado<sup>57</sup> por la arbitrariedad de los gobiernos a la hora de realizar asignaciones de derechos de emisión, los beneficios que las empresas obtienen de ellos y la escasa efectividad de los mecanismos previstos, lo que ha provocado que el mercado de carbono se desvirtúe: no incentiva la lucha contra el cambio climático sino que sólo es otro mercado más de negociación en el que las empresas operan para obtener beneficios

Entre las críticas a los derechos de emisión, destaca que, de acuerdo a los Planes Nacionales de Asignación, los gobiernos europeos ceden derechos de emisión gratuitamente a las eléctricas, derechos con los que obtienen suculentos beneficios y que se conceden a cambio de escasas exigencias. Respecto a la implementación conjunta y a los MDLs, la mayor parte de los créditos de compensación la implantación conjunta (llamados unidades de emisiones reducidas (UER)) y de los MDLs (llamados certificados de reducción de emisiones (CERs)) se generan con proyectos que no contribuyen en ninguna medida a emprender una transición hacia una sociedad que no dependa de los combustibles fósiles. Tanto las UERs como los CERs son documentos con valor comercial que certifican la verificación de las emisiones reducidas provenientes de la implementación de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDLs) en un país en desarrollo.

En este contexto, Endesa se presenta como una empresa líder en los mercados de carbono. Endesa recibe anualmente derechos de emisión gratuitos en función de lo establecido en los Planes Nacionales de Asignación de los países europeos en los que opera, recibiendo en el 2011 derechos de emisión valorados en € 376 millones. Además Endesa ostenta, junto con su matriz italiana Enel, la mayor cartera de Certificados de Reducción de Emisiones CERs y UERs del mundo.

Evidenciada la debilidad del mercado de carbono surge el interrogante de hasta qué punto estos mecanismos son eficaces en la lucha contra el cambio climático. Una información mucho más detallada por parte de Endesa acerca de los proyectos de acción conjunta y de los MDLs, permitiría disipar las dudas sobre si con estos mecanismos Endesa está realmente aportando a una mejora en la lucha contra el cambio climático a nivel global.

Un aspecto importante que es escasamente cubierto es el de la energía nuclear. En el Informe de Sostenibilidad 2011 Endesa no informa acerca del consumo de combustible nuclear empleado en sus centrales nucleares, aunque sí sobre vertidos y residuos nucleares. Tampoco informa sobre el estado de sus instalaciones nucleares, limitándose a indicar que funcionan perfectamente y no suponen peligro alguno. 2011 ha sido el año del desastre de Fukushima, desastre en el que un tsunami y un terremoto afectaron gravemente a los reactores nucleares de la ciudad japonesa de Fukushima, provocando una gran catástrofe tanto económica como social y medioambiental. Actualmente, Endesa tiene en servicio reactores nucleares del mismo modelo que los de Fukushima, entre ellos el reactor de la Central nuclear Santa María de

<sup>57</sup> [Carbon Trade Watch \(2012\). Castillos en el aire: El Estado español, los fondos públicos y el mercado de carbono de la Unión Europea](#)

Garoña, que ha experimentado problemas de funcionamiento a lo largo de 2011<sup>58</sup>. A finales de 2012 el reactor de esta central cesó su actividad, estando actualmente en desmantelamiento<sup>59</sup>. Se hace por tanto necesario que Endesa sea mucho más escrupulosa a la hora de informar sobre la actividad que realiza en centrales nucleares, algo que será especialmente importante en el Informe de Sostenibilidad de 2012 dado que éste contempla el ejercicio en el que se produjo tanto la catástrofe de Fukushima como al cierre de la Central nuclear Santa María de Garoña.

En relación al método de cálculo de consumo de aguas, durante el ejercicio de 2011 no se ha registrado cambio alguno, ni tampoco se evidencian las anomalías registradas en años anteriores y que son recogidas en la tabla de abajo. Sin embargo, se proporcionan datos incorrectos al indicarse que el consumo de agua de proceso en generación nuclear durante el ejercicio de 2009 fue de 0, cuando en realidad en el Informe de Sostenibilidad de 2009 se indicaba que fue de 1,74 hectómetros cúbicos.

*Consumo de agua de proceso. Generación Nuclear. España y Portugal.*

Miles de m <sup>3</sup>	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Informe 2007</b>	1.842	17.600	143.329				
<b>Informe 2008</b>		n.d.	15.116	15.088			
<b>Informe 2009</b>			n.a.	1.756	1.740		
<b>Informe 2010</b>				1.120	1.140	1.250	
<b>Informe 2011</b>					0	1.250	1.700

Los datos sobre captación de agua figuran sólo para el ejercicio de 2011 y distinguiendo regiones, no países. Se indican los usos del agua, pero no destinos específicos como por ejemplo tratamiento de cenizas, limpieza de carbón o refrigeración nuclear. Especialmente llamativo es el gran número de masas de agua afectadas significativamente por la captación de aguas, datos que han sido aportados por primera vez en el Informe de Sostenibilidad de 2011 pero que no son suficientes para revelar los conflictos acaecidos entre Endesa y agricultores chilenos por la extracción de agua que afectará a la disponibilidad del líquido elemento para los cultivos de la zona<sup>60</sup>. Reconociéndose el esfuerzo hecho por Endesa para proporcionar esos datos, se anima a que profundice en la información proporcionada y especifique cuál ha sido el impacto concreto de las numerosas captaciones de agua que ha realizado, ya que no hay información sobre ello.

Lo incompleto de la información acerca del impacto en espacios protegidos y sobre la biodiversidad en líneas generales se constata al observarse que ésta se centra principalmente en las actuaciones medioambientales realizadas, pero no alude a los impactos de la actividad de Endesa. Además, sin justificación alguna, no se informa sobre terrenos en propiedad, arrendados o administrados que se encuentran o están adyacentes a áreas protegidas o consideradas de alta biodiversidad. Teniendo en cuenta el gran impacto que tiene el sector eléctrico en la biodiversidad, y especialmente la energía hidroeléctrica<sup>61</sup>, de la que Endesa produjo en el 2011 62.717 gigavatios sólo en Latinoamérica, es grave que en el Informe de Sostenibilidad 2011 no se traten con la debida diligencia los impactos de la actividad en la biodiversidad, siendo necesario aportar mucha más información al respecto.

Algo trascendental en la dimensión medioambiental es la información que habría de reportarse sobre evaluaciones de impacto medioambiental de las actividades de Endesa, especialmente aquellas relativas a los megaproyectos de construcción en Latinoamérica en los que participa.

<sup>58</sup> [Un problema en la turbina obliga a la central nuclear de Garoña a detener su reactor](#)

<sup>59</sup> [Garoña echa el cierre](#)

<sup>60</sup> [Agricultores chilenos, en pie de guerra contra Endesa](#)

<sup>61</sup> [McAllister, D.E. et al. \(2001\). Biodiversity Impacts of Large Dams](#)

La información sobre tales evaluaciones que figura en el Informe de Sostenibilidad de 2011 se limita a indicar las evaluaciones realizadas y los permisos obtenidos, pero no señala los impactos de la actividad de Endesa sobre el medioambiente. Este hecho es especialmente preocupante en lo referente al proyecto de HidroAysén en Chile y al proyecto de El Quimbo en Colombia. Si bien Endesa afirma que los permisos medioambientales necesarios para realizar estos proyectos están en orden, son numerosas las evidencias externas que apuntan a los graves impactos medioambientales y sociales que tienen<sup>62 63 64</sup> y a las presuntas irregularidades<sup>65</sup> que han rodeado la realización de las evaluaciones de impacto y la obtención de los permisos de construcción.

El proyecto de Hidroaysén afecta directamente al Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Estado (SNASPE)<sup>66</sup>, mientras que el proyecto de El Quimbo afecta a las áreas protegidas de Nevado del Huila, Cerro Banderas Ojo Blanco, Río Guanchita y El Pital<sup>67 68</sup>. Estando demostrado el importante impacto medioambiental de estos proyectos, el omitir información vital acerca de ello en el Informe de Sostenibilidad de 2011 sin duda constituye una seria omisión a la rendición de cuentas que Endesa ha de realizar ante sus grupos de interés, grupos de interés que en este caso son extremadamente afectados por la actividad de Endesa. La omisión al compromiso con la transparencia que constituye esta información incompleta y sesgada podría subsanarse en la información proporcionada en el ejercicio de 2012.

Esta falta de transparencia en el tratamiento de aspectos clave para la biodiversidad se ve reflejada en el tratamiento de los litigios en materia medioambiental en los que tomó parte Endesa a lo largo de 2011. Bajo el sugerente título de “*Gestión de incidentes medioambientales*”<sup>69</sup>, Endesa enumera los principales incidentes acaecidos en materia medioambiental, así como los litigios que ocasionaron. La información que figura tanto sobre los litigios como sobre incidentes que los originaron es escasa, indicándose mayormente un breve resumen de lo ocurrido y el estado legal del litigio, acompañando ocasionalmente cifras de las sanciones o provisiones dotadas para afrontar las sanciones. La información se trata desde una perspectiva puramente legal, no evidenciándose los impactos generados por los incidentes ni el grado de responsabilidad de Endesa en ellos, indicándose en algunas sentencias dictadas en 2012 que la conducta de Endesa fue negligente<sup>70</sup>. El compromiso con el medioambiente que Endesa afirma tener exige informar con mayor transparencia acerca del origen y estado de los litigios, así como de los impactos que conllevaron y las medidas que se ha adoptado para mitigar los daños ocasionados al medioambiente.

En referencia a gastos en materia medioambiental, Endesa señala que ha realizado “*un importante esfuerzo inversor*”<sup>71</sup>, del que se informa a través de cifras de inversión agregadas que no distinguen por países o líneas de negocio: sólo hay una cifra de gasto para cada año desde 2011 a 2009. El hecho de proporcionar una información tan deficiente impide que los grupos de interés puedan valorar adecuadamente ese importante esfuerzo inversor al que hace referencia Endesa, ya que no se informa sobre qué gastos en materia medioambiental se recogen exactamente en las cifras de inversión proporcionadas.

Las explicaciones del importante esfuerzo inversor podrían aclarar la paradoja que se crea al leerse en Documentación Legal 2011, concretamente en la información correspondiente a la Endesa (sociedad matriz), que “*Durante los ejercicios 2011 y 2010 la Sociedad no ha incurrido en ningún gasto cuya finalidad principal sea la minimización del impacto medioambiental ni ha adquirido ningún activo destinado a dicho fin ni ha recibido subvención alguna para ello*”<sup>72</sup>. Es

<sup>62</sup> [Chile aprueba la megapresa de Endesa pese a su impacto en la Patagonia](#)

<sup>63</sup> [Endesa proyecta una presa con graves impactos en Colombia](#)

<sup>64</sup> [Piden a Endesa solucionar el conflicto con la comunidad de Coronel](#)

<sup>65</sup> [Uno de los jueces que aprobó Hidroaysén tiene 109.000 acciones de Endesa](#)

<sup>66</sup> [HidroAysén afectará áreas protegidas, ej: Laguna San Rafael](#)

<sup>67</sup> [Unidad de Planeación Minero Energética y Ministerio de Minas y Energía \(2011\). Área de influencia del proyecto Quimbo 230 kv e identificación preliminar de restricciones. Análisis de las áreas potencialmente afectadas](#)

<sup>68</sup> [El Quimbo necesita reevaluar los impactos ambientales](#)

<sup>69</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 136

<sup>70</sup> [Endesa deberá indemnizar con 37 millones por un incendio](#)

<sup>71</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 127

<sup>72</sup> [Documentación Legal 2011](#), página 236

incomprensible que por un lado se proporcionen cifras de gastos medioambientales de millones de euros y por otro se indique que la sociedad matriz, ubicada en España, no ha realizado gastos medioambiental alguno, paradoja que sólo puede explicarse interpretando literalmente la información proporcionada y por tanto reconociéndose que los gastos en materia medioambiental se ha realizado en el extranjero y que en España no se ha invertido nada en materia medioambiental.

Tras evidenciar las deficiencias de la información relativa a la dimensión medioambiental, en lo que respecta a la dimensión social y, en concreto, al empleo, 2011 ha sido otro ejercicio en el que el empleo se ha reducido en Endesa. Los datos sobre plantilla figuran por regiones, no por países. Se observa además información tanto de nuevos contratos como de finalizaciones, si bien la de nuevos contratos es bastante inconcreta, ya que es una cifra media que no distingue entre contratos por país o actividad. En este contexto, es difícil que los grupos de interés puedan valorar el empleo que se crea y que se destruye en cada uno de los países y en cada una de las actividades de Endesa, siendo necesario un mayor grado de detalle.

La información acerca de los derechos de negociación colectiva y asociación se muestra de forma principalmente descriptiva y por regiones, no indicándose las actividades de la compañía en las que los derechos laborales puedan correr riesgos, los países en los que estos derechos están amenazados o el proceder de Endesa en el que caso de que opere en países con legislaciones laxas en cuanto al tratamiento de los derechos de los trabajadores. Consecuentemente, no se evidencia fácilmente cuál es el estado de los derechos laborales en Endesa; una tabla sobre representación sindical por sociedad y país sería útil a tal efecto, sobre todo si se tiene en cuenta que la Confederación Sindical Internacional ha alertado acerca de las constantes vulneraciones de los derechos negociación y asociación colectiva de los trabajadores en países en los que Endesa tiene actividad como Perú, Colombia y Marruecos<sup>73</sup>. Teniendo en cuenta esto último, se revela que uno de los aspectos más deficientes del Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa es la cobertura que se da a los derechos laborales.

En la misma línea de deficiencia señala para los derechos laborales se encuentra la información sobre el convenio colectivo, información en la que se señalan los convenios firmados a lo largo de 2011 y, muy someramente, los aspectos que cubren. Con el objeto informar sobre empleados cubiertos por convenios colectivos, se proporciona el gráfico denominado "*Empleados cubiertos por convenios colectivos*"<sup>74</sup> del que no se indica año, país, o actividad de referencia. En lugar de informar a los grupos de interés, actuaciones como ésta añaden más confusión a la hora de formar opinión.

Es muy importante señalar que a lo largo de 2012 Endesa ha denunciado el Convenio Marco del Grupo Endesa<sup>75</sup>, poniéndose de manifiesto posturas encontradas entre Endesa y los sindicatos a la hora de negociar un nuevo convenio<sup>76</sup>. En una línea similar, evidencias externas señalan que en algunas las contrataciones de Endesa se están vulnerando derechos de los trabajadores amparados por el convenio colectivo<sup>77</sup>. En pro de la transparencia, la documentación publicada por Endesa a lo largo de 2012 debería detallar cómo se han llevado a cabo las negociaciones del convenio colectivo y los resultados obtenidos, así como de la postura y actuaciones de Endesa respecto a incumplimientos del convenio colectivo en contrataciones.

Este ejercicio se aporta por primera vez información sobre periodos de preaviso antes cambios organizacionales, información sólo disponible para España y que para el resto de países se señala como "no disponible" o "no aplicable". Se hace conveniente una explicación acerca del significado de estos términos ya que, si no se concreta, podría deducirse que "no aplicable" implica que no se produce preaviso alguno ante cambios organizacionales, algo que iría en contra del diálogo social que Endesa afirma promover.

<sup>73</sup> [Confederación Sindical Internacional \(2012\). Informe sobre las violaciones de los derechos sindicales](#). Para información concreta acerca de un país, consultar el perfil del país deseado

<sup>74</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 95

<sup>75</sup> [Endesa clausura la etapa del diálogo y denuncia el convenio marco](#)

<sup>76</sup> [CCOO denuncia la negativa de Endesa a negociar su disparatada e inamovible plataforma](#)

<sup>77</sup> [Los trabajadores de Ametel anuncian huelga indefinida a partir del 2 de abril](#)

En el Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa hay bastante información sobre salud y seguridad: se indican los planes que la empresa ha elaborado al respecto (Sistema DELFOS, Plan Safety, Plan 5+1, Plan de Choque de Seguridad...), figuran estadísticas de absentismo y siniestralidad, se incluyen aspectos de salud y seguridad en contratistas....Como puntos negativos, señalar que los planes se describen de una forma muy positiva en la que no se informa adecuadamente de los riesgos que pretenden cubrir, no se hace especial hincapié en señalar cuáles son las enfermedades profesionales más comunes y los mecanismos establecidos por Endesa para atajarlas, ni tampoco los efectos de sustancias extremadamente peligrosas con las que se trabaja día a día, caso más evidente el del combustible nuclear y residuos nucleares.

Se proporcionan cifras sobre formación en salud y seguridad, tanto de empleados como de contratistas. Las cifras de empleados se desagregan por país y se expresan en horas de formación por empleado. Las cifras para contratistas informan sobre el número de contratistas que han recibido formación en salud y seguridad. Es importante señalar que no se indica exactamente qué formación se da a salud y seguridad, sobre todo en lo referente a contratistas, desconociéndose si ésta se limita a una hoja informativa o a un completo curso.

Teniendo en cuenta lo señalado, ha de valorarse el esfuerzo realizado por Endesa a la hora de gestionar la salud y seguridad de sus trabajadores e informar sobre ello, pero es necesario aportar más datos considerados muy importantes de cara a evaluar completamente el estado de la salud y seguridad del trabajador en Endesa. Entre esos datos en los que hay que aportar más información se encuentran los referentes a Comités de Salud y Seguridad. Se señala claramente que estos comités existen, de hecho en el ejercicio de 2011 se ha aportado por primera vez datos sobre porcentaje de trabajadores representados en Comités de Salud y Seguridad, pero no se indica cuál es exactamente la representación de los trabajadores en ellos, su ubicación, ámbito de actuación, funciones...Hay que añadir además que sólo se proporcionan cifras genéricas sobre el número de tales comités.

Un ejercicio más, los datos suministrados para informar acerca de los beneficios sociales no exigidos por ley son muy confusos. Se señala que la tabla que contiene los datos referentes a beneficios sociales expresa las magnitudes en euros, por lo que entonces en Colombia en el 2011 se habrían gastado € 62 en seguro de accidentes fuera del ámbito profesional, o en Perú en el 2010 se habrían gastado € 2,4 en financiación del consumo eléctrico. Además, para el caso de Argentina se producen aumentos verdaderamente estratosféricos de los beneficios sociales, aumentos del 3540% en asistencia médica (de € 5.494 en 2010 a € 200.075 en 2011) o del 16530% en seguro de accidentes (de € 974 en 2010 a € 161.953 en 2011) que no son convenientemente explicados.

En referencia a Derechos Humanos, es importante subrayar lo importante de su cuidado en la cadena de suministro, dado que Endesa opera en países como Colombia, Perú o Marruecos, en donde Amnistía Internacional clama los que los Derechos Humanos son violados sistemáticamente<sup>78</sup>. Los datos proporcionados por Endesa evidencian la gran cantidad de contratistas a los que recurre. Las actuaciones de estos contratistas se valoran conforme a los compromisos que Endesa ha adquirido con el Pacto Mundial y conforme a lo establecido en su Código Ético, código que no hace alusión explícita alguna a los Derechos Humanos salvo una extremadamente breve y escueta alusión a "*derechos fundamentales*"<sup>79</sup>.

Se proporcionan cifras sobre el número de contratistas a los que se ha exigido el cumplimiento de cláusulas contractuales relativas a Derechos Humanos, pero no sobre si tales cláusulas se han cumplido o sobre el porcentaje que constituyen tales contratistas en relación al número de contratistas a los que se ha recurrido. Lo mismo ocurre con los contratos de aprovisionamiento firmados por Endesa: se proporciona el número de contratos de aprovisionamiento que incorporan cláusulas de Derechos Humanos, pero no se informa acerca del cumplimiento de las cláusulas o el número de contratos de aprovisionamiento que no incorporan tales cláusulas.

<sup>78</sup> [Amnistía Internacional \(2012\). El estado de los Derechos Humanos en el Mundo](#). Para información concreta acerca de un país, consultar el perfil del país deseado

<sup>79</sup> [Código Ético](#), página 35

No obstante, se indica que las cláusulas de Derechos Humanos, tanto en contratos con contratistas como de aprovisionamiento, son evaluadas, si bien no se indica en qué consiste la evaluación o quién la realiza.

A tenor de lo expuesto en el anterior párrafo, resulta contradictorio que Endesa afirme mantener un compromiso con los Derechos Humanos al más alto nivel, pero que sin embargo no figure alusión alguna a ellos en el Código Ético de Endesa. Del mismo modo, la información sobre evaluación de contratos en materia de Derechos Humanos, ya sean los contratos de aprovisionamiento o con contratistas, carece de relevancia si no se aportan los resultados de tal evaluación. Consecuentemente, se evidencia que los grupos de interés no cuentan con suficientes garantías como para asegurar que los Derechos Humanos se respetan a lo largo de cadena de suministro de Endesa.

Estrechamente relacionado con los Derechos Humanos está el Plan Senda de Endesa, un ambicioso plan que pretende promover una “cultura de responsabilidad”<sup>80</sup> entre los empleados de Endesa. Este plan tiene distintas líneas: diversidad, igualdad, integración, flexibilidad... Entre los compromisos que recoge este plan está el de no discriminación, compromiso ya contraído por Endesa en su Código Ético. Endesa afirma que “Durante 2011, no ha habido ningún incidente por motivos de discriminación en la Compañía”<sup>81</sup>, si bien no especifica medidas concretas para luchar contra la discriminación a excepción del Canal Ético, un mecanismo de denuncia anónimo a disposición de los grupos de interés que sirve no sólo para denunciar casos de discriminación, sino cualquier otro comportamiento irregular, ilegal y/o no ético. Si bien se aprecia la existencia del Canal Ético como mecanismo de denuncia, es de vital importancia para los grupos de interés el saber qué medidas adopta Endesa para evitar la discriminación, algo que no se proporciona en el Informe de Sostenibilidad.

Una de las manifestaciones más comunes de la discriminación es la diferencia salarial entre hombres y mujeres. Endesa informa sobre el salario medio fijo por categoría profesional, género y país, aunque no explica el por qué de las diferencias existentes. Así mismo, se indica que “Los convenios colectivos de ENDESA garantizan que los empleados perciben un salario base en función de su categoría, sin que se puedan producir diferencias salariales por razón de género. La individualización, de producirse, deriva únicamente de los resultados obtenidos y de la contribución individual de cada persona”<sup>82</sup>. Teniendo en cuenta esto último, y observándose en la información acerca del salario fijo que las mujeres cobran, en todo caso, menos que los hombres, la única explicación posible que se encuentra a la diferencia salarial entre hombres y mujeres es que, en Endesa, las mujeres trabajan menos o peor que los hombres. A pesar de estas contradicciones, las cuales podrían solucionarse mejorando la calidad de la información, ha de valorarse el esfuerzo de Endesa a la hora de proporcionar datos acerca de la diferencia salarial entre hombres y mujeres, no siendo frecuente que las empresas del IBEX-35 publiquen información al respecto, por lo que en este caso Endesa es una agradable excepción, si bien podría mejorarse aún más la calidad de la información aportada.

Endesa emplea a un total de 182 discapacitados, 98 de ellos en España, cifra que aumenta aún más si se considera el personal discapacitado contratado en España través de contratistas, pero que es inferior a la del número de empleados discapacitados empleados en España el pasado ejercicio. Teniendo en cuenta que la plantilla en España y Portugal consta de 11.702 empleados, la cifra de discapacitados contratados es muy inferior al 2% del total de la plantilla exigido por la Ley 13/1982 de Integración Social de Minusválidos, por lo que el plan Senda se enfrenta en este aspecto a uno de sus mayores retos, reto del que se espera se informe con mayor detalle en el ejercicio de 2012.

Respecto al trabajo infantil y al trabajo forzoso, si bien la adhesión de Endesa al Pacto Mundial implica la adopción automática de un compromiso en contra de tales formas de trabajo, se echa en falta una posición más contundente de Endesa al respecto. En el Código Ético de Endesa no hay alusiones explícitas al trabajo forzoso y la única alusión explícita al trabajo

<sup>80</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 89

<sup>81</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 90

<sup>82</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 86

infantil es puntual e incumbe sólo a proveedores. Se evidencia que existe un compromiso público e iniciativas para luchar contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso, pero falta información sobre mecanismos y cifras que esto se hace.

El tratamiento dado a las cuestiones relacionadas con la población indígena en el Informe de Sostenibilidad de 2011 es similar al que se da al trabajo infantil y al trabajo forzoso: información prácticamente nula, señalándose poco más que *“en 2011 no se ha producido ningún incidente que afecte a los derechos de la comunidad indígena”*<sup>83</sup>. Este hecho contrasta con evidencias externas que señalan que el proyecto de El Quimbo en Colombia podría afectar hasta a 17 zonas habitadas por comunidades indígenas<sup>84</sup>, mientras que el proyecto de HidroAysén en Chile afectaría a más de 25<sup>85</sup>. En este último país sería afectada la comunidad Mapuche, indígenas chilenos que llevan años demandando al estado chileno que se reconozcan sus derechos<sup>86</sup>.

Estos proyectos, que provocan el desplazamiento de la población local, no sólo afectan a comunidades indígenas. En el informe de Sostenibilidad de 2011 figura una breve explicación por países de los desplazamientos realizados a lo largo de 2011. Estas explicaciones son pobres y en algunos casos difíciles de justificar, como es el caso de la proporcionada para el caso de Perú, del que se señala que *“No hay información disponible”*<sup>87</sup>. Las breves explicaciones se acompañan de un cuadro informativo sobre el número de desplazados y el tipo de proyecto que ocasiona el desplazamiento. Teniéndose en cuenta que en el cuadro informativo se indica que en el 2010 en Perú se desplazó a más de 73.000 personas a causa de la actividad de Endesa, es desconcertante que ni en el Informe de Sostenibilidad de 2011 ni en el de 2010 la información sobre desplazados en Perú esté disponible, más aún cuando los efectos del desplazamiento están aún más que presentes. Así mismo, mientras que en las explicaciones se indica que el número de desplazados en Chile en 2011 ha sido de 322 personas, en el cuadro informativo se indica que ha sido de 357 personas, no explicándose la diferencia existente.

No figura información sobre compensaciones desplazados, de modo que no puede valorarse si los grupos de interés han sido justamente compensados. En el cuadro informativo sobre desplazados hay una fila que indica el *“Número total de personas compensadas incluyendo aquellas que puedan haberse visto afectadas positivamente”*<sup>88</sup>, número que coincide con el total de desplazados, por lo que Endesa teoriza que absolutamente todas las personas desplazadas se han visto afectadas positivamente por el desplazamiento, pero no se aporta evidencia alguna que permita evidenciar que los grupos de interés se han visto afectados positivamente por el desplazamiento, tal y como señala Endesa que ha ocurrido. Evidencias externas ponen de manifiesto que los desplazados no siempre desean el desplazamiento ni estiman que éste pueda tener efectos beneficiosos<sup>89</sup>, no indicándose cuál es la postura de Endesa en estos casos.

Teniendo en cuenta lo indicado en los tres párrafos anteriores, es incomprensible que en el Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa figure un apartado denominado *“Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto de HidroAysén”*<sup>90</sup>, que se limita señalar que Endesa ha llevado a cabo campañas informativas para dar a conocer la envergadura e implicaciones del proyecto a los afectados, pero que en ningún momento evidencia que se haya producido un diálogo con éstos ni indica sus expectativas. Además, el apartado no alude en ningún momento a que haya población indígena afectada por el proyecto, si bien anteriormente se han señalado evidencias externas que apuntan a que si que se va a ver severamente afectada.

<sup>83</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 97

<sup>84</sup> [Unidad de Planeación Minero Energética y Ministerio de Minas y Energía \(2011\). Área de influencia del proyecto Quimbo 230 kv e identificación preliminar de restricciones. Análisis de las áreas potencialmente afectadas](#)

<sup>85</sup> [HidroAysén y el factor mapuche: línea pasaría por comunidades indígenas](#)

<sup>86</sup> [Una carta para tratar de acabar con el conflicto entre los mapuche y el estado](#)

<sup>87</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 236

<sup>88</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 237

<sup>89</sup> [Endesa garantizaría hogar y trabajo para afectados del Quimbo](#)

<sup>90</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 31

Lo mismo que lo descrito para el proyecto de HidroAysén sucede para el proyecto de El Quimbo. En el informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa figura un apartado denominado “Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo”<sup>91</sup>: se dice en qué consiste el proyecto, cómo va a hacerse, qué se va a conseguir...pero ni rastro alguno de diálogo con los afectados ni referencia alguna a las comunidades indígenas. Consecuentemente, se observa que el título de ambos apartados es totalmente desinformativo, ya que en ningún momento se recoge diálogo alguno con las comunidades afectadas por los proyectos.

Se ha demostrado contundentemente que Endesa ha de aportar más y mejor información sobre el impacto sobre la comunidad de las actividades que realiza. Las numerosas evidencias externas señaladas en los últimos párrafos apuntan a la existencia de una realidad muy diferente a la que Endesa dibuja en su Informe de Sostenibilidad 2011. El compromiso que Endesa afirma tener con sus grupos de interés exige que en el ejercicio de 2012 se proporcione una visión equilibrada del impacto de Endesa en la comunidad.

Si bien, tal y como se ha señalado anteriormente, las evidencias sobre diálogo comunidad contenidas en el Informe de Sostenibilidad 2011 son escasas, no ocurre lo mismo con la acción social de Endesa, de la que se aporta más información. Endesa mide su contribución a la actuación social a través de la metodología del London Benchmarking Group (LBG), evidenciándose que la inversión en la comunidad en Latinoamérica ha descendido más de un 66% (de € 30,4 millones en 2010 a € 9,5 millones en 2011) en pro de las iniciativas con un impacto social, que ha experimentado un crecimiento de la inversión del 560% (de € 3,5 millones en 2012 a € 23,2 millones en 2011). Para valorar los efectos que produce este giro en la política de inversión en acción social de Endesa es necesario conocer las definiciones de LBG<sup>92</sup>. LBG define inversión en la comunidad o inversión social como “*compromiso estratégico a largo plazo en colaboraciones con la comunidad para apoyar el rango de iniciativas sociales elegidas por la empresa, alineadas con sus intereses corporativos y la mejora de su reputación*”. LBG define iniciativas de impacto social como “*aquellas iniciativas de interés social dirigidas a impulsar directamente el negocio de la empresa, promoviendo la identidad corporativa e imagen de marca*”.

Así se observa que, al descender la inversión en la comunidad y aumentar la inversión en iniciativas sociales, se opta por un enfoque en el que se abandona el compromiso a largo plazo con la comunidad para centrarse en iniciativas de menor calibre y menos costosas pero que también conllevan beneficios en términos reputacionales.

Además de informar acerca de la inversión en acción social conforme a lo establecido por LBG, se procede a describir, por países, acciones puntuales sobre electrificación rural, facilidades de acceso a electricidad y cooperación con el desarrollo social en líneas generales. Estas descripciones no permiten valorar si efectivamente se contribuyó al desarrollo social a través de ellas. Además, al señalarse únicamente acciones puntuales, no se evidencia que exista una estrategia global que persiga contribuir al desarrollo social, existiendo evidencias externas acerca de acciones de Endesa que van en detrimento de éste<sup>93</sup>. Esta estrategia global es especialmente necesaria en países en desarrollo en donde la electricidad es vital para el desarrollo socio-económico<sup>94</sup>. Consecuentemente, han de fijarse objetivos concretos sobre desarrollo social por país y asegurar que se cumplen, algo que implica proporcionar una información de mayor calidad que la proporciona en el Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa.

En materia de corrupción y fraude, existe un detallado Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, así como el área de Prevención del Fraude. Como mecanismo de denuncia de estos comportamientos está habilitado el Canal Ético. Si bien parece existir una estructura claramente delimitada en lo que respecta al tratamiento de la corrupción y al fraude, falta información sobre casos detectados y medidas adoptadas. Además, la información

<sup>91</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 32

<sup>92</sup> [Definiciones de el modelo LBG](#)

<sup>93</sup> [Endesa corta la luz a un centro de discapacitados un día después de hacerlo a otro de Alzheimer](#)

<sup>94</sup> [Wilde-Ramsing, J. \(2009\). Quality Kilowatts: A normative-empirical approach to the challenge of defining and providing sustainable electricity in developing countries](#)

proporcionada acerca de blanqueo de capitales es mínima. Teniendo en cuenta que Endesa opera en países como Argentina, Perú, Colombia y Marruecos, en los que la corrupción es endémica<sup>95</sup>, con el objeto de asegurar que actividades como la corrupción, el fraude y el blanqueo de capitales son perseguidas por Endesa se hace indispensable un mayor detalle en la información proporcionada, detalle que en todo caso debería de proporcionarse por países de actuación.

En el Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa no se aprecia en modo alguno que Endesa colabore de una forma u otra con la administración pública, a excepción de la colaboración existente en lo referente a la lucha contra el cambio climático. Existen evidencias de que la relación entre Endesa y la Administración Pública es constante y en ocasiones conflictiva<sup>96 97</sup>, siendo nula la información proporcionada al respecto. Entre las pocas alusiones a la relación entre Endesa y la Administración Pública que se han encontrado en la documentación consultada para realizar el presente análisis, se indica que en Endesa hay establecidas una pautas muy básicas de actuación en la relación con la Administración Pública con el objeto de evitar riesgos penales, pautas son claramente insuficientes para atajar un asunto de tal magnitud, más aún teniendo en cuenta que en Endesa trabajan o han trabajado numerosos personajes de la alta clase política española<sup>98</sup>. Consecuentemente, se hace necesario que Endesa delimite clara y públicamente su posición y medidas respecto tanto a la relación que mantiene con la Administración Pública, como al empleo de personas estrechamente vinculadas a ella.

Especialmente importante es la información que habría de aportarse respecto a la relación de Endesa con la competencia debido a que sector eléctrico es propenso a la formación de monopolios<sup>99</sup>. A este respecto, en el Código Ético se establece que Endesa ha de cumplir la legislación relativa a monopolio y libre competencia, si bien los numerosos litigios en los que Endesa se encuentra inmersa por causas relacionadas con la libre competencia evidencia que el Código Ético no siempre se cumple. Fuentes externas detallan algunas de numerosas sanciones y denuncias que la Comisión Nacional de la Competencia ha impuesto o registrado, respectivamente, a Endesa por el abuso de su posición en el mercado<sup>100 101</sup> y por competencia desleal<sup>102</sup>, lo que pone de manifiesto que la información sobre competencia en el mercado proporcionada en el Informe de Sostenibilidad 2011 es manifiestamente insuficiente como para que los grupos de interés puedan valorar la actuación de Endesa al respecto.

Sobre salud y seguridad de los clientes y de las comunidades en las que Endesa opera, lo que figura es una declaración de que “todo va bien” más que una serie de políticas y planes encaminados a asegurar que “todo vaya bien”, algo que contrasta con evidencias externas que señalan lo contrario<sup>103</sup>. Se señala la existencia de planes relativos a salud y seguridad que no son convenientemente descritos. No se informa sobre los riesgos para la salud y la seguridad de las instalaciones nucleares y térmicas, instalaciones cuyos efectos perniciosos sobre la salud y el medioambiente están hartamente comprobados y que en 2011 han estado más de actualidad que nunca debido a la tragedia de Fukushima antes mencionada. Tampoco se realiza una descripción ordenada del ciclo de vida de los productos, esto es, de cómo se produce la energía y las consecuencias que ello tiene sobre la comunidad, consecuencias que en algunos casos se han demostrado dañinas para la comunidad. Por todo lo expuesto, se hace evidente que Endesa ha de tratar con mayor detalle los aspectos relativos a la salud y seguridad de clientes y comunidades en las que opera, sobre todo aquellos relativos a los riesgos que implican las centrales nucleares y térmicas.

<sup>95</sup> [Transparency International \(2012\). Corruption Perception Index](#)

<sup>96</sup> [Endesa paraliza una inversión clave por un conflicto con los promotores](#)

<sup>97</sup> [El Gobierno de Canarias, dispuesto a mediar en el conflicto entre Endesa y los ayuntamientos](#)

<sup>98</sup> [Las conexiones 'eléctricas' de los políticos](#)

<sup>99</sup> [Wilde-Ramsing, J. \(2009\). Quality Kilowatts: A normative-empirical approach to the challenge of defining and providing sustainable electricity in developing countries](#)

<sup>100</sup> [Competencia impone una multa a Endesa de 23 millones](#)

<sup>101</sup> [La CNC acusa a Endesa de ignorar una sanción de 2006](#)

<sup>102</sup> [HC Energía denuncia a Endesa por prácticas fraudulentas](#)

<sup>103</sup> [Se agudiza conflicto con Endesa: Vecinos de Coronel siguen enterrados en las cenizas](#)

Los derechos del cliente se tratan de forma superflua en el Informe de Sostenibilidad 2011. Se pone especial atención en subrayar el importante papel de la figura del Defensor del cliente y en todos los medios de los que los clientes disponen para comunicarse con Endesa, pero no se indica cuáles son los derechos del cliente. Se proporciona información sobre las reclamaciones recibidas a lo largo del 2011, pero no se indica cuál fue su resolución. No existe un compromiso de protección de los derechos de los consumidores que alcance a todas las operaciones y países donde tiene presencia, de forma que cuando las normas locales de protección del consumidor sean de un nivel inferior de garantía al de una norma internacional de aceptación general, Endesa se comprometa con el cumplimiento de la norma internacional.

El tratamiento detallado de los derechos del cliente es de extrema relevancia dada la gran cantidad de evidencias externas que señalan deficiencias en el suministro eléctrico<sup>104 105 106 107</sup>, el traspaso de clientes entre compañías eléctricas sin el consentimiento de éstos<sup>108 109 110</sup> o los cambios en los contadores eléctricos sin previo aviso<sup>111</sup>. A tenor de lo expuesto, la injustificadamente escasa información que se aporta sobre los derechos del cliente en el Informe de Sostenibilidad 2011 es totalmente incoherente con el compromiso de rendición de cuentas a los grupos de interés, siendo urgente y necesaria una actuación rápida y contundente por parte de Endesa que demuestre que vela por unos derechos del cliente.

Especialmente llamativo es el hecho de que en el 2011 desde Endesa se ha abogado por la subida de las tarifas de electricidad<sup>112</sup>. Teniendo en cuenta que el 2010 fue un año de beneficios record para Endesa, que la subida de tarifas afecta negativamente a sus clientes y que muchos de éstos tienen serias dificultades económicas a causa de la crisis, sin duda Endesa hace un flaco favor a sus clientes cuando solicita la subida de la tarifa eléctrica. Estas subidas de tarifas serían el precedente a la desaparición de la Tarifa de Último Recurso (TUR), tarifa regulada por el gobierno para clientes que no quieren o no pueden acceder al mercado libre de energía eléctrica<sup>113</sup>. Las organizaciones de consumidores señalan que la desaparición de la TUR equivaldría a “lanzar los clientes a los leones”<sup>114</sup>, ya que encarecería sustancialmente las tarifas de electricidad.

En materia de publicidad, a lo largo de 2011, las organizaciones de consumidores han alertado acerca de publicidad engañosa llevada a cabo por Endesa a la hora de promocionar la denominada “Tarifa tranquilidad”<sup>115</sup>. En el Informe de Sostenibilidad 2011 no se alude en ningún momento a tal asunto, lo que es más, apenas si hay información referente a las prácticas publicitarias de Endesa. Este hecho contrasta con las constantes campañas publicitarias emprendidas por Endesa en todos los medios de comunicación. Consecuentemente, urge que Endesa mejore la calidad de la información sobre el tratamiento de la publicidad, algo que no es difícil dada la escasa atención que se ha prestado al tema en el Informe de Sostenibilidad 2011.

En la Documentación Legal 2011 encontramos hasta 7 páginas que explican los diferentes litigios en los que Endesa se encuentra envuelta<sup>116</sup>. Ya se ha referido a la práctica totalidad de estos litigios anteriormente, habiéndose celebrado litigios debido a desastres naturales, cortes de suministro, obstrucción a la competencia...La información se ofrece de una forma extremadamente confusa y empleando una terminología estrictamente legal, por lo que es difícil valorar exactamente cuál es el importe de las sanciones en firme o los recursos interpuestos por Endesa. Toda la información podría ofrecerse de una forma más clara

<sup>104</sup> [Vecinos de Beas reclaman indemnizaciones a la Junta y a Endesa por apagones](#)

<sup>105</sup> [Las eléctricas pagarán 105 millones de indemnización por el gran apagón de Barcelona](#)

<sup>106</sup> [La Generalitat multa a Endesa con 550.000 euros por el apagón en Girona](#)

<sup>107</sup> [Ocho comercios demandan a Endesa por impago de indemnizaciones](#)

<sup>108</sup> [La Junta multa a Endesa por cortes de luz en Alozaina y Casarabonela](#)

<sup>109</sup> [Competencia ultima sendos expedientes sancionadores a Endesa e Iberdrola](#)

<sup>110</sup> [Multas de 5,4 millones a Endesa por pasar al mercado libre a 300.000 clientes sin permiso](#)

<sup>111</sup> [Endesa pide 50.000 euros a un jubilado que los acusa de estafa](#)

<sup>112</sup> [Endesa exige una subida de la luz del 10% durante los dos próximos años](#)

<sup>113</sup> [Gobierno de España. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Tarifa de último recurso y Bono Social](#)

<sup>114</sup> [La luz subirá un 10% en abril para siete millones de hogares](#)

<sup>115</sup> [FACUA pide que Endesa cambie campaña de su Tarifa tranquilidad por engañosa](#)

<sup>116</sup> [Documentación Legal 2011](#), página 78

resumida en una tabla, algo que sin duda contribuiría a mejorar la transparencia acerca de las sanciones impuestas a Endesa.

2011 ha sido un ejercicio en el que Endesa ha aportado bastantes datos nuevos, como por ejemplo los relativos a desplazados, representación de empleados en Comités de Salud y Seguridad o fuentes de agua afectadas por extracción de aguas. Aún así, la calidad de los datos es manifiestamente mejorable, tal y como señalan las cuantiosas evidencias externas acerca de importantes aspectos como impacto medioambiental, desplazados o derechos del cliente, que son tratados con escasa o nula profundidad. En resumen, la información sobre contenidos de RSC es manifiestamente mejorable.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Endesa afirma seguir las recomendaciones indicadas por la norma AA1000 Accountability Principles Standard (APS) para gestionar la RSC, así como para efectuar una adecuada rendición de cuentas ante sus grupos de interés. Sin embargo, son numerosas las evidencias que apuntan a que ni se realiza una gestión socialmente responsable ni se rinden cuentas adecuadamente a los grupos de interés.

La información sobre cobertura de la actividad de Endesa es muy limitada. La mayor parte de estas limitaciones son explícitamente mencionadas por Endesa en el Informe de Sostenibilidad 2011, concretamente en el apartado “Cobertura del Informe”<sup>117</sup>, en el que se define el ámbito geográfico y operacional cubierto por el documento.

Respecto a la cobertura de los países en los que Endesa opera, en la lista de sociedades que componen Endesa que se proporciona en la Documentación Legal 2011 figuran sociedades en un total de 14 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, EE.UU., Holanda, Irlanda, Islas Caimán, Luxemburgo, Marruecos, Perú, Portugal y Reino Unido. Además, en la documentación consultada para realizar este análisis también se han encontrado evidencias puntuales sobre actividad de Endesa en China, Filipinas, Costa Rica y Panamá, actividad de la que no se informa en grado alguno. En el anteriormente señalado apartado sobre la cobertura del informe se indican los países de los que se aporta información, no justificándose la omisión o escaso tratamiento de información sobre las actividades realizadas por Endesa en EE.UU., Holanda, Islas Caimán, Luxemburgo, China, Filipinas, Costa Rica y Panamá. A lo expuesto hay que añadir que en no pocas ocasiones la información se muestra agregada, distinguiendo por regiones geográficas y no por países concretos, lo que hace imposible las comparaciones entre países y la evaluación de la actividad de Endesa en cada uno de los países en los que opera.

Respecto a la cobertura de las actividades realizadas por Endesa, la documentación consultada trata principalmente el negocio eléctrico de la compañía, consistente éste en la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica. La información aportada sobre el resto de actividades, tal y como ya se ha señalado anteriormente en el apartado de Contenidos de RSC del presente informe, es muy limitada, si bien también se tratan brevemente actividades secundarias realizadas por Endesa. A tenor de lo expuesto, se evidencia que la mejora de la cobertura de la información, tanto por países como por actividades, es una cuestión importante que Endesa ha de acometer inmediatamente.

La práctica totalidad de las alusiones a la gestión de la RSC en Endesa están contempladas o estrechamente relacionadas con el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012<sup>118</sup>, un plan basado en 67 indicadores que no son publicados y que se asegura ha alcanzado un grado de consecución de 80% de los objetivos que tiene planteados, objetivos no indicados en ninguno de los documentos consultados para realizar el presente análisis. En ausencia de la información de mayor interés, toda la información referida al Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 se limita a una serie de compromisos, intenciones y objetivos genéricos que no permiten valorar el estado de la gestión de la RSC en Endesa.

<sup>117</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 33

<sup>118</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 18

De acuerdo a lo indicado por Endesa, el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 ha permitido sistematizar el proceso de relación con los grupos de interés. De este modo, Endesa muestra un mapa de grupos de interés que se indica se ha llevado a cabo realizando entrevistas y encuestas a los grupos de interés y cuyos resultados han permitido la realización del mapa de grupos de interés. No obstante, Endesa no indica cómo ha tratado los resultados para hacer el mapa ni como éste se ha elaborado, desconociéndose cómo se han incorporado las expectativas de los grupos de interés al mapa de grupos de interés.

Así mismo, en 2011 Endesa realizó un Estudio de Materialidad con el objetivo de *“identificar y entender aquellos asuntos en Sostenibilidad relevantes para sus grupos de interés”*<sup>119</sup>. Paradójicamente, no se evidencia que los grupos de interés hayan participado en tal estudio, en el que para su elaboración *“se han empleado fuentes de analistas financieros de referencia, estudios de percepción internos y externos y estudios externos”*<sup>120</sup>. Si a la hora de considerar la información incluida en el Informe de Sostenibilidad 2011 se han tenido en cuenta los resultados del Estudio de Materialidad, entonces la información contenida en el documento satisface las necesidades informativas de analistas financieros de referencia, pero no de los grupos de interés.

Los dos párrafos anteriores identifican sólo algunas de las numerosas y frecuentes referencias que se hacen a los grupos de interés a lo largo del Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa. Todas estas referencias evidencian el carácter estratégico-instrumental desde el que se enfoca la relación con los grupos de interés, siendo constante recurrir a términos como “estrategia”, “reputación”, o “negocio”, e indicándose las numerosas ventajas que los analistas financieros ven en la relación asidua con los grupos de interés. Sin embargo, en ningún momento figuran las expectativas de los grupos de interés ni las respuestas que Endesa da a ellas.

Por todo lo expuesto en relación a los grupos de interés, se evidencia que Endesa ha de mejorar considerablemente la calidad de la información aportada al respecto, indicando claramente qué grupos de interés más allá de analistas financieros son considerados por Endesa, las expectativas de éstos, la posición de Endesa respecto a ellas, los canales de comunicación de los que disponen los grupos de interés, las peticiones que han llegado a través de ellos, y en definitiva cualquier información que permita evidenciar que la relación que Endesa mantienen con sus grupos de interés es transparente y constante.

Uno de los grupos de interés de los que más información se proporciona es el de los contratistas, encontrándose datos varios sobre ellos en asuntos laborales, medioambientales y de Derechos Humanos. Las exigencias a contratistas en diversos aspectos de RSC son una manifestación de que Endesa ejerce cierta influencia sobre la cadena de valor a la hora de elegir a sus proveedores y contratistas con el objeto de promover la RSC en ella. Si bien ha de valorarse el esfuerzo realizado por Endesa a la hora de proporcionar datos varios relacionados con exigencias de RSC en la cadena de valor, ha de señalarse que su valor informativo es limitado en tanto en cuanto, salvo en contadas excepciones, no van apoyados por políticas y medidas concretas que permitan interpretarlos adecuadamente. Las políticas y medidas que figuran en relación a la cadena de valor no tienen establecidas objetivos ni medidas concretas, lo que no permite valorar su grado de consecución.

Uno de los aspectos de la gestión de la RSC que más se obvia en el Informe de Sostenibilidad 2011 es el impacto que tiene la actividad de Endesa y la gestión que se hace de tal impacto. No se indica en ningún momento, ni siquiera genéricamente, el impacto negativo que la generación, transporte, distribución y comercialización de electricidad tiene sobre la comunidad y el medioambiente, ni tampoco el impacto de otras actividades realizadas por Endesa. Tal y como se ha puesto de manifiesto en el apartado de Contenidos de RSC del presente informe, estas evaluaciones de impacto son especialmente importantes para proyectos de gran envergadura como por ejemplo HidroAysén en Chile o El Quimbo en Colombia.

<sup>119</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 29

<sup>120</sup> [Informe de Sostenibilidad 2011](#), página 29

La publicación de los resultados de las evaluaciones de impacto no es más que el último paso de un proceso de evaluación del que se han de indicar tanto sus objetivos como sus métodos, algo que desafortunadamente no se hace en el Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa. La práctica totalidad de la información sobre evaluaciones de impacto se limita a describir el proceder burocrático de Endesa y el aumento de producción de energía eléctrica que producirán las obras para las que fueron solicitadas tales evaluaciones de impacto.

La transversalidad de los impactos de la actividad de Endesa es evidente. De este modo, en el apartado de Contenidos de RSC de este informe se han aportado evidencias externas que demuestran que la continuidad del suministro eléctrico no sólo posibilidad el desarrollo económico de una comunidad, también el social, o que la captación de aguas no sólo afecta al ecosistema de una masa de agua, sino que también afecta a las comunidades que dependen económicamente de él. En este contexto, no se aprecia que Endesa realice una gestión avanzada de los impactos de sus actividades en la que se ponga de manifiesto las múltiples consecuencias a nivel económico, medioambiental y social que tienen estas últimas. Si bien dotar a las evaluaciones de impacto de una perspectiva transversal es harto difícil conseguir, también es necesario que esto se haga dada la gran repercusión a todos los niveles que tiene la actividad de Endesa.

La ausencia de información acerca del impacto de las actividades de Endesa contribuye a que el Informe de Sostenibilidad 2011 adolezca de un sesgo positivo que resalta la contribución de Endesa a la sociedad y el medioambiente pero que no informa en ningún momento sobre sus impactos negativos. A lo largo de este informe se ha aludido a numerosas evidencias externas que señalan que la contribución de Endesa a la sociedad y el medioambiente no siempre ha sido positiva, evidencias que no son en ningún momento mencionadas en el Informe de Sostenibilidad 2011 ni tan siquiera para declarar la posición de Endesa respecto a ellas.

En lo que respecta a la comparabilidad de la información proporcionada, ésta es manifiestamente limitada. Tal y como se ha señalado anteriormente, debido a la frecuente agregación de datos por regiones, no siempre es posible comparar las cifras de Endesa en los distintos países en los que tiene presencia. En lo que respecta a comparaciones temporales de los datos, no siguen un criterio unificado. De este modo, en ocasiones se proporcionan datos sólo sobre 2011, en otras sobre 2011 y 2010 y a veces incluso se incluyen datos de 2009, no justificándose el por qué de esta variabilidad temporal. Señalar además que no figura comparación alguna de Endesa con otras sociedades del sector, algo que sería útil para Endesa dado que le permitiría identificar áreas de mejora.

La verificación del Informe de Sostenibilidad 2011 de Endesa ha sido llevada a cabo por el auditor externo de reconocido prestigio Ernst & Young. El Informe de Verificación incluye información sobre el alcance del trabajo de verificación, los criterios que han guiado el proceso y los procedimientos realizados, entre otros aspectos. El informe de verificación concluye que no se ha puesto de manifiesto que la información contemplada en el Informe de Sostenibilidad 2011 contravenga las exigencias de los estándares voluntariamente adoptados por Endesa para el reporte y la rendición de cuentas, GRI v3.1. y AA1000 APS respectivamente. En contradicción con lo expuesto en el Informe de Verificación realizado por Ernst & Young, a lo largo de este informe se han puesto de manifiesto y convenientemente explicado las numerosas carencias informativas del Informe de Sostenibilidad 2011.

Son numerosas las áreas en las que Endesa afirma tener un firme compromiso con la mejor continua: salud y seguridad laboral, innovación tecnológica, formación....Sin embargo, no se observa información suficiente que permita constatar que tal compromiso se materializa realmente, ya que no se establecen comparaciones con objetivos previamente fijados que efectivamente permitan observar que se han producido mejoras. Hay que señalar que en la documentación consultada para realizar el análisis Endesa sí hace referencia a objetivos futuros, pero éstos están planteados en términos narrativos y por lo tanto no son útiles de cara a evaluar el proceso de mejora continua.

En definitiva, tras la consulta de la información sobre sistemas de gestión de RSC contenida principalmente en el Informe de Sostenibilidad 2011, así como de las reflexiones realizadas a lo

largo de este apartado, se evidencia que la información sobre gestión de la RSC proporcionada por Endesa es descriptiva y poco detallada, siendo necesario un mayor grado de detalle en cuanto a objetivos fijados, acciones realizadas y cumplimientos de objetivos, así como en cuanto a las políticas marco que han de guiar la realización de todas esas acciones. Consecuentemente, el sistema de gestión de RSC de Endesa es manifiestamente mejorable, no ajustándose a lo solicitado en la norma AA1000 APS ni permitiendo rendir cuentas adecuadamente ante los grupos de interés.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información sobre gobierno corporativo de Endesa se encuentra recogida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011. Para elaborar este documento, Endesa sigue las recomendaciones establecidas en el Código Unificado de Buen Gobierno (CUBG) o Código Conthe, respondiendo a la mayor parte de las exigencias informativas que en él se plantean. No obstante, no en todo caso la respuesta dada por Endesa se ajusta a las exigencias del CUBG, hecho que suele suceder especialmente cuando no se cumplen las recomendaciones exigidas.

Uno de los aspectos menos transparentes de Endesa en materia de gobierno corporativo es el tratamiento que se da a las 23 cláusulas de blindaje existentes, cláusulas aprobadas sin consultar a la Junta General de Accionistas y de las además no se indica si se informa o no a este último órgano ya que la solicitud de información que el CUBG realiza al respecto no es respondida por Endesa, está en blanco. El régimen de estas cláusulas, denominadas por Endesa "*cláusulas de garantía*"<sup>121</sup>, es establecido en la Documentación Legal 2011, no informándose acerca de sus beneficiarios o el importe de las cláusulas. El modo en el que Endesa aplica las cláusulas de garantía, en ausencia total de transparencia y sin consultar en momento alguno a la Junta General de Accionistas, constituye sin duda alguna una práctica a evitar en materia de gobierno corporativo, práctica que a pesar de todo se viene repitiendo en Endesa ejercicio tras ejercicio.

Sobre control y gestión de riesgos, existe un detallado apartado en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011 acerca de ello, observándose que se tratan exclusivamente riesgos económico-financieros desde una perspectiva estrictamente legal. Dado el interés que Endesa, en su Informe de Sostenibilidad 2011, afirma tener sobre los aspectos medioambientales y sociales de su negocio, y además teniendo en cuenta que el Consejo de Administración es el encargado de fijar la política de responsabilidad social corporativa, es totalmente contradictorio que se establezca un compromiso al más alto nivel con la responsabilidad social corporativa pero sin embargo el sistema de control y gestión de riesgos de Endesa no considere riesgo alguno relacionado con ésta. Esta contradicción lleva ocurriendo en Endesa desde que se realiza este estudio, siendo constantes las apelaciones a Endesa para que acabe con ella e incorpore riesgos sociales y medioambientales a su sistema de control y gestión de riesgos.

Existe un mecanismo de denuncia anónimo habilitado a los grupos de interés para que puedan presentar denuncias sobre conductas irregulares de la empresa, siendo el Comité de Auditoría el encargado de su funcionamiento. En el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011 se indica que "*Las denuncias del Canal Ético se reportan periódicamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Grupo para informar de su recepción y del resultado de cada investigación y de las medidas adoptadas en caso de comprobación de su veracidad*"<sup>122</sup>. Determinar la periodicidad del reporte de las denuncias es trascendental, ya que puede darse el caso de denuncias de extremas urgencia en las que la actuación del Comité de Auditoría sea necesaria inmediatamente. No obstante, no todas las empresas del IBEX-35 disponen de un canal de denuncias anónimo habilitado a todos los grupos de interés, por lo que ha de reconocerse el esfuerzo de Endesa al respecto.

<sup>121</sup> [Documentación Legal 2011](#), página 78

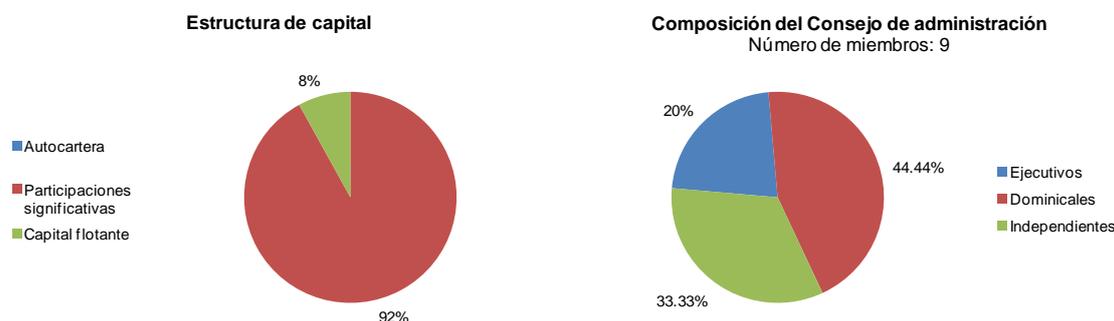
<sup>122</sup> [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#), página 69

A lo largo de 2011 han sido numerosas las situaciones de conflictos de interés en el Consejo de Administración de Endesa. Las medidas establecidas al respecto pretenden, una vez producida una situación de conflictos de interés, evitar que se pueda obtener rédito de ella. No obstante, sería mucho más efectivo establecer medidas que directamente evitaran que se produzcan situaciones de conflicto de interés. Para el caso de Endesa, bastaría con que los miembros del Consejo de Administración no ocuparan también cargos en los Consejos de Administración de otras sociedades de Endesa, ya que esta situación es el origen de los conflictos de interés contenidos en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011. Actualmente no existe limitación sobre el número máximo de consejos de administración de los que puede formar parte un consejero de Endesa, evidenciándose que éste hecho es causa constante de conflictos de interés.

Uno de los conflictos de interés que se ha producido a lo largo de 2012 en Endesa ha tenido lugar en Chile, provocando el descontento de los accionistas minoritarios y al parecer también de gran parte del país<sup>123</sup>. Consecuentemente, la información sobre gobierno corporativo que Endesa aporte en 2012 debería aludir a esta polémica: causas, posición de las partes, negociaciones, resultados de éstas...

En materia de retribuciones al Consejo de Administración se evidencian nuevamente contrariedades. El resultado del ejercicio de Endesa descendió un 40% en 2011 respecto al año anterior (de € 5.118 millones en 2010 a € 3.021 millones en 2011), a pesar de lo cual las retribuciones al Consejo de Administración (conceptos retributivos y otros beneficios) aumentaron un 21% (de € 5,27 millones en 2010 a € 6,38 millones en 2011). La información proporcionada acerca de los conceptos retributivos es escasa, especialmente para la retribución variable, no concretándose a qué objetivos va ligada ésta. Este proceder de aumentar la retribución del Consejo de Administración aún cuando se ha producido una sustancial merma del resultado, así como de no informar sobre el origen de las retribuciones, constituye una falta de transparencia extremadamente perjudicial para los propietarios, especialmente para los pequeños accionistas, hecho que se vuelve aún más grave al tenerse en cuenta que la Junta de General de Accionistas no tiene competencia alguna que le permita influir en las retribuciones que percibe el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración de Endesa está formado por 9 consejeros: 2 consejeros ejecutivos, 4 consejeros dominicales y 3 consejeros independientes. Teniendo en cuenta que la práctica totalidad de las acciones están en manos de un único accionista mayoritario, la sociedad italiana Enel, la composición del Consejo de Administración se ajusta a la estructura de capital de Endesa. Los siguiente gráficos permiten apreciar mejor la comparación entre composición del Consejo de Administración y estructura de capital de Endesa.



Especialmente llamativo es el hecho de que no hay ninguna mujer en el Consejo de Administración de Endesa, ni tampoco en la lista de miembros de la Alta Dirección proporcionada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011. Dada la gran preocupación que desde Endesa se afirma tener respecto a la igualdad de género y las diferentes medidas establecidas para conseguir tal propósito, caso más evidente el del Plan Senda, resulta

<sup>123</sup> [Endesa desata la tormenta en Chile](#)

paradójico que no se encuentren mujeres en puestos importantes. Este hecho es aún más preocupante al constatarse en la documentación consultada para realizar este análisis que no se aprecia alusión alguna a medidas encaminadas a la incorporación de mujeres en el Consejo de Administración, informándose mayormente acerca del papel de la mujer en Endesa y lo que mucho que cuida su figura. Endesa es una de las pocas empresas del IBEX-35 sin presencia de mujeres en su Consejo de Administración<sup>124</sup>.

Tal y como se indicó en la anterior edición de este informe, no se establece restricción de edad para el nombramiento de consejeros. Tampoco se establece en la un límite de años para ejercer como consejero independiente. La ausencia de tales limitaciones se constituye en un mecanismo de blindaje automático que permite a los consejeros permanecer en su puesto indefinidamente.

Si bien los Estatutos Sociales de Endesa especifican que tanto el Comité de Auditoría como el Comité de Nombramientos y Retribuciones habrán de estar compuestos exclusivamente por consejeros externos, no se especifica que el número de consejeros independientes haya de ser mayoría. A pesar de ello, Endesa cumple la gran mayoría de recomendaciones del CUBG en lo que respecta al Comité de Auditoría como el Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Endesa cumple con muchas recomendaciones del CUBG. Aún así, hay aspectos importantes sobre los que urge mayor transparencia informativa, caso más evidente el de las cláusulas de garantía, el control y la gestión de riesgos o las retribuciones al Consejo de Administración. Además, no puede obviarse la sistemática omisión que año tras año se lleva practicando en Endesa en relación a la participación de mujeres en el Consejo de Administración. Endesa es una de las empresas del IBEX-35 que más recomendaciones del CUBG sigue, pero aún puede mejorar en materia de gobierno corporativo.

---

<sup>124</sup> Talentia (2010). [Presente y futuro de la mujeres en los Consejos de Administración](#)

# GAMESA CORPORACION TECNOLÓGICA S.A.

## Gamesa

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

Gamesa Corporación Tecnológica, S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Diseño, fabricación e instalación de aerogeneradores
- Promoción, construcción y venta de parques eólicos
- Servicios de operación y mantenimiento

#### Alcance geográfico

GAMESA opera o tiene presencia a través de centros productivos, parques eólicos, oficinas y sedes en 39 países:

- AFRICA: Túnez, Egipto, Sudáfrica y Marruecos
- AMÉRICA: Estados-Unidos, México, República Dominicana, Honduras, Venezuela, Costa Rica, Chile, Canadá y Brasil.
- ASIA: Sri Lanka, Singapur, India, China, Japón, Mongolia y Azerbaiyán.
- EUROPA: España, Italia, Grecia, Portugal, Francia, Rumania, Bulgaria, Polonia, Reino Unido, Alemania, Suecia, Hungría, Luxemburgo, Irlanda, Estonia, Turquía y Dinamarca.
- OCEANIA: Australia, Nueva Zelanda

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, GAMESA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Indexes Europe
- FTSE4Good
- Sustainable Business 20 (SB20)
- Ethibel Excellence Europe
- Clean Tech Index (CTIUS)
- Global Challenges Index

#### Normativa Internacional

GAMESA informa sobre su actividad en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Normas de las Naciones Unidas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los Derechos Humanos
- Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la Organización Internacional del Trabajo

#### Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial de la ONU
- Líneas Directrices de la OCDE
- Carbon Disclosure Project
- Declaración “Caring for Climate: The Business Leadership Platform”
- Firma de los comunicados de Cancún, Copenhague y Poznan sobre el cambio climático
- Adhesión al manifiesto de apoyo a los “Principios de Empoderamiento de las Mujeres” de UNIFEM
- 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:

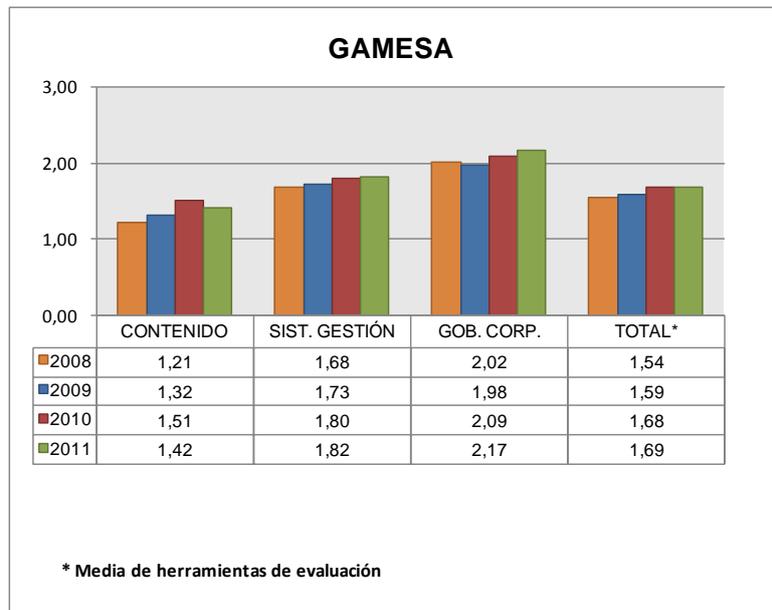
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2011	
Informe de Sostenibilidad 2011	
Informe Anual de Gobiernos Corporativo 2011	
Reglamentos Internos	Código de Conducta, Condiciones Generales de Contratación, Reglamento del Consejo de administración, Informe anual de Remuneraciones del Consejo (2011 y 2012)

**II. TABLAS DE RESULTADOS**

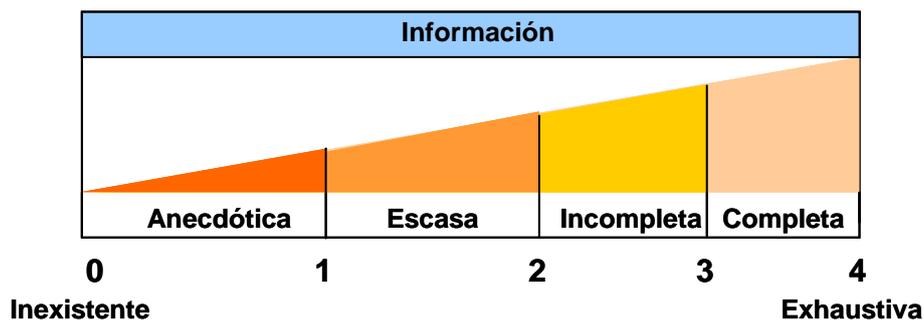
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>2,18</b>
Indice&Perfil GRI	2,53
GRI Indicadores	1,84
Principios GRI	2,17
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,17</b>
<b>ONU</b>	<b>0,99</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,62</b>
AA1000 Indicadores	1,60
AA1000 Principios	1,64
<b>NEF</b>	<b>1,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,69</b>

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 **1,69**, 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 **1,42**, 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 **1,82**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,17**.

Para realizar su informe de sostenibilidad 2011 GAMESA utiliza la versión 3 de la guía Global Reporting Initiative como marco para presentar la información relativa a su desempeño social y medioambiental. Con una valoración global muy similar a la del año anterior se observa una cierta continuidad en el enfoque de presentación de la información, dónde sigue primando el enfoque positivo en la exposición de los impactos de su actividad. Tras el análisis, se han evidenciado algunos progresos pero también un cierto estancamiento en relación con el desempeño de GAMESA en la dimensión social, laboral, de derechos humanos y de sociedad, en línea con las carencias ya anunciadas en análisis anteriores.

Es importante destacar una mejoría constante en aspectos del gobierno corporativo, entre otros gracias a la introducción de modificaciones en el Reglamento del Consejo de Administración, lo que demuestra cierta voluntad de acercarse a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. Por otro lado, a pesar de algunos cambios positivos encontrados para algunos indicadores, se sigue detectando una falta de desglose de información en la mayoría de los aspectos analizados, el esfuerzo de separación y precisión de los datos a nivel internacional siendo desigual entre los indicadores de desempeño de GAMESA.

## b. CONTENIDOS RSC

A pesar de haber utilizando la guía del Global Reporting Initiative como marco para elaborar su informe de sostenibilidad, y de haber experimentado una ligera mejoría en algunos indicadores, a nivel global, GAMESA todavía no proporciona el nivel de desglose requerido para informar debidamente sobre su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa. Destacan especialmente unas carencias en el ámbito social (en aspectos laborales, en temas relacionados con los derechos humanos y en las relaciones con la sociedad) para los cuales privilegia el enfoque narrativo, echándose en falta más indicadores clave y mayor desglose de la información.

Asimismo, la exposición de impactos se centra en aspectos y hechos positivos, obviando comentar los impactos negativos derivados tanto de su actividad como de la coyuntura actual de crisis económica y social. Todo ello a pesar de que desde 2010<sup>125</sup> la empresa se encuentra inmersa en un proceso de externalización de parte de su actividad a países como China e India, que implica el despido de parte de su personal y la aplicación de Expediente de Regulación de Empleo. Esto supone un evidente impacto social negativo de su actividad, sin que la empresa haga referencia alguna a ello. Esta situación no solo no ha mejorado, sino que se mantiene en el momento actual<sup>126</sup>.

Respecto a la dimensión operativa y comercial de GAMESA, si bien aporta información amplia, no mantiene el mismo nivel de desglose según informa de los mercados a los que atiende, de las ventas de producto, de los ingresos o de los proveedores principales. Los datos incluidos se suelen presentar agrupados por regiones geográficas más que por países. Notamos también que la información proporcionada se presenta bajo la forma de porcentajes y de megavatios vendidos (MW) en vez de presentar flujos monetarios. GAMESA se presenta como líder mundial en tecnología eólica con presencia en 50 países, sin embargo el análisis de la información proporcionada, tanto en el informe de sostenibilidad como en las cuentas anuales, sólo permite identificar a 39 países sobre los que además prácticamente no se informa nada de manera individual.

La falta de desglose por país sigue siendo patente en la presentación de indicadores esenciales tales como el gasto salarial total y los impuestos pagados, que sólo se proporcionan de manera agregada y consolidada. Teniendo en cuenta que la compañía opera en al menos 39 países con diferentes grados de desarrollo, el aportar estos datos por país permitiría al lector contextualizar los datos en un ámbito más amplio de sostenibilidad, y estimar así la aportación real de la compañía al desarrollo de los territorios en los que opera.

<sup>125</sup> <http://www.elconfidencial.com/mercados/bolsa/gamesa-despedira-trabajadores-navarra-aplicara-otros-20100225.html>

<sup>126</sup> [http://www.diariodenavarra.es/noticias/navarra/mas\\_navarra/2012/12/11/velas\\_por\\_muerte\\_gamesa\\_segundo\\_dia\\_huelga\\_100579\\_2061.html](http://www.diariodenavarra.es/noticias/navarra/mas_navarra/2012/12/11/velas_por_muerte_gamesa_segundo_dia_huelga_100579_2061.html)

En relación con las subvenciones recibidas GAMESA incluye en su Informe de Sostenibilidad el volumen total de las subvenciones a la inversión en I+D recibidas y detalla el nombre de los organismos españoles, europeos y estadounidense de quienes provienen, sin llegar a desglosar que las cantidades que fueron recibidas de cada uno. También informa del valor de los créditos a bajo interés obtenidos.

Tanto a lo largo del informe de sostenibilidad como del informe anual, GAMESA insiste en los nuevos retos y oportunidades del sector de la eólica y de los objetivos y estrategia de negocio para 2011-2013 centrándose en la reducción del coste de la energía, la maximización del crecimiento y la maximización de la eficiencia. Explica además que pretende intensificar los esfuerzos de internacionalización en particular hacia los mercados chino, indio, brasileño, norte africano y estadounidense. Sin embargo, llama la atención que en ningún momento GAMESA haya comentado el posible estancamiento del mercado español y europeo, cuando en febrero 2011, su presidente Jorge Calvet<sup>127</sup> lamentaba públicamente la "falta de regulación clara y estable" de la energía eólica en España, especificando que la compañía no había vendido un aerogenerador desde marzo de 2009, y añadiendo incluso que se estudiaba disminuir la actividad industrial en Galicia y Cantabria. Dicha declaración podría estar vinculada con la mención, aunque de manera muy superficial, de la existencia de un ERE en 2011.

Del análisis de las cuentas anuales se ha identificado que GAMESA está presente en los siguientes territorios considerados paraíso fiscal<sup>128</sup>.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Gamesa Singapore Private Limited	Singapur	Fabricación y Holding
Gamesa Wind South Africa PTY LTD	Sudáfrica	Fabricación y Holding
Eole Re, S.A.	Luxemburgo	Reaseguros
Gamesa Ireland Limited	Irlanda	Fabricación y Holding

Del mismo modo se incluyen las siguientes compañías sobre las que existen dudas acerca de si su domicilio está o no en Delaware:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Allegheny Wind expansion llc	Estados Unidos: ¿Pennsylvania o Delaware?	Explotación parques eólicos
2Morrow Energy llc	EEUU: ¿Oregón, Pennsylvania o Delaware?	Explotación parques eólicos
Mahantango Wind llc	EEUU: ¿Pennsylvania o Delaware?	Explotación parques eólicos
Sandstone Wind llc	EEUU: ¿Oklahoma o Delaware?	Explotación parques eólicos
Vaquillas Wind llc	EEUU: ¿Texas o Delaware?	Explotación parques eólicos

<sup>127</sup> "Gamesa denuncia "la falta de regulación clara" en energía eólica en el Estado", NoticiasdeNavarra.com, 01 de febrero 2011.

<http://www.noticiasdenavarra.com/2011/02/01/economia/gamesa-denuncia-la-falta-de-regulacion-clara-en-energia-eolica-en-el-estado>

<sup>128</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

Senate Wind Ilc	EEUU: ¿Texas Delaware?	o	Explotación parques eólicos
Pocahontas Prairie Wind Ilc	EEUU: ¿Iowa Delaware?	o	Explotación parques eólicos

Pese a que en el informe anual GAMESA aporte información sobre su actividad en estos países – Singapur, Sudáfrica e Irlanda presentada como “Oficinas Comerciales” o “Operaciones y Mantenimiento” – sólo aparece Singapur en el mapa de presencia global como oficina comercial de aerogeneradores. Es también llamativo que las actividades de dichas sociedades sean resumidas como “fabricación y holding” sin explicar qué actividades se desarrollan bajo esta denominación ni tampoco informar de su capital. Respecto a las sociedades de GAMESA con domicilio en Estados Unidos, la información aportada por GAMESA resulta notablemente incompleta, ya que no es posible conocer el estado en el que tienen su domicilio social (solo se indica Estados Unidos y no la dirección exacta). En estos casos se ha investigado adicionalmente con el objeto de determinar una posible presencia en Delaware, habiéndose encontrado indicios de ello para las siete sociedades con actividad en EE.UU. que aparecen en el cuadro precedente. Sería deseable una mayor claridad por parte de la empresa en este aspecto, para evitar cualquier posible sospecha de la existencia de una estrategia de elusión fiscal que si bien no sería ilegal, sí podría implicar una clara contradicción con los compromisos y principios con los que la empresa afirma estar comprometida.

De la misma manera, al no disponer de información suficiente sobre la operativa de GAMESA en términos económicos en el 2011 (operaciones, ingresos, resultados, tasa efectiva de impuestos pagados...) en las empresas situadas en los territorios considerados paraísos fiscales, ni tampoco de una política fiscal, cabe considerar el riesgo de que (como se ha mencionado previamente) esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios y éticamente reprochable para amplios sectores sociales.

Con respecto a los indicadores de desempeño ambiental, se valora positivamente el hecho de que GAMESA proporcione un mayor grado de detalle y en algunos casos el alcance de sus objetivos. La empresa informa de que cuenta con una Política Integrada de Seguridad y Salud en el trabajo, Medio Ambiente y Calidad, y que mantiene un sistema integrado de gestión certificado por las normas ISO 14001, ISO 9001 y OSHAS 18001. Gamesa declara en relación a estas que “prácticamente el 100% de su capacidad productiva en el mundo” se encuentra certificada por dichas normas. Dicha especificación deja sin embargo cierta ambigüedad acerca de si los proveedores y subcontratistas son incluidos en el cálculo. En efecto, si bien las Condiciones Generales de Compra incluyen aspectos medioambientales, siguen siendo bastante generales, requiriéndose más información acerca de los procedimientos de control y seguimiento de los mismos.

Los indicadores cuantitativos proporcionados ofrecen información desglosada por región geográfica acerca de consumo de energía directa e indirecta, agua, residuos y emisiones generadas. Algunos cruces de datos son particularmente útiles como el consumo energético o de agua por empleado y por facturación, que permiten al lector sacar conclusiones acerca de la eco eficiencia de la empresa.

En cuanto al estudio de impactos medioambientales de sus productos, GAMESA insiste en que la actividad en el sector eólico se enmarca en el desarrollo sostenible gracias a su papel en la reducción de gases de efecto invernadero. Aun así, se echa en falta una exposición clara de los impactos ambientales por unidades de negocio, especialmente en el ámbito de la biodiversidad. En efecto, si bien es cierto que las eólicas permiten proporcionar una energía limpia y renovable, es también reconocido que en ocasiones puede generar impactos negativos sobre la biodiversidad, en particular sobre la fauna influyendo sobre los movimientos y desplazamientos de aves, pero también sobre la flora cuando la ubicación de los parques ocupa un espacio anteriormente consagrado a la vegetación natural. Ahora bien, GAMESA sólo informa de algunos impactos de vegetación, fauna e impacto visual en Alemania, Estados

Unidos y Francia, sin mencionar ningún otro impacto sobre otras áreas geográficas con mayor biodiversidad, como México, por ejemplo.

Por otro lado, GAMESA indica que realiza estudios de impacto ambiental solamente en caso de que así lo requiera la administración, sin detallar en qué países se realiza. Añade a continuación que en caso de que no se requiera tales requisitos, la compañía aplica controles internos para asegurar el cumplimiento de los requisitos ambientales. Dichos estudios son particularmente importantes en países donde la legislación medioambiental es muy laxa y donde la biodiversidad y los recursos naturales son más vulnerables, como podría ser el caso de China e India donde GAMESA desarrolla cada vez más actividades. Por último, el estudio de impacto ambiental sólo parece referirse a parques eólicos, dejando a priori fuera los centros productivos.

El grado y la calidad de la información presentada en aspectos laborales no ha sufrido grandes variaciones respecto a años anteriores: se aporta un gran número de indicadores relativos a la plantilla de trabajadores, sin embargo pocas veces se encuentran desglosados por país. Una recomendación sería presentar los datos de manera conjunta (incorporando en una misma tabla indicadores de tipo de contrato, género, tipología de empleo, etc. recogido por países) con el fin de facilitar el cruce de datos y el análisis del desempeño de la compañía en cuanto a prácticas laborales. GAMESA informa de manera consolidada sobre la tipología del empleo haciendo distinción entre “empleo directo, indirecto y de estructura”, pero al no explicar las características de dichas tipologías es difícil valorar la calidad del empleo y los contratos.

La compañía informa que respeta la libre asociación y afiliación de los trabajadores, y el derecho efectivo a la negociación colectiva (aspectos que se encuentran recogidos dentro de su código de conducta). Sin embargo llama la atención que no aporte ningún dato sobre afiliación sindical a excepción del número de representantes sindicales en España y de una explicación narrativa sobre los interlocutores sindicales de GAMESA en Brasil. Separado de la información anterior, la compañía añade una explicación respecto al derecho de sindicalización en China y en la India, la cual simplemente reconoce los derechos legales de los trabajadores según la normativa de sus países: en el caso de China informa que la Ley de sindicatos reconoce el derecho de los trabajadores a constituir un sindicato<sup>129</sup> y que GAMESA está apoyando y coordinando con el Sindicato Nacional el proceso de negociación. En el caso de la India justifica que la actividad sindical es un derecho legal<sup>130</sup> y que GAMESA no está en contra de la formación de un sindicato, y que rechaza cualquier forma de represalia contra los trabajadores. Dado que la realidad de ambos países es que el derecho a la libertad sindical se encuentra con fuertes restricciones, GAMESA debería aportar información más clara sobre cómo asegura que los derechos sindicales son respetados y qué mecanismos está poniendo en marcha para su consecución, sobre todo teniendo en cuenta las previsiones de aumento de actividad en ambos países. En este sentido, sería deseable mayor precisión por parte de GAMESA en esta materia.

En cuanto al porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos, destaca que en 2011 sólo el 28,73% de los trabajadores se beneficiaban de convenios colectivos, cuando en el año 2009 eran 37,21%. No se aporta ninguna justificación acerca de dicho descenso. Los datos se presentan de manera agregada distinguiendo solo Estados Unidos y excluyendo China y la India, sin explicar si la inexistencia de datos se debe a la falta de información disponible o a la ausencia de convenios colectivos vigentes en estos países.

Para gestionar los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, la compañía informa que cuenta con una certificación OSHAS 18011 en toda su red mundial, incluyendo los servicios centrales en todo el mundo, y sus centros productivos en Europa, Estados Unidos y Asia.

<sup>129</sup> Especificar que la legislación laboral China no cumple con las normas internacionales y que no existe verdadera libertad sindical, puesto que la ley no reconoce más que una sola organización de “trabajadores”, la All China Federation of Trade Unions (ACFTU). Informe Anual sobre la violación de los derechos sindicales 2012. <http://survey.ituc-csi.org/China.html#tabs-3>

<sup>130</sup> Aun cuando los derechos sindicales básicos están garantizados se siguen aplicando numerosas restricciones, en particular en varios estados del país. Informe Anual sobre la violación de los derechos sindicales 2012. <http://survey.ituc-csi.org/India.html#tabs-3>

Informa de procedimientos de comunicación en materia medioambiental, eficiencia energética y seguridad y salud en el trabajo recogidos entre sus normas internas, e incluye una serie de datos cuantitativos acerca de índices de accidentes y peligrosidad. A ese respecto, sorprende que los resultados de India y China sean sistemáticamente muy inferiores a los del resto del mundo<sup>131</sup>, sin que se aporte ninguna explicación por parte de GAMESA.

Desde el año 2010 GAMESA cuenta con un Plan de Igualdad (al parecer solo de aplicación en España) acordado con las principales organizaciones sindicales españolas, que debe servir de referencia en la gestión de la igualdad en la compañía. A pesar de existir desde el año anterior, la compañía no informa del grado de aplicación de dicho plan y de las medidas que se hayan tomado a lo largo del año 2011. Tampoco explica o justifica la razón de que entre 2009 y 2011 el porcentaje de mujeres en plantilla haya seguido disminuyendo, pasando del 26% al 23%. A esta falta de información se añade una denuncia de incumplimiento del sindicato Comisiones Obreras en junio 2012<sup>132</sup>, en la cual argumenta que la compañía no ha aplicado los compromisos adquiridos.

En materia de derechos humanos, GAMESA enuncia a lo largo de su memoria una serie de compromisos hacia el respeto y la promoción de los derechos humanos, sumándose a una serie de estándares internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Todos estos compromisos se encuentran recogidos en el Código de Conducta y en las Condiciones Generales de Contratación, aunque de manera genérica y sin que se contemplen procedimientos de seguimiento y control. La falta de explicación y de datos concretos acerca de la articulación operativa de los compromisos adquiridos, limita la posibilidad para el lector de entender cuál es el grado de desempeño de la empresa en el ámbito de los Derechos Humanos.

Se destaca positivamente la existencia de una Unidad de Comportamiento Normativo, encargada de velar por el cumplimiento del código de conducta, así como de recibir quejas o denuncias en relación con incumplimientos del mismo y de tramitarlas. GAMESA informa así que en el año 2011 el canal de denuncia confidencial, recibió un total de 22 denuncias: dos fueron relacionadas con casos de discriminación y otras dos con respecto a la “lucha contra el fraude, rechazo de la corrupción y el soborno”. En ambas situaciones la compañía informa que tras ser investigadas ningunas de las denuncias evidenciaron una conducta contraria al código. Por otro lado también informa que seis denuncias fueron asociado al protocolo de prevención del acoso sexual, por razón de sexo, moral o mobbing, sin añadir cual ha sido el resultado de la investigación. No se presentan detalles acerca de la naturaleza y validez de las 12 denuncias restantes.

Tanto respecto al trabajo infantil como al trabajo forzoso GAMESA informa de que no tiene “conocimiento de actividades llevadas a cabo en el perímetro social que conlleven riesgo potencial de explotación infantil o forzado o no consentido”, pero si bien el sector de actividad de GAMESA no está a priori particularmente expuesto a tales riesgos, no es posible saber las medidas concretas que toma la empresa para mitigar este tipo de riesgos en su cadena de suministro, (mas allá de los compromisos que solicita) lo cual resulta de especial relevancia dada la creciente inversión de GAMESA en India, país de alto riesgo en esta materia<sup>133</sup>.

Por otro lado la compañía eólica no parece contar con políticas sobre derechos de pueblos indígenas, limitándose a informar de que no se ha detectado ningún incidente en esta materia. Dicha ausencia parece especialmente grave considerando que GAMESA ejerce su actividad en países con alto riesgo de vulneración de los derechos humanos<sup>134</sup>, ya sea respecto a los trabajadores como a las comunidades locales y especialmente las poblaciones indígenas. En particular, llama la atención que la compañía no mencione ni siquiera la existencia de un riesgo de vulneración de los derechos indígenas cuando desde hace varios años se vienen

<sup>131</sup> Por ejemplo para el índice de peligrosidad: Europa y resto del mundo 42,89 - EE.UU. 56,04 – China 7,29 – India 0,00, y para el índice de días perdidos por accidente: Europa 21,28 – EE.UU. 32,43 – China 0,78 – India 0,00.

<sup>132</sup> “CCOO denuncia que Gamesa incumple el plan de igualdad y empeora las medidas de conciliación”, CC.OO., 11 de junio de 2012. <http://www.industria.ccoo.es/industria/menu.do?Informacion:Territorial:Euskadi:362316>

<sup>133</sup> Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

<sup>134</sup> “El estado de los derechos humanos en el mundo”, [Informe 2012 de Amnistía Internacional](#).

publicando noticias acerca de un conflicto abierto<sup>135</sup> entre la empresa y comunidades locales en el Istmo de Tehuantepec en México, en relación con la instalación de un parque eólico en el cual participa GAMESA y que aún no ha sido resuelto. Los afectados denuncian el desalojo y desplazamiento de sus comunidades pero también el hostigamiento y las amenazas recibidas por parte de trabajadores y agentes de seguridad de la empresa local a cargo de la construcción del parque. Por lo tanto, sería deseable que la compañía informe sobre este conflicto ofreciendo su versión y comentarios al respecto.

Sobre las prácticas en relación con la gestión de los DDHH en la cadena de suministros, pese a que informa que las condiciones generales de compra incluyen cláusulas y la posibilidad de realizar auditorías, no hay evidencia de que GAMESA haya realizado ninguna auditoría en relación con los DDHH. Únicamente presenta resultados de una encuesta, respondida por el 30% de sus proveedores, acerca de su grado de cumplimiento con los principios de la OIT. Sin embargo, existen serias dudas tanto respecto al grado de fiabilidad de los resultados (que indican un 100% de cumplimiento) como acerca del método presentado ya que no parece del todo adecuado presentar una encuesta voluntaria como única medida de seguimiento.

En cuanto al desempeño de GAMESA en relación con las comunidades, la información presentada se sigue basando en declaraciones de principios, echándose en falta más indicadores y datos transversales que demuestren el grado y el alcance de sus actividades en este ámbito. Por otro lado, cabe destacar que GAMESA informa sobre su participación en cuatro proyectos de cooperación al desarrollo llevados a cabo en la India y en Brasil por un importe total de 140.000 €, sin embargo también indica que estos proyectos se beneficiaron de financiación dentro del marco de programa “Tú eliges, tú decides”, es decir de la obra social de la Caja de Ahorros de Navarra (CAN). No queda claro si los proyectos recibieron financiación exclusivamente de la CAN o en conjunto con GAMESA. Dicha manera de presentar la información corre el riesgo de inducir a error al lector, atribuyendo a GAMESA proyectos en realidad financiados por otra entidad.

Por último, en lo que concierne al compromiso y desempeño de GAMESA con sus clientes, la compañía informa de sus sistemas de calidad y acerca de su Proyecto Bienal de Satisfacción del Cliente. La naturaleza industrial del negocio de GAMESA, y por lo tanto de sus clientes, podría explicar la presentación limitada de indicadores acerca de consumidores finales. En relación con su responsabilidad sobre los productos, la compañía indica que no ha recibido notificación de denuncias sobre los productos y servicios, ni sobre comunicaciones de marketing y publicidad inadecuados, ni sobre la privacidad de los clientes, ni sobre cumplimientos normativos.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Tras el análisis de la información pública de GAMESA en 2011, se puede decir que se mantiene estable el grado de transparencia sobre sus sistemas de gestión de RSC con respecto a los años anteriores, con cierta mejora en algún ámbito a la vez que un ligero descenso en otros.

GAMESA informa a nivel global de todas sus áreas de actividad en los diferentes ámbitos geográficos, aunque no desglosa sistemáticamente la información presentada, especialmente útil para evaluar su desempeño económico, medioambiental y social en los numerosos países en los que opera. Así, la información aportada no adopta el grado de desglose requerido (por país y no por área geográfica) desde el punto de vista de transparencia. Tampoco deja claro la estructura de las unidades de negocio respecto a la cadena de suministro (cuales son las actividades subcontratadas, en qué área geográfica, etc.). Por otro lado no se indica sistemáticamente cual es el alcance de sus políticas de RSC, siendo algunas solamente

<sup>135</sup> “Conflicto social ambiental en el Corredor Eólico del Istmo de Tehuantepec”, Agencia Latinoamericana de Información, 23/06/2011 <http://alainet.org/active/47547&lang=es> y “Denuncian amenazas para construir un parque eólico” Energías-Renovables.com, 27 de octubre de 2011, <http://www.energias-renovables.com/articulo/denuncian-amenazas-para-construir-un-parque-eolico-1>

válidas para España como parece ser el caso del Plan de Igualdad. Por estas razones el alcance de la información no puede considerarse ni completo, ni exhaustivo.

A lo largo del informe anual de sostenibilidad la compañía eólica enuncia los principios de RSC que guían su actividad así como los compromisos que asume, plasmados a su vez en políticas. Se encuentran evidencias de la puesta en marcha de un sistema de gestión de la RSC, sin embargo siguen existiendo lagunas en el grado de información proporcionado al respecto. En efecto, si bien presenta su enfoque de sostenibilidad, que contempla la definición de misión, valores y actitudes, seguido de una estrategia de negocio y otra de sostenibilidad antes de desembocar sobre un control de riesgos de negocio, se echa en falta información acerca de los procedimientos concretos de seguimiento y evaluación, claves para que la estrategia definida se implante en toda las áreas de la organización. Tampoco se han identificados procesos de auditoría de RSC, ya sea interna o externa. Lo cual no permite conocer la eficiencia de los sistemas implantados, ni la existencia de un sistema de mejora continua en materia de RSC.

Por otro lado, y pese a que GAMESA presenta los resultados de una matriz de materialidad obtenida tras una consulta de las preocupaciones de los grupos de interés y de los impactos reales y potenciales de la compañía, se considera que la información presentada adolece de un sesgo positivo al reflejar exclusivamente los impactos positivos de su actuación como de los beneficios de sus productos sobre la sostenibilidad. Recordamos que tal como se comentó al inicio del informe, destacan lagunas en el ámbito de desempeño social, particularmente en aspectos relacionados con los Derechos Humanos y las comunidades locales.

En cuanto a la involucración de las partes interesadas, GAMESA sólo menciona sus grupos de interés de manera genérica y agrupándoles en grupos, sin distinción geográfica. Pese a que menciona una serie de compromisos y vías de comunicación no queda claro cuál ha sido el proceso de identificación de los mismos ni existe evidencia de que se haya realizado un estudio en este sentido. Simplemente se remite al Código de Conducta que enumera las relaciones de GAMESA con cada uno de los grupos de interés. Así en el informe de sostenibilidad incluye un listado de canales de comunicación utilizado con cada parte interesada, sin embargo parece existir una cierta confusión entre los canales de comunicación “pasivos” de la empresa hacia sus grupos de interés (por ejemplo página web, o noticias en medios de comunicación, las cuales pueden favorecer o no la reputación de GAMESA), con las vías de diálogo bilaterales, que permiten a los grupos de interés transmitir sus expectativas y opiniones acerca de GAMESA. En particular sería deseable una información más detallada sobre canales de diálogo abiertos con las comunidades locales y los representantes de la sociedad civil, sobre el resultado del dialogo y sobre la manera en que dicho dialogo genera cambios en la empresa, así como de posibles conflictos abiertos.

Por otro lado, si bien la política de RSC es responsabilidad del Consejo de Administración, a nivel operativo parece diluirse entre las diferentes unidades corporativas y en las diferentes políticas corporativas, sin dejar claro cómo se trasladan las responsabilidades respecto a su desarrollo, implantación y seguimiento. Se hace mención de una Comisión de Sostenibilidad o RSC en el Consejo de Administración, pero no se aporta información sobre su composición, funciones y operativa. Los Principios de RSC por los que se rige el comportamiento ético de la compañía, se encuentran recogidos en el Código de Conducta y reflejan el posicionamiento y normas de actuación de GAMESA en aspectos sociales y medioambientales, con la sociedad y el mercado. Sin embargo, excepto para la información del sistema de gestión medioambiental integrado y del sistema de gestión de riesgos y oportunidades, para los cuales aporta información de responsables a nivel operativo, objetivos, procedimientos y resultados, no se ha encontrado evidencia e información relativa al despliegue de los sistemas de gestión más allá de declaraciones de compromisos y políticas.

El análisis de la información disponible destaca una falta de transversalidad y complementariedad entre los aspectos analizados, al no presentar conexiones entre las tres dimensiones – económica, social y medioambiental – así hubiese sido particularmente útil identificar, además de impactos negativos, los posibles “puntos calientes” o áreas de fricción existentes entre objetivos de las compañías o simplemente expectativas de los grupos de interés. Por ejemplo, el objetivo de potenciar la apertura internacional y nuevos mercados

emergentes podría afectar la estabilidad y crecimiento de áreas productivas en España, de hecho, GAMESA menciona en varias ocasiones la existencia de planes de ERE, sin aportar más información. Tampoco vincula este dato con el número total de empleados de la compañía, y su distribución geográfica.

En cuanto a la gestión de la RSC en la cadena de valor, GAMESA expone claramente su voluntad de que los principios del Código de Conducta se trasladen a toda su cadena de suministro. Asimismo, hace firmar a todos sus proveedores un documento de Condiciones Generales de Compra, dónde vienen recogidos los principios del Código de Conducta. Sin embargo, dichas medidas no son por sí solas suficientes para asegurar el correcto seguimiento de los principios enunciados, si no se acompañan de mecanismos de verificación y seguimiento, de los cuales no se ha encontrado evidencia.

El Informe de Sostenibilidad incluye un certificado de verificación realizada por un tercero externo, que como el mismo informe indica sólo verifica que la información refleja una imagen razonable y equilibrada del desempeño de GAMESA y que esta se haya realizado conforme al marco del GRI. También aporta un certificado de GRI denominado “Declaración de control de aplicación de GRI” dónde certifica simplemente que GAMESA aporta información sobre los indicadores exigibles para una calificación A+, pero es importante remarcar que no certifica el grado de desempeño de la compañía, ni la calidad de los contenidos sobre sostenibilidad del informe.

Por último, se puede considerar que GAMESA presenta un informe poco neutral y desequilibrado, al hacer hincapié en los impactos positivos y con un lenguaje optimista e incluso ligeramente autocomplaciente, mientras por otro lado se tiende a obviar los impactos negativos y la información al respecto es muy escasa. No obstante, la estructura del informe se puede considerar adecuada, es clara y la información comprensible y accesible, aunque con las limitaciones mencionadas en el presente análisis.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

Además de la información relativa al gobierno incluida en el informe de sostenibilidad, GAMESA publica un informe anual de gobierno corporativo siguiendo el formato establecido a tal fin por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). La valoración global realizada tras el análisis constata una leve mejora respecto al año anterior, en línea con la tendencia de los últimos años y más adaptada con los principios y las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, comúnmente llamado Código Conthe. Para el análisis se ha consultado, además del Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Reglamento del Consejo de Administración, que integra las modificaciones realizadas en diciembre 2010 y también en mayo de 2012, así como los reglamentos internos de gobierno.

Además de la existencia de una política de gobierno corporativo, GAMESA proporciona información relativa al sistema de control y gestión de riesgos, implantado en toda la organización. Se considera completa la información relativa al desarrollo, implantación, seguimiento y supervisión del sistema. La compañía informa por otro lado de algunos procedimientos concretos, como la elaboración de un mapa de riesgos revisado anualmente. Los riesgos identificados están relacionados tanto con su entorno, como con su operativa: son de tipo financiero, fiscal, operativos, estratégicos, legales, sin embargo no identifica riesgos relacionados con los derechos humanos, medioambientales, los aspectos sociales y los derechos de los consumidores.

Desde hace varios años, GAMESA dispone de un canal de denuncia confidencial, para integrantes de la organización destinado a asuntos relativos al Código de Conducta. Dicho canal, implantado a nivel internacional, está supervisado por la Unidad de Cumplimiento Normativo que reporta las conclusiones de sus investigaciones al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. No se ha encontrado evidencia de que exista un canal similar para los otros grupos de interés, ni información que indique que esté prevista su puesta en marcha.

GAMESA informa que 8 personas de la alta dirección se benefician de cláusulas de blindaje, siendo el propio Consejo de Administración quién las autoriza e informa a la Junta General de Accionistas, aunque no se somete a votación como un punto separado del orden del día. Tampoco se indica quiénes son las personas beneficiarias y cuál es la naturaleza de dichas cláusulas. Esto cobra especial relevancia dado que los beneficiarios de dichas cláusulas pueden ser, entre otros, los que las aprueban, incurriendo así los administradores en una clara situación de conflicto de interés, que podría ir en detrimento de los intereses de los propietarios de la sociedad, y especialmente de los accionistas minoritarios. En la actualidad los medios de comunicación están dando a conocer a la opinión pública numerosos casos de directivos que han cobrado elevadas cantidades de dinero en concepto de indemnización, pese a haber llevado a la quiebra a las entidades que dirigían, lo cual ha creado una alarma social que se materializa en una creciente demanda de transparencia y regulación por parte de amplios sectores de la sociedad. Por otro lado, esta situación de información incompleta es contraria con los más altos compromisos de GAMESA con la transparencia, también recogidos en su normativa interna, como Política de Gobierno Corporativo, Código de Conducta o el Reglamento del Consejo de Administración.

Por otro lado, se ha producido una mejora (aunque insuficiente) en este sentido respecto a años anteriores, ya que el consejo elabora un informe sobre la política de retribución de los consejeros que es sometida a votación como punto separado del orden del día. Por otro lado, se informa de manera genérica de que las remuneraciones del consejo están relacionadas con los resultados de la sociedad, sin aportar más explicación y/o justificación. Al no estar reflejado en la política y en el reglamento, no es posible saber si la remuneración de los consejeros tiene relación con la consecución de objetivos no financieros. En la página web de GAMESA se encuentra disponible el punto duodécimo de orden del día de la Asamblea General de Accionistas con los detalles del Informe Anual sobre remuneración de los Consejeros.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración, los consejeros externos dominicales e independientes son una amplia mayoría del Consejo al ser 8 sobre 10, de los cuales la mitad son consejeros independientes (representan el 40% del total del Consejo), dos son dominicales, los dos últimos siendo otros externos. Para estos últimos, GAMESA informa que el primero, antiguo consejero dominical en representación de Iberdrola debe esta condición a su dimisión del Consejo de Administración de Iberdrola en 2007, dejando así de representar al accionista. Destacamos que este mismo consejero participa en el Consejo de Administración de GAMESA desde el año 1976, lo cual podría poner en duda el verdadero carácter externo de este consejero. En cuanto a la segunda consejera externa, la compañía motiva su situación por percibir cantidades económicas en concepto de prestación de servicios a GAMESA. No se detalla de qué naturaleza es la prestación de servicios y cuales es el importe.

Cabe destacar que algunos de los miembros del Consejo de GAMESA ostentan o han ostentado cargos Públicos muy relevantes, como es el caso de Carlos Fernández-Lerga Garralda, Vocal Asesor del Ministro y de la Secretaría de Estado para las Relaciones con las Comunidades Europeas (1978-1983), José, María Aracama Yoldi, Consejero de Economía y Hacienda del Gobierno de Navarra (1996-1999) y Benita Ferrero Waltner, Secretaria de Estado de Austria (1995-2000); Ministra de Asuntos Exteriores de Austria (2000-2004); Comisaria Europea por Austria (2004-2009). Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública o el ámbito político a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria”, está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a grandes controles regulatorio<sup>136</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

<sup>136</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianoherlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

Por último, parece ser que ningún consejero lleve más de 12 años en el mismo cargo, aunque esta recomendación no se encuentra recogida en su reglamento interno, tampoco informa de recomendaciones acerca del número de años máximo de participación en el consejo independientemente del cargo asumido ni sobre una edad límite para formar parte del consejo.

En cuanto a la política de igualdad, se valora positivamente el incremento de la presencia femenina en el consejo pasando de una a dos sobre diez. No obstante no se han encontrado evidencias de que exista una voluntad de promoción del número adecuado de mujeres ni que este cambio se deba a la implementación de medidas para incrementar su presencia. GAMESA sólo justifica que el 20% de mujeres dobla la media actual de los Consejos del Ibex35, de 10%, ambos resultados manteniéndose lejos del 50% deseable para representar una verdadera igualdad.

Destacamos un último aspecto relevante para del análisis del gobierno corporativo de GAMESA, acerca de la existencia de tres comisiones: la Comisión ejecutiva delegada, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, sin embargo no parece existir la Comisión de Estrategia, cuya ausencia no se justifica. En cuanto a los Presidentes de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, ambos constan como independientes.

## **GAS NATURAL SDG, S.A.** **Gas Natural Fenosa**

### **I. DATOS GENERALES**

#### Productos/servicios

Gas Natural SDG, S.A.(GNF en adelante) ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Exploración, producción, licuefacción, transporte, distribución, almacenamiento y regasificación de gas.
- Generación y distribución de electricidad.
- Comercialización de energía.
- Minería.
- Telecomunicaciones.

#### Alcance geográfico

GNF opera o tiene presencia en los siguientes países:

- EUROPA: España, Francia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos (Holanda), Portugal, Reino Unido y República Moldava.
- AFRICA: Angola, Egipto, Kenia, Madagascar, Marruecos, Sudáfrica y Uganda.
- AMÉRICA: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Estados Unidos, Guatemala, Islas Caimán, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.
- ASIA: Arabia Saudí, Isla Filipinas y Omán.
- OCEANÍA: Australia.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, GNF informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index
- Dow Jones Sustainability Index Europe
- FTSE4Good

#### Normativa Internacional

GNF informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas
- Declaración OIT (Convenios OIT): Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, Convenio OIT 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes.
- Principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades
- Convenios y Tratados ONU: Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

### Estándares voluntarios

GNF 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 de Desarrollo del Milenio de la ONU
- Líneas Directivas para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Código Unificado de Buen Gobierno
- Carbon Disclosure Project
- Caring for Climate: The Business Leadership Platform
- Global Reporting Initiative G3.1
- AA1000

### 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:

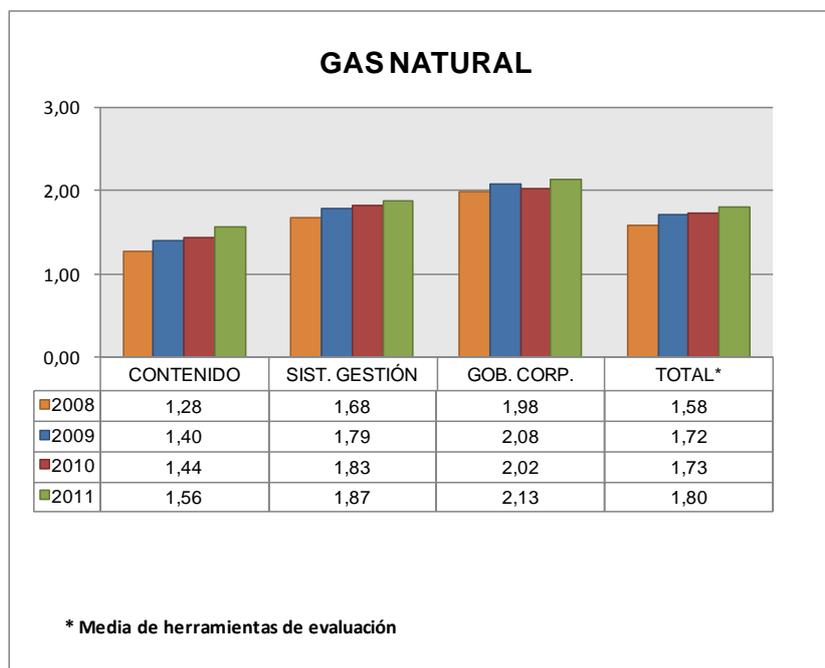
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2011	Disponible en la web
Informe Responsabilidad Corporativa 2011	Disponible en la web
Informe Gobierno Corporativo 2011	Disponible en la web
Informe Huella de Carbono	No disponible en la web
Informe de Biodiversidad y Huella Ambiental	No disponible en la web (cambia el título respecto al año 2010 el título que era Informe de Biodiversidad y Huella Ecológica)
Informe de Auditoría y Control	Disponible en la web (según consta en análisis 2010 este informe no fue facilitado)
Código Ético	Disponible en la web en castellano, catalán y gallego y en inglés, francés, italiano, ruso, rumano y portugués.
Reglamento de Organización y funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comisiones	Disponible en la web, documento actualizado a septiembre de 2011
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Disponible en la web, documento actualizado a abril de 2012; desaparece en el título "organización y funcionamiento"
Código Interno de Conductas en materias relativas a los mercados de valores	Disponible en la web
Criterios de Gestión de Activos Nucleares	Disponible en la web (versión 2.0 mayo de 2012)
Política de Derechos Humanos de Gas Natural Fenosa	Disponible en la web en castellano, catalán y gallego, en inglés, francés, portugués, italiano, ruso, árabe y rumano (aprobada en feb. 2011)
Política de Responsabilidad Corporativa	Disponible en la web (no se puede descargar como documento pdf ni imprimir) (aprobado por el Consejo de Administración el 17 de diciembre de 2010)

## II. TABLAS DE RESULTADOS

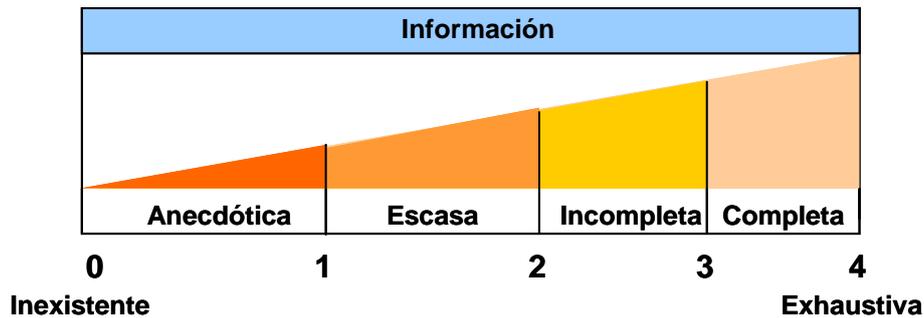
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,87</b>
Indice&Perfil GRI	2,01
GRI Indicadores	1,74
Principios GRI	1,85
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,09</b>
<b>ONU</b>	<b>1,31</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,62</b>
AA1000 Indicadores	1,63
AA1000 Principios	1,60
<b>NEF</b>	<b>2,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,78</b>

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 **1,80**, 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 **1,56**, 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 **1,87** 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**.

El grupo GAS NATURAL FENOSA experimenta una ligera mejora en el resultado total agregado como consecuencia de pequeños incrementos en la valoración de todas las áreas de reporte parciales. Estos incrementos en la valoración de la información aportada vienen dados por una mejoría en el desglose por país de algunos indicadores laborales y por la aprobación en 2011 de su Política de Derechos Humanos afectando a los indicadores relativos a contenidos en esta área. Sin embargo, en ninguno de los epígrafes introducidos en el análisis se registran progresos cualitativos de gran alcance.

Un aspecto relevante y en el que no se aprecia mejoría con respecto a años anteriores es la respuesta que da el informe sobre los objetivos marcados previamente. Este punto es crítico para el entendimiento de los avances en materia de RSC que el grupo está haciendo y, que a la vista de la imprecisión en la fijación de objetivos (ni claros en la definición ni en términos cuantitativos) o por la desaparición de los mismos en informes siguientes, no permite en muchos casos ver cómo las iniciativas que pone en marcha se están materializando o implantando.

La información aportada en torno a los sistemas de gestión empleados en el ámbito de la RSC continúa caracterizándose por su escasa amplitud y un bajo nivel de precisión. Aspectos fundamentales en la gestión de la RSC como es el proceso de materialidad o la identificación y diálogo con los grupos de interés no se encuentran suficientemente explicados. En este sentido, destaca el poco detalle aportado en torno al enfoque para la gestión de las relaciones con los distintos grupos de interés, limitándose a una mera enumeración de canales de comunicación de tipo genérico y a un cierto énfasis en la relevancia que dicha comunicación

tiene para la empresa. Tampoco se detallan, en general, procedimientos claros aplicados a los distintos aspectos asociados con la RSC.

En materia de gobierno corporativo continúan detectándose áreas donde la actuación de la empresa no alcanza las mejores prácticas, así se aprecia escasa información en torno a la política de retribuciones aplicada o a las medidas incorporadas para lograr una presencia adecuada de mujeres en el Consejo. Además se aprecia la falta de incorporación de algunas recomendaciones del Código Conthe que dice cumplir dentro de sus reglamentos.

## b. CONTENIDOS RSC

El ejercicio 2011 es el tercero en el que se presenta información consolidada respecto al nuevo perímetro de GAS NATURAL tras la materialización del proceso de adquisición de UNIÓN FENOSA. El Informe de Responsabilidad Corporativa (RC) 2011 de GAS NATURAL FENOSA, sigue la línea de los presentados en ejercicios anteriores. Destacar que se elimina la parte “Cómo leer el Informe RC<sup>137</sup>” que se realizó en el 2010, que si bien no era excesivamente clarificador, servía de guía para los grupos de interés no acostumbrados a los informes de RSC.

El Informe de RC está organizado en función de los siete compromisos de su Política de RSC: orientación al clientes, compromiso con los resultados, medio ambiente, interés por las personas, seguridad y salud, compromiso con la sociedad e integridad. Además

Realiza una exposición del plan estratégico del grupo para el periodo 2010-2014. En una primera fase está realizando un fortalecimiento del balance, lo que le ha llevado durante 2011 entre otras decisiones a la eliminación de 25 sociedades concentrando su actividad en otras ya existentes con la misma actividad. Por otro lado, a partir de 2012 el plan estratégico se centrará en el crecimiento en mercados y negocios clave, principalmente en la región de Latinoamérica y en concreto en Colombia, Brasil y México.

GAS NATURAL FENOSA afirma que genera riqueza y empleo en los países en los opera y que se materializa a través del pago de salarios, de impuestos, a través de las inversiones que realiza y de la aportación de valor a lo largo de la cadena energética. Añade también que participa en proyectos sociales con el objetivo de contribuir al desarrollo de las sociedades en las que tiene actividad. Más allá de esta afirmación se aporta escasa información sobre el desempeño económico por país pues el nivel de desglose de estos indicadores básicos es insuficiente o nulo.

Aporta un cuadro resumen de la contribución a la sociedad pero ninguno de los conceptos se aporta desglosado. En el caso de los gastos laborales en el Informe de RC aporta el dato global y hay que acudir al Informe Anual para encontrar un desglose a nivel regional: España, resto de Europa, Latinoamérica y resto.

Lo mismo acontece con el pago de impuestos, donde se indica un dato global sin mayor grado de desglose. También informa sobre la tasa efectiva de impuestos sobre beneficios, siendo del 24,5% y que la diferencia con la tasa teórica se debe a deducciones fiscales por la reinversión de beneficios extraordinarios de las transmisiones de activos realizadas en cumplimiento de disposiciones de la normativa de defensa de la competencia. Con respecto a información sobre exenciones fiscales, deducciones o subvenciones recibidas por país tampoco aporta ninguna información.

La transparencia en estos aspectos tiene una relevancia enorme especialmente cuando GAS NATURAL FENOSA tiene 27 empresas entre filiales, asociadas y negocios conjuntos domiciliadas en territorios considerados paraísos fiscales<sup>138</sup>. Si bien muchas de ellas realizan actividades operativas en dichos países y territorios existen 14 sociedades que por la actividad

<sup>137</sup> Informe Responsabilidad Corporativa 2010. Pg. 40 y 41

<sup>138</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

indicada en la memoria, y sin otra información fiscal relevante (como impuestos pagados, operaciones realizadas y beneficios en el ejercicio, tasa efectiva sobre beneficios, exenciones fiscales, entre otras), pudiera interpretarse por un analista externo como sociedades meramente instrumentales y financieras.

En el ejercicio 2011 las siguientes sociedades estaban domiciliadas en paraísos fiscales:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Clover Financial and Treasury Services, Ltd.	Irlanda	Financiera
Gas Natural International, Ltd.	Irlanda	Sociedad de cartera
Buenergía Gas & power, Ltd.	Islas Caimán	Sociedad de cartera
EcoEléctrica Limited	Islas Caimán	Sociedad de cartera
EcoEléctrica Holding, Ltd.	Islas Caimán	Sociedad de cartera
Natural Re, S.A.	Luxemburgo	Seguros
Unión Fenosa Finance B.V.	Países Bajos	Financiera
Caribe capital B.V.	Países Bajos	Sociedad de cartera
Unión Fenosa International B.V.	Países Bajos	Sociedad de cartera
Unión Fenosa México B.V.	Países Bajos	Sociedad de cartera
Unión Fenosa Minería B.V.	Países Bajos	Sociedad de cartera
Distribuidora Eléctrica de caribe, s.A. (Panamá)	Panamá	Sociedad de cartera
Gas Natural Puerto Rico, Inc.	Puerto Rico	Sociedad de cartera
Unión Fenosa South Africa Coal (Propietary), LTD	Sudáfrica	Sociedad de cartera

Además GAS NATURAL FENOSA informa que cuenta con sociedades instrumentales, de cartera o servicios profesionales en Madagascar y Uganda<sup>139</sup>. Éstas no se han incorporado al listado al no encontrarse dichos países en la relación de países identificados como territorios considerados como paraísos fiscales, en la metodología y el listado utilizado por el Observatorio de RSC.

También se han detectado otras empresas del grupo que aparentan tener razones operativas, por las actividades identificadas, respecto a su presencia en dichos territorios. Un ejemplo de esto son las empresas Socoin, S.A. (Panamá) y Socoin INC (Puerto Rico), que según la empresa desarrollan servicios profesionales, de ingeniería. Sobre estas empresas participadas conviene recordar que se debería aportar más información (ingresos, beneficios, tasa efectiva de impuesto de sociedades, exenciones y beneficios fiscales...), con el fin de asegurar la transparencia que demuestre su responsabilidad fiscal.

Más allá del número de sociedades domiciliadas en estos países lo importante es que no se aporta consideración alguna sobre la actividad desarrollada a través de estas sociedades, ni datos económicos y fiscales asociados a las mismas. Como ya indicó en anteriores análisis esta falta de transparencia genera un riesgo de responsabilidad fiscal, debido a que se pueda interpretar que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios y éticamente reprochable. Por ello se recomienda a la empresa que aporte información operativa, económica y fiscal relevante país a país, y en especial en los territorios señalados en este estudio como paraísos fiscales, donde tiene filiales o empresas participadas.

<sup>139</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa, página 7

Esta ausencia de información resulta sorprendente dado lo explícito del compromiso en materia de pagos irregulares y blanqueo de dinero asumido por GAS NATURAL FENOSA en su Código Ético donde se pone de manifiesto la implementación de “políticas [que] establecen controles específicos sobre aquellas transacciones económicas, tanto cobros como pagos, de naturaleza o importe inusual realizados en efectivo o con cheques al portador, así como sobre todos aquellos pagos realizados a entidades con cuentas bancarias abiertas en paraísos fiscales, identificando en todos los casos la titularidad de las mismas”.<sup>140</sup> Sería recomendable, en este sentido, introducir explicaciones adicionales acerca de las actividades que desarrolla, así como información detallada de las operaciones, resultados y tasa efectiva de impuestos de las empresas del grupo en las citadas ubicaciones, más aún si se toma en consideración el papel protagónico que este tipo de cuestiones ha adquirido en el actual contexto de crisis económica.

Con más detalle aporta información sobre el número de proveedores por país e indica el porcentaje de compras destinado a proveedores locales en 16 países, informando que del resto que no tienen unidad centralizadas de compras o que no cuenta con la información disponible. También al respecto informa que no dispone de una política específica para la contratación de proveedores locales pero que encamina sus esfuerzos para promocionar la compra local.

También con algo más de detalle, pero sólo cualitativo, informa de su contribución al desarrollo sostenible a través de su inversión en I+D+i enmarcado en el *Plan de Tecnología* con una inversión total de 16,27 (millones de euros) que supone un incremento del 50% con respecto al año anterior.

Por último informa que favorece el desarrollo de aquellas sociedades en las que opera y que cuentan con deficiencias en las infraestructuras y con los denominados “barrios carenciados” que presentan unas condiciones socioeconómicas particulares que hacen especialmente dificultosa la distribución de gas o electricidad y la gestión comercial. En este sentido informa de programas específicos de acceso a la energía en zonas de Colombia, Nicaragua y Argentina y la participación en el proyecto Euro-Solar para la promoción del desarrollo a través de la energía renovable en 8 países de América Latina (Bolivia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay y Perú). Aporta datos sobre inversión económica y beneficiarios, pero se echa de menos información relativa a impactos negativos, denuncias por parte terceros que permita englobar el problema de dichos barrios en un contexto más amplio que su acción social.<sup>141</sup>

El grado de detalle acerca de la actuación de la empresa en relación a los distintos aspectos asociados con la RSC es notablemente desigual. Como áreas de reporte donde la información aportada es de carácter más amplio, destacan los aspectos vinculados con el desempeño medioambiental. En este sentido, se han publicado por segunda vez dos informes especializados, el Informe de biodiversidad y huella ambiental y el Informe de huella de carbono que amplían la información presente en el Informe de Responsabilidad Social.

GAS NATURAL FENOSA asume que las actividades que realiza (transporte, generación y distribución de electricidad y gas) tienen impacto ambiental y que su estrategia en este sentido es la prevención de los impactos y la reducción de los contaminantes. Con respecto a los impactos generados sobre el medio ambiente realiza desde el 2002 un análisis de la huella ambiental y en la que cuantifica en unidades medioambientales (UMAS) su impacto desglosado por categorías. En el Informe de biodiversidad y la huella ambiental amplía esta información a impactos directos e indirectos, pero se echa de menos una mayor profundidad en las acciones para mitigar dichos impactos.

Informa de algunos de los objetivos y acciones marcadas para el 2011 y de su grado de cumplimiento además de fijar nuevos objetivos para 2012, sin embargo su enunciado es demasiado ambiguo sin concretar objetivos medibles y cuantificables, por tanto difíciles de realizar un seguimiento.

<sup>140</sup> Código Ético, GAS NATURAL SDG, SA, pg. 16.

<sup>141</sup> “The powerful and the powerless” 2009, European Coalition for Corporate Justice. [http://www.corporatejustice.org/IMG/pdf/ECCJ\\_Colombiapamphlet\\_LOWRES\\_A4.pdf](http://www.corporatejustice.org/IMG/pdf/ECCJ_Colombiapamphlet_LOWRES_A4.pdf)

En general se aportan datos relativamente detallados acerca del consumo de materiales, el consumo de energía según fuente primaria, consumo y captación de agua por fuentes o residuos generados. Sin embargo todos ellos se presentan sin desglose geográfico, cuestión altamente relevante en la medida que el mix de generación y las técnicas empleadas son susceptibles de diferir en función del contexto considerado y, en relación con esto, el impacto medioambiental asociado a la actividad desarrollada por el grupo GAS NATURAL FENOSA en cada ubicación, carencias que se vienen manifestando en análisis anteriores.

En relación a las emisiones de gases efecto invernadero la compañía expone su posición y estrategia ante el cambio climático, aspectos que desarrolla de manera más amplia en el Informe de huella de carbono. El informe de RC recoge un resumen de ese informe que entra en detalle sobre los riesgos y oportunidades debido al cambio climático, así como del inventario de GEI informando de la cobertura del mismo y de las emisiones desglosadas por país y por actividades, además de aportar información sobre los objetivos, grado de consecución y las actuaciones que está llevando a cabo para su reducción y las reducciones alcanzadas por cada actuación. Hay que destacar que no cumple con la mayoría de los objetivos parciales marcados para 2011 principalmente por el aumento de las emisiones directas de generación de electricidad y de gas. Sin embargo informa que se mantiene en línea con los 5 objetivos marcados de reducción en el plan estratégico 2010-2014. GAS NATURAL FENOSA informa que dicha estrategia está dirigida para conseguir los compromisos del denominado objetivo 20/20/20 de la Unión Europea<sup>142</sup>

GAS NATURAL FENOSA informa que las emisiones totales de CO<sub>2</sub> han sido mayores que la asignación de derechos de emisión a través de Plan Nacional de Asignación de Derechos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero 2008-2012. Por tanto a realizado adquisiciones de derechos de emisión a través de su participación, en el mercado secundario, en proyectos primarios y en fondos de carbono. En este sentido tiene registrado en Naciones Unidas diez proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL)<sup>143</sup> como participante de proyecto.

En lo que respecta a la biodiversidad la información es más deficiente pues aunque informa de su compromiso y estrategia así como de las ubicaciones afectadas y de la puesta en marcha de iniciativas para reducir el impacto, no se hace mención a si se han materializado algún impacto en dichas zonas. El Informe de biodiversidad y huella ambiental profundiza algo más en esta materia pero tampoco se mencionan impactos materializados.

Respecto a la actuación de los proveedores en materia medioambiental menciona la adhesión voluntaria a diferentes iniciativas: el 84% de los principales contratistas de obras e infraestructuras de distribución de gas al documento “Buenas prácticas de actuación ambiental en obras para la construcción de redes de distribución” y el 100% de los principales contratistas de obras e infraestructuras de distribución eléctrica al de “Buenas prácticas de actuación ambiental para proveedores homologados de redes de electricidad”. Sin embargo no aporta información sobre si existe algún tipo de seguimiento o verificación

Con respecto a la homologación de proveedores indica que utiliza actualmente la plataforma RePro (sistema de publicación, clasificación y homologación de proveedores de mayor volumen de facturación, críticos y de negocio) y que en España se está desarrollando un sistema propio de evaluación online *Total Supplier Management Solution (TSMS)* en el que se podrá incluir a proveedores que no estén en el sistema RePro y que se tendrá en cuenta aspectos legales, de calidad, ambientales y de RC, entre otros. Se espera que el sistema esté implantado el primer trimestre de 2012 y que se irá implementado al resto de los países progresivamente. A la vista de la información sobre proveedores no queda suficientemente claro como GAS NATURAL FENOSA está gestionando los aspectos medioambientales en su cadena de suministro.

<sup>142</sup> Reducir un 20% las emisiones de gases de efecto invernadero, ahorrar un 20% en el consumo de energía primaria y que un 20% de la energía final consumida proceda de fuentes renovables.

<sup>143</sup> Mecanismo contemplado por el Protocolo de Kyoto para la compensación de emisiones de GEI: son proyectos realizados en países en vías de desarrollo no obligados al cumplimiento de menores emisiones.

En relación con sanciones en materia ambiental la empresa informa de las sanciones impuestas en España y México, informa de las causas y cuantías pero se echa de menos información sobre perjuicios ocasionados o compromisos y líneas de actuación emprendidas para evitar nuevos casos. A cierre del ejercicio 2011 tenía además varios expedientes en proceso de recurso y pendientes de resolución: siete en España, siete en Colombia, uno en México, uno en Costa Rica y otro en República Dominicana.

Por último en cuestiones medioambientales, el detalle aportado acerca de procedimientos informativos y formativos a consumidores sobre las consecuencias ambientales de los productos ofertados es escaso, especialmente para ámbitos geográficos distintos a España.

En materia laboral aporta una batería estadística en torno a la composición de la plantilla agrupada por tipo de contrato, tipo de jornada, sexo, edad y categoría profesional. A diferencia del año 2010 muestra mayor desglose en cuestiones de género como son los indicadores referidos a la categoría profesional por género y país o tipos de contrato por género. También aporta mayor nivel de desglose geográfico para indicadores que el año pasado sólo reportaba de España como es el salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional y por país, e introduce nuevos indicadores como es el caso de las contrataciones por género y grupo de edad. Por tanto se aprecia una mejor información integrando aspectos de género y mayor desglose por país, aunque sobre este último el grado de desglose es diferente según que indicador.

Es importante destacar que, al igual que años anteriores, no aporta ninguna información laboral relativa a datos de los contratistas y subcontratistas.

Expresa su compromiso con la igualdad de oportunidades y rechaza la discriminación por cualquier motivo, aspectos que se encuentran recogidos en el Código Ético y en la Política de Derechos Humanos. A pesar de dichos compromisos existe poca información sobre cómo se está implementando, pues sólo informa que en España durante el ejercicio 2011 se ha elaborado un Plan de Igualdad que se aprobará en 2012 para los negocios de gas y electricidad y que se extenderá al de ingeniería y tampoco hace mención a si se extenderá a otros países. En materia de cumplimiento de la LISMI se acoge a medidas complementarias y contrata proveedores que emplean a personas con algún tipo de discapacidad pero no informa del número de personas contratadas directamente. Sorprende que no aporte el dato para España y que indique el porcentaje de plantilla con discapacidad para Brasil, México, Panamá, Marrueco e Italia, aspecto por otra parte que es valorado positivamente.

Respecto a la igualdad entre sexos, si bien el número de mujeres contratadas y por categoría profesional sigue siendo inferior se ve una tendencia positiva en el acceso de mujeres a puestos directivos, a excepción del Consejo de Administración que no cuenta con ninguna mujer. Este año aporta información desglosada por país el salario medio desglosado por categoría y por género, en el caso de España, para todas las categorías (excepto "técnicos") el salario de las mujeres es sensiblemente inferior al de los hombres. No se hace ninguna mención a qué se deben dichas diferencias y sería deseable una explicación al respecto, máxime cuando afirma que los salarios para el personal incluido en convenio (el 80% en España) se estipula en función del grupo y subgrupo profesional. Por tanto para tener una mejor información sobre esta materia sería conveniente informar sobre el total devengado que es dónde se incluyen los complementos salariales y extra-salariales que son los verdaderos índices de discriminación.

GAS NATURAL FENOSA respeta el derecho de sus empleados a la libertad de asociación, sindical y a la negociación colectiva, independientemente del ámbito donde desarrolle sus operaciones, aspectos recogidos en el Código Ético y en la Política de Derechos Humanos. Se ofrecen, en este sentido, estadísticas sobre afiliación y trabajadores bajo convenio colectivo con una amplia desagregación geográfica. Sin embargo, el detalle de corte cualitativo sobre los procedimientos aplicados por la empresa en este ámbito es prácticamente inexistente y se limita a ciertas consideraciones circunscritas a España. En este sentido sería deseable que profundizase en aportar mayor información sobre todo en aquellos países con una elevada complejidad en esta materia y con casos de violaciones graves de los derechos humanos e

incluso muertes relacionadas con las prácticas sindicales, por lo que la información aportada se considera insuficiente y debería ser complementada con mayor descripción de los procesos garantistas aplicados. Esta consideración cobra mayor relevancia si se toma en cuenta que la empresa opera en contextos geográficos donde es frecuente la vulneración de los derechos sindicales (México, Guatemala, Costa Rica, Colombia, Arabia Saudí o Kenia)<sup>144</sup>.

En materia de seguridad laboral tiene el compromiso de garantizar la seguridad y la salud entre empleados, proveedores, empresas colaboradoras y la sociedad en su conjunto. Se ofrece una presentación relativamente amplia de los procedimientos introducidos en materia de seguridad laboral pero no se aporta una particularización adecuada de la información de naturaleza cualitativa para los diferentes contextos geográficos. En la misma línea, y aunque los indicadores de siniestralidad se presentan con notable desglose geográfico, algunos de las estadísticas ofrecidas hacen referencia solamente a España (resumen de actuaciones preventivas) o aportan datos agregados para contextos distintos al español (formación en materia de seguridad), con lo que no se puede saber cuántas horas de formación se han impartido en los países con mayor siniestralidad.

En relación con contratistas aporta alguna información sobre horas trabajadas, formación y sobre accidentes ocurridos, sin embargo, no se proporciona de manera sistemática información acerca de la siniestralidad en los subcontratistas, ni se aporta detalle acerca de las condiciones laborales en las que desarrollan su actividad los trabajadores de estas empresas, ni se describen procedimientos garantistas destinados a proteger la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva también en estos ámbitos. GAS NATURAL FENOSA informa que va a poner en marcha un Plan Estratégico en Seguridad y Salud Laboral en el que otros objetivos pondrá el foco en las empresas colaboradoras para una mejor selección y homologación y el desempeño de la actividad operativa.

En 2011 se ha aprobado la Política de Derechos Humanos en la que establece con cierto detalle los compromisos asumidos en dicha materia y los hace extensibles todas sus actividades y ámbitos de actuación. Informa sobre los diferentes declaraciones y convenios y documentos que ha tenido como base para su elaboración y se alinea con el Informe del Representante Especial del Secretario General sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales (informe Ruggie). Cuenta con 10 compromisos específicos sobre evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas, erradicar el trabajo infantil, facilitar la libertad de asociación y negociación colectiva, proteger la salud de las personas, ofrecer un empleo digno, comprometerse con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, apoyar y promover públicamente el respeto a los derechos humanos, respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales, proteger las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos, y contribuir a combatir la corrupción.

Esta exposición relativamente exhaustiva de los compromisos asumidos por la compañía en materia de Derechos Humanos no se acompaña, sin embargo, de un desarrollo equivalente de los procedimientos implementados para gestionar riesgos potenciales. En cuanto a los procedimientos establecidos lo único que se informa es que se utilizará el mismo canal de comunicación asociado con el Código Ético del grupo, gestionado por la Comisión del Código Ético. Así, se aporta detalle sobre el número de notificaciones efectuadas según los capítulos del Código Ético al que hacen referencia y se indica que “durante 2011, la Comisión no registró ninguna notificación o infracción relacionada con derechos humanos a través de las líneas de comunicación dispuestas para ello.

Por el contrario informa de la puesta en marcha de un plan de comunicación y formación entre sus empleados y aporta el dato de personas formadas en esta materia. También informa de la comunicación con proveedores requiriendo la necesidad de una política propia en esta materia o la adhesión a la de GAS NATURAL FENOSA, pero no aporta información sobre el estado de esta petición. Por último informa que se pondrá en marcha un plan de implementación de la

<sup>144</sup> Véase Confederación Sindical Internacional (2011): Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales (<http://survey.ituc-csi.org/>); <http://www.ecologistasenaccion.org/article16700.html> y <http://survey.ituc-csi.org/FRENA-leader-shot-to-death.html?lang=en>

política de DDHH, aprobado por el Comité de Reputación Corporativa y cuyo cumplimiento será verificado por auditores externos. Por tanto habrá que esperar a próximos informes para ver como se materializa dicho plan y sus resultados.

La Política de Derechos Humanos no hace mención expresa a mecanismos de reparación en caso de vulneración de los DDHH, aspecto clave en el informe Ruggie (Proteger, Respetar y Remediar), sólo indica que se asegurará que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas y en el caso de las comunidades indígenas hace referencia a el pago de indemnizaciones como consecuencia de cualquier perjuicio sufrido como consecuencia de las actividades de la compañía.

Al respecto informa que en sus proyectos e inversiones tiene en cuenta los impactos sobre las comunidades y en especial los relacionados con los desplazamientos de población. Informa que durante 2011 no se ha producido desplazamientos de personas como consecuencia de los proyectos de desarrollo de infraestructuras de la compañía y que va a implantar de manera progresiva una metodología de evaluación de impacto social en las comunidades. Se compromete con el derecho de consulta a las comunidades indígenas y al respecto informa de manera general que toma en consideración la opinión de los grupos de interés afectados en todas las fases (análisis de la operación, ejecución, puesta en marcha y operación en las instalaciones). Pese a que informa de un proceso de consulta en el proyecto hidroeléctrico Torito, en Costa Rica y del plan de compensaciones se echa de menos mayor información sobre la conflictividad social entorno a dicho proceso.<sup>145</sup>

GAS NATURAL FENOSA rechaza la corrupción, el fraude y el soborno y afirma que pone los medios necesarios para evitarlo y combatirlo. Este compromiso se encuentra recogido brevemente en la política de DDHH y con algo más de detalle en el Código Ético. Las pautas de conducta contenidas en este código afectan a todas las empresas participadas en las que GAS NATURAL FENOSA tenga el control de la gestión.”<sup>146</sup> Como consecuencia del mismo existe una Comisión del Código Ético entre cuyas funciones principales es facilitar un canal de comunicación a todos los empleados para recabar consultas y notificaciones de incumplimientos del código. Aporta información porcentual sobre el número de notificaciones por cada capítulo del código ético, siendo las más elevadas las de “respeto a las personas”, “Lealtad a la empresa y conflicto de intereses” y “corrupción y soborno”. No obstante, no se detalla el contenido de las mismas, su alcance geográfico ni las actuaciones adoptadas en consecuencia.

Con respecto a prácticas de lobbying, la compañía informa que “participa aportando experiencia y recursos” en diversas instituciones, aportando la lista de las mismas, pero no existe una mención expresa a sus actividades relacionadas con la presión política. Sería deseable un mayor detalle en la información a este respecto dada la capacidad de influencia de las grandes multinacionales sobre las políticas de estado<sup>147</sup>.

En relación a multas por incumplimiento de leyes y regulaciones informa de tres sanciones por valor de 14 (millones de euros) en materia de derecho de la competencia por parte de la Comisión Nacional de la Competencia, pero sin entrar en mayor detalle cuando ha sido una resolución con un amplio eco en los medios de comunicación<sup>148</sup>.

En relación a la responsabilidad ejercida por GAS NATURAL FENOSA sobre los productos que comercializa, al igual que en años anteriores destaca la nula información acerca de los canales de queja y reclamación disponibles para clientes y su cuantificación, lo que contrasta con el detalle con el que se exponen los resultados positivos de las encuestas que miden la satisfacción de sus usuarios. En este sentido, sólo se aporta el número de llamadas recibidas

<sup>145</sup> <http://www.elfinancierocr.com/ambiente/noticias/hidroelectrica-torito-i-levanta-molestia-por-supuestos-incumplimientos-de-la-desarrolladora>

<sup>146</sup> Código Ético, pg. 5.

<sup>147</sup> “Lobbying in Brussels”. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>148</sup> “Competencia multa a las eléctricas con 61 millones por ahogar el mercado” El País, 14/05/2011. [http://elpais.com/diario/2011/05/14/economia/1305324007\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2011/05/14/economia/1305324007_850215.html)

por el servicio de atención al cliente con cierto desglose geográfico y temporal pero sin distinguir los motivos de estas consultas. Preocupa la falta de información al respecto si tenemos en cuenta que el cliente es la base de la compañía y que por ejemplo en España el sector eléctrico y de gas es el 5º más reclamado y consultado. Y si se entra en diferentes foros podemos observar que la mayoría de los comentarios están relacionados con la falta de defensor al cliente, falta de atención al cliente (a pesar de que el informe está constantemente alegando que su gran labor está premiada por los clientes según sus propias encuestas cuyas cifras y preguntas no se facilitan) y cobros indebidos, entre otros. Podemos no confiar en los foros, son opiniones personales, pero es cierto que GAS NATURAL FENOSA en el año 2011 ha sido denunciada por formalizar contratos de suministros no consentidos, mala praxis a su favor, denuncia también por la Fiscalía Superior del principado de Asturias por estafa<sup>149</sup>.

De la misma manera, se menciona repetidamente que se han tomado medidas para la mejora de la gestión de las reclamaciones en distintos países sin apenas precisión, no se explican ni las mejoras ni sus consecuencias. También menciona la implantación de la Red Eléctrica Inteligente entre sus clientes a través del cual “conocerán el consumo de todos sus clientes en tiempo real” y “la sustitución de contadores tradicionales por contadores inteligentes”, deberemos estar atentos a la efectiva implantación de dicho sistema y de si se verá repercutido su coste en la factura del usuario. Como dato anecdótico, señalar que en España GAS NATURAL FENOSA tiene 8,4 millones de clientes y se han procesado casi 13,5 millones de llamadas en el servicio de atención al cliente, si bien, como se destacaba anteriormente en este mismo párrafo, resulta imposible conocer los motivos de estas llamadas, algo que sería de especial relevancia debido al elevado riesgo de este tipo de compañías en múltiples aspectos relacionados con la atención y gestión de clientes: la debida prestación de suministro, los defectos en la forma a la hora de realizar cambios de compañía, la facturación, etc.. Todo ello agravado por el mayor riesgo asumido en algunos de los países en los que la compañía está presente.

Sí se señalan con cierta extensión las medias tomadas para reducir “las barreras del lenguaje, la cultura y las discapacidades”<sup>150</sup> pero no se explica convenientemente la política de etiquetado y facturación, ni en torno a las prácticas en materia de publicidad, salvo en lo relativo a España.

En lo relativo a aspectos vinculados con la seguridad de los productos servidos, GAS NATURAL FENOSA informa sin marco temporal de referencia ni en cuantía de afectados de la siniestralidad entre sus usuarios, sin valoración adicional acerca de las circunstancias en las que se registraron los accidentes, el detalle de su localización geográfica (sólo se indica el país) ni el contenido concreto de los procedimientos judiciales en curso, lo que sería altamente recomendable dada la elevada frecuencia de sucesos y su gravedad.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

GAS NATURAL FENOSA realiza el informe de responsabilidad social corporativa en base al Global Reporting Initiative versión 3.1 y sigue los principios del estándar AA1000 sobre aseguramiento de la sostenibilidad. Informa que el alcance de la información contempla todas las actividades del grupo durante el ejercicio 2011 y detalla en el proceso de definición del informe el alcance temporal a efectos de comparación el alcance geográfico. Con respecto al alcance geográfico informa de los países que incluye y excluye pero sólo para el grupo de indicadores de recursos humanos, del resto dice que el alcance de los datos se refieren, en la mayor parte de las ocasiones, a los países en los que el grupo tiene gestión centralizada, pero que en cada caso informa del perímetro. Si bien para una gran mayoría de indicadores se delimita el perímetro existen también un elevado número de ellos en los que no queda definido claramente el alcance del dato. Bien distinto es la explicación cualitativa donde no existen un grado elevado de imprecisión geográfica sobre todo en la explicación de procesos. A pesar de

<sup>149</sup> “La Fiscalía de Asturias presenta denuncia contra Gas Natural-Fenosa por presunta estafa” [http://www.uceasturias.com/noticia/-/asset\\_publisher/n4Uh/content/la-fiscalia-de-asturias-presenta-denuncia-contra-gas-natural-fenosa-por-presunta-estafa](http://www.uceasturias.com/noticia/-/asset_publisher/n4Uh/content/la-fiscalia-de-asturias-presenta-denuncia-contra-gas-natural-fenosa-por-presunta-estafa)

<sup>150</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, pg. 67.

dichas limitaciones el grupo ha introducido un desglose por país para algunos indicadores que el año pasado no reportaba desglosado como es el caso del salario medio por categoría, promociones y contrataciones.

En relación al alcance de los impactos no queda claro en el informe pues aunque hace alguna mención a impactos económicos desde un punto de vista positivo o a algunos sociales como impactos en las comunidades, la orientación del informe está claramente dirigido hacia los impactos de carácter medioambiental. En este sentido presenta información más detallada en el Informe de Biodiversidad y Huella Ecológica y en el Informe de Huella de Carbono, como la relativa a los impactos ambientales y a los gases de efecto invernadero emitidos, respectivamente, pero faltan, por ejemplo, desgloses geográficos de los mencionados impactos, fundamentales en una firma presente en países con alto valor de biodiversidad.

La información cualitativa que concreta estos impactos identificados así como las sanciones, multas y procesos judiciales en los que se ha visto envuelto el grupo en 2011 son expuestos con poco detalle (“pequeños derrames de aceite”<sup>151</sup>) y una presentación formal poco cuidada que las diluye en el cuerpo del texto frente a las tablas y gráficos que ilustran otros ámbitos. Por ejemplo, mientras existe un amplio desglose sobre las emisiones de gases de efecto invernadero y se presentan tanto en el Informe de RSC como en el de Huella de Carbono en tablas y gráficos, los datos relativos a las muertes de usuarios o de trabajadores de contratistas sólo son mencionados de pasada en el apartado de seguridad y salud pero sin especificar las causas.

Informa que durante el ejercicio ha realizado un estudio de materialidad con el que identificó los asuntos de relevancia para una compañía del sector energético en materia de responsabilidad corporativa.<sup>152</sup> Menciona las fuentes externas e internas en las que se ha basado y la realización de algún proceso de consulta con grupos de interés para la identificación de los aspectos materiales contenidos en el informe. Indica que se han categorizado y en este aporta una matriz de materialidad<sup>153</sup> pero que no aporta ninguna identificación sobre cuáles son los principales temas materiales para la compañía y sus grupos de interés. Aunque se valora positivamente la realización de este proceso, su explicación parece escasa a efectos de transparencia y para un mejor entendimiento de los temas que incluye en el informe. Se debería incluir información más detallada sobre los procesos de consulta con cada grupo de interés, los asuntos relevantes por nivel de importancia para cada uno de ellos, la valoración de su inclusión o no en el informe e indicadores o información en el texto que les da respuesta.

En lo que respecta a la gestión y diálogo con los grupos de interés informa que es un principio fundamental dentro de su estrategia y que diseña acciones para conocer las expectativas y demandas de cada uno de ellos que le permiten evaluar los principales riesgos y oportunidades asociados la negocio. Aunque se afirma que ha llevado a cabo una identificación de los grupos de interés, la empresa no aporta ningún detalle de este proceso y se limita a establecer una relación de grandes colectivos genéricos (clientes, accionistas/inversores, empleados, proveedores y sociedad), sin aportar concreción alguna acerca de la particular composición de los mismos en los diferentes ámbitos geográficos donde opera el grupo. En este sentido, en el desarrollo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 existen ciertos grupos que no son objeto de tratamiento pormenorizado, especialmente en lo relativo a las Administraciones Públicas.

En materia de canales de comunicación establecidos para gestionar la relación con los grupos de interés, la empresa afirma que se aplican dos tipos de acciones de diálogo: acciones de consulta, “bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido”, y acciones divulgativas, “unidireccionales, donde el Grupo facilita información a sus grupos de interés”. Si bien realiza una enumeración exhaustiva de los canales empleados es insuficiente la descripción sobre características de los mismos, la frecuencia de utilización y lo más importante, los resultados obtenidos a través de ello. En el informe de 2011 se menciona vagamente que los resultados de dichos canales han sido

<sup>151</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, página 91

<sup>152</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, página 8

<sup>153</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, página 9

utilizados para la elaboración del informe, pero no aporta información suficiente que evidencie un sistema de gestión en este sentido. Además como ya se mencionaba el año pasado, sería de mucho interés que se proporcionara información relevante sobre la relación las partes interesadas afectadas por los conflictos abiertos con GAS NATURAL FENOSA tanto en el 2011 como en anteriores ejercicios y cómo se han considerado sus expectativas en la gestión de la responsabilidad social del Grupo.

El Consejo de Administración es el órgano encargado de supervisar las actuaciones relativas a la responsabilidad social y cuenta con una Política de RSC desde el año 2008. Para el despliegue de la política está el Comité de Reputación Corporativa que es el encargado de su implementación a través del desarrollo de políticas y procedimientos y la coordinación de la elaboración del informe de RC así como la supervisión de la información que se publica. También está la Comisión del Código Ético que es la encargada de dar cumplimiento al Código Ético y supervisar el canal habilitado para comunicar posibles irregularidades, además de dudas y consultas sobre el mismo. Más allá de esta información sobre el gobierno de la RSC se hace difícil para el lector la comprensión de cómo está funcionando el sistema de gestión de la RSC de manera transversal en toda la organización. A lo largo de los capítulos dedicados a cada uno de los compromisos de la Política de RSC se hace mención a la existencia de sistemas de gestión en materia de seguridad y salud (OSHAS 18001), en medioambiente (ISO 14001) y en calidad (ISO 9001) e informa que en el 2011 ha implantando un nuevo Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud. Sin embargo no explica si integra o cómo integra dentro de dicho SIG aspectos relativos a la responsabilidad social.

En lo relativo a la existencia de procedimientos de carácter parcial, que aborden cuestiones específicas en materia de RSC, la descripción de los existentes es escasa. Destacan los implementados en materia de Seguridad Laboral, aunque también en este ámbito sería necesario aportar información pormenorizada en función del marco regulatorio, teniendo en cuenta nuevamente la presencia internacional de la compañía en países considerados de riesgo en estas materias<sup>154</sup>. En otras áreas (medio ambiente, relaciones con los clientes) se apunta la existencia de ciertos criterios de gestión en RSC, pero el detalle incluido es escaso, lo que dificulta una adecuada valoración de la idoneidad de los mismos.

Con mayor detalle explica el procedimiento relacionado con la gestión en materia de integridad, que cómo se ha mencionado recae en la Comisión del Código Ético. Dicha comisión reporta sobre las incidencias recibidas a través del canal de comunicación habilitado para ello a la Dirección de Auditoría Interna y que a su vez informa a la Comisión de Auditoría y Control. Aunque este canal, según menciona, se encuentra disponible también para terceros no queda claro cómo los grupos de interés externos pueden hacer llegar sus comunicaciones pues no se trata de un canal sistematizado y único sino que existen diferentes vías de comunicación (correo electrónico, fax, correo postal y correo interno). Sería recomendable la formalización de una única vía para la comunicación a efectos de una mejor gestión del procedimiento. En relación con esto informa que para 2012 pondrá en la web un acceso para proveedores a contenidos relacionados con el Código Ético y al procedimiento de consulta y notificación.

Con respecto a la gestión en materia de DDHH, tras la aprobación de una política específica en DDHH en 2011, la información sobre procedimientos no ha experimentado una mejoría significativa con respecto al año anterior. Informa que tiene el compromiso asumido de desarrollar un plan de implantación y confirma que durante 2011 lo ha realizado<sup>155</sup>, pero no explica en qué consiste y cómo se va a desarrollar. Menciona que se utilizará el mismo canal de comunicación habilitado para el Código Ético y los mismos procedimientos para su tratamiento, aspecto que puede dificultar aún más la gestión de dicho procedimiento. Informa que ha empezado con la comunicación y formación a empleados y su difusión entre algunos de sus proveedores y que durante 2012 ejecutará y hará seguimiento del plan de implementación.

Para dar seguimiento al desempeño en materia de RSC aporta un cuadro de mando en la que

<sup>154</sup> Confederación Sindical Internacional (2011): Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales (<http://survey.ituc-csi.org/>);

<sup>155</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, página 177

incorpora los principales indicadores pero tampoco se indica qué sistemas y procedimientos de información utiliza para su recopilación y consolidación. Desde el informe de 2010 se menciona entre los objetivos la elaboración de una Plan Director de RSC, sin embargo no queda claro si se ha realizado o en qué fase se encuentra o en qué consiste. La información es confusa pues los objetivos que se marcaba en 2010<sup>156</sup> no corresponden con los enunciados en el informe de 2011<sup>157</sup>, por tanto haciendo imposible una valoración en este sentido.

En relación a la definición de objetivos, GAS NATURAL FENOSA incorpora en el comienzo de cada una de las secciones en las que se estructura su Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 un conjunto de “Acciones propuestas 2011”, evaluando su grado de cumplimiento en tres niveles (alto, medio y bajo) en función de una breve exposición de “Acciones realizadas 2011”. De la misma manera, se recogen una serie de “Acciones previstas 2012” que, de acuerdo a la estructura del informe, deberán ser objeto de atención en el análisis del próximo año. Aunque se considera positivo el establecimiento de objetivos en materia de desempeño RSC, deben realizarse algunas consideraciones sobre la metodología empleada por GAS NATURAL FENOSA para su implementación. En primer lugar, el grado de concreción con el que se formulan las aspiraciones es bajo en la mayor parte de los casos, no estableciéndose indicadores de naturaleza cuantitativa que permitan evaluar adecuadamente su grado de cumplimiento. De igual modo, la descripción de acciones efectivamente realizadas en relación a un determinado objetivo se limita a una breve descripción insuficiente para evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados. Finalmente, las líneas de actuación para el próximo ejercicio se plantean con un nivel de concreción equivalente que sin explicación adicional, resulta complicado que las partes interesadas externas de la empresa puedan encontrar útil una definición de objetivos como la expuesta.

La información publicada por la empresa en temas de RSC adolece de un cierto tono positivo, considerándose que no se cumple el principio de equilibrio en la presentación de aspectos positivos y negativos. A este respecto apenas se aborda el análisis de los impactos perjudiciales asociados con la actividad de la empresa en los diversos ámbitos relevantes y se ofrece poca información sobre las sanciones impuestas y los procedimientos judiciales en los que se ha visto involucrada la empresa durante el ejercicio 2011. De igual modo, apenas se incorpora análisis de los principales impactos negativos en las dimensiones económica y social, más allá de la información cuantitativa exigida por el estándar GRI.

El informe del ejercicio 2011 ha sido verificado externamente por PricewaterhouseCoopers y como se señala en el propio informe de verificación externa, ésta 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. Así, las conclusiones del documento de verificación de la memoria no se ajustan a las obtenidas como resultado del presente 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 Responsabilidad Corporativa 2011, ni se aportan garantías acerca de la exactitud de los contenidos incorporados.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información presentada por GAS NATURAL FENOSA en materia de Gobierno Corporativo se estructura según lo dispuesto en el Código Unificado de Buen Gobierno. La valoración respecto al ejercicio anterior ha experimentado una ligera mejoría relacionada con la introducción de modificaciones en sus reglamentos de gobierno corporativo.

En este sentido, la empresa expone convenientemente en su Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011 los detalles en torno a la composición de estructura de capital, identificando a

<sup>156</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa 2010, página 111

<sup>157</sup> Informe de Responsabilidad Corporativa 2011, página 38

los accionistas con participaciones significativas y los acuerdos parasociales que la afectan. De igual modo, se informa acerca del número de derechos de voto acumulados por los miembros del Consejo de Administración del grupo.

Al igual que en el 2010 se ofrece una descripción del Sistema de Control y Gestión de Riesgos implementado por la compañía en el que se identifican los principales tipos de riesgo susceptibles de afectar a la empresa. Se distinguen cuatro categorías principales: de negocio, financieros, de crédito y operacionales. Dentro de esta última categoría, se incluyen algunos vinculados a la gestión en materia de RSC, concretamente los asociados con el fraude y recursos humanos. No parecen tomarse en consideración, sin embargo, dentro del sistema de gestión otros riesgos en este ámbito, como aquellos asociados con el desempeño medioambiental o a la percepción de las comunidades donde desarrolla su actividad.

Apenas se aporta detalle acerca de los riesgos efectivamente materializados durante el ejercicio 2011, indicándose que “los riesgos han evolucionado sin impactos significativos en las Cuentas Anuales Consolidadas” considerando que “todas las circunstancias que han incidido en la materialización de los riesgos, responden a casuísticas exógenas, inherentes a las actividades desarrolladas por Gas Natural” y que “los sistemas de control interno han funcionado de manera adecuada”<sup>158</sup>, exposición insuficiente de cara a valorar la efectividad del sistema de gestión de riesgos de la compañía.

GAS NATURAL FENOSA informa que 13 personas cuentan con contratos que incluyen cláusulas de blindaje. En el anexo relativo al artículo 61 bis de la Ley del Mercado de Valores<sup>159</sup> informa que dichas cláusulas corresponden al consejero delegado y a los miembros del Comité de Dirección y el contenido de las mismas. Adicionalmente informa que 21 directivos tienen acuerdos de indemnización en sus contratos laborales. Las cláusulas son establecidas por el Consejo de Administración e informa que se someten a votación de la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día y con carácter consultivo. La realidad es que lo que se somete a votación consultiva es el Informe Anual sobre las remuneraciones de los consejeros que no incluye ninguna información sobre las retribuciones de la alta dirección. Sólo aporta información de la retribución del consejero delegado por su parte ejecutiva y de su cláusula de blindaje, sin informar del resto de miembros afectados por dichas cláusulas. Por tanto no cumple con las mejores prácticas de gobierno corporativo además de suponer una falta de transparencia hacia sus accionistas.

Cuenta con un único canal de comunicación confidencial para empleados y terceros (proveedores y empresas colaboradoras) para resolver dudas sobre la aplicación del Código Ético y para transmitir conductas contrarias al mismo. Dicho canal está supervisado por la Comisión del Código Ético que depende a su vez de la Comisión de Auditoría y Control. Llama la atención que no se trate de un canal sistematizado, pues según informa se trata de un canal abierto (correo electrónico, fax, correo postal y correo interno) por el que puede recibir consultas y denuncias, aspecto que desde un punto de vista de su gestión puede ser difícil de supervisar y controlar. Si a esto le añadimos que la nueva política de DDHH también contempla este mismo canal para notificaciones se hace aún más compleja una gestión adecuada. Como aspecto positivo hay que destacar que la compañía cuenta con Comisiones del Código Ético locales en Argentina, Brasil, Colombia, Italia, México, Panamá, Nicaragua y Moldavia. Se informa del número de consultas y notificaciones realizadas a través de dicho sistema y se informa que durante el ejercicio 2011 un 45% de las notificaciones estuvieron relacionadas con presuntos fraudes sin que ninguna de ellas tuviera impacto significativo. Se echa de menos que la información se encuentre desglosada por países y por grupo de interés.

Con respecto al funcionamiento de la Junta General pese a que durante el ejercicio 2011 se han introducido modificaciones en su reglamento aún existen derechos del accionista que no están suficientemente cubiertos. Uno de ellos es el derecho de asistencia pues existe una limitación estatutaria a un mínimo de 100 acciones para poder asistir, igualmente el derecho de información puede estar siendo vulnerado pues pese a que se han ampliado derechos en este

<sup>158</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011, p.48.

<sup>159</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011, página 91

sentido, la compañía informa que no se habilita el foro electrónico desde el 2009 previsto en su reglamento por existir una desproporción entre el coste económico de implantación y su uso, por lo que se decidió no habilitarlo y que lo harán si cambian las circunstancias. En cuanto al derecho de voto este se encuentra limitado pues, pese a que informa que cumple con el derecho de fraccionamiento del voto dicho aspecto no se encuentra recogido en el reglamento.

GAS NATURAL FENOSA cumple con la recomendación relativa al tamaño del Consejo fijada en los Estatutos Sociales de la empresa, artículo 41, de un mínimo de 10 y un máximo de 20 al disponer de 17 consejeros, pero no la Recomendación 9 del Código Unificado del Buen Gobierno, que establece el límite en 15, a ello manifiestan que “si bien la compañía entiende 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.”<sup>160</sup>.

La reglamentación interna del grupo GAS NATURAL FENOSA establece un límite máximo de permanencia de los Consejeros Independientes de 12 años. En este sentido, se incorporan los requisitos exigibles para que un determinado Consejero pueda recibir la categoría de Independiente. Se establece la obligación de informar sobre circunstancias que puedan implicar cambios en el carácter o condición en virtud de la cual hubiesen sido nombrados como consejeros. No se establece expresamente en la normativa interna cláusula que impida la destitución de los Consejeros Independientes salvo cuando concurra causa justa, incorporándose únicamente la obligación de informar de forma adecuada sobre las motivaciones de la misma. No se establece límite de edad para el desempeño del cargo de Consejero.

Por otra parte no se establecen reglas para que los consejeros independientes puedan solicitar la convocatoria del consejo o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día, pudiéndose estar vulnerando los intereses de los accionistas minoritarios.

En el Consejo de Administración de GAS NATURAL FENOSA no hay ninguna mujer. Ante esta situación la compañía informa que sus procedimientos de selección de consejeros no llevan implícitos sesgos relacionados con el género y que en ningún caso ha limitado, vetado o restringido el posible nombramiento de un consejero por razón de su sexo. Dice que aunque actualmente no hay consejeras en el consejo si las ha habido en el pasado. No hace mención a procedimientos de búsqueda deliberada de mujeres para cubrir las vacantes generadas en el Consejo. Hay que destacar que la presencia de mujeres en los Consejos de Administración de las empresas del Ibex 35 sigue siendo anecdótica. Como recoge la CNMV en su informe de 2011, el promedio de mujeres en los consejos de estas empresas sólo supone el 12,1% a pesar de un leve incremento (8,5 puntos) respecto al ejercicio anterior<sup>161</sup>, que debe decirse ha mejorado pues el incremento experimentado en el año 2010 fue de 1,5 puntos.

GAS NATURAL FENOSA hace público el informe sobre política retributiva del Consejo de Administración y en el mismo se detalla a nivel individual la remuneración percibida en el ejercicio 2011 por cada uno de los miembros, tanto por su pertenencia al consejo y a las distintas comisiones, y además también se informa de la retribución total del consejero delegado por su función ejecutiva desglosada (fijo, variable, otros conceptos e incentivo de carácter extraordinario establecido para premiar el proceso de adquisición e integración de UNION FENOSA). No hay evidencias a que en la retribución variable, además de los objetivos económicos se tengan en cuenta otros relativos a aspectos sociales y/o medioambientales por lo que existe el riesgo que con este criterio de incentivos económicos pese más el corto plazo, que el interés de largo plazo de la empresa, y por ende de sus propietarios.

La aprobación de la política de retribuciones, como se ha mencionado anteriormente, se eleve a la Junta General de Accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. A pesar de que desde el 2010 lo lleva realizando no se encuentra recogido en sus reglamentos internos de gobierno corporativo.

<sup>160</sup> Informe Gobierno Corporativo, 2011, pg. 77.

<sup>161</sup> Comisión Nacional del Mercado de Valores (2011): Informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del Ibex 35. Ejercicio 2011, p. 18. [http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC\\_IBEX\\_2011.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC_IBEX_2011.pdf)

El Consejo de Administración se estructura a través de una Comisión Ejecutiva o Delegada, de una Comisión de Auditoría y de Control y de una Comisión de Nombramientos y Retribuciones. No se han aprobado reglamentos propios de las Comisiones del Consejo, estando su funcionamiento regulado en el Reglamento del Consejo de Administración y sus Comisiones.

## 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 el almacenamiento, el transporte y la comercialización de gas natural.

Los principales productos que IBERDROLA pone a disposición de sus clientes son la electricidad y el gas natural, tanto en los mercados mayoristas como en los minoristas hasta el consumidor final.

A través de sus filiales presta también servicios de ingeniería y construcción de instalaciones eléctricas de generación, distribución y control; de operación y mantenimiento de instalaciones de generación eléctrica; de gestión y promoción del suelo; y de venta y alquiler de viviendas, oficinas y locales comerciales.

Durante el ejercicio 2011 IBERDROLA, S.A. ha absorbido a su filial IBERDROLA Renovables<sup>162</sup>. Las líneas de negocio principales de la empresa quedan estructuradas en cuatro áreas: negocio liberalizado, negocio regulado, negocio renovables e Iberdrola Ingeniería y Construcción. En este ejercicio también destaca la incorporación al negocio de la compañía brasileña de distribución de electricidad Elektro Electricidade e Serviços, S.A. (Elektro), mediante la adquisición de la participación de Ashmore Energy International (AEI), equivalente al 99,68% de la empresa brasileña.

##### Alcance geográfico

IBERDROLA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa UE: Holanda, España, Portugal, Luxemburgo, Irlanda, Escocia, Polonia, Estonia, Hungría, Grecia, Reino Unido, Letonia, Bulgaria, Bélgica, Eslovaquia, Italia, Francia, Alemania, Lituania, República Checa, Rumanía, República Checa, Suecia.
- Europa no UE: Rusia, Ucrania, Suiza
- América: EE.UU., Canadá, Brasil, México, Guatemala, Bolivia, Chile, Venezuela, Islas Vírgenes Británicas, Honduras
- Asia: Turquía, Qatar, Dubai, Emiratos Árabes.
- África: Argelia, Kenia, Egipto, Túnez.

IBERDROLA tiene presencia a través de filiales y/o participadas en los siguientes paraísos fiscales:

Islas Cayman, Isla de Man, República de Chipre, Irlanda y Dubai.

##### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, IBERDROLA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability
- FTSE 4GOOD

<sup>162</sup> La información facilitada en los informes de sostenibilidad 2009 y 2010 de IBERDROLA bajo el epígrafe Grupo Iberdrola Renovables se ha reformulado, desagregándola por países de forma similar al resto de sociedades del grupo.

- Plan de Pensiones ha suscrito Principios de Inversión Socialmente Responsable

#### Normativa Internacional

IBERDROLA informa sobre su apoyo al cumplimiento de la siguiente Normativa Internacional:

- Protocolo de Kioto y los acuerdos que lo sustituyan

#### Estándares voluntarios

IBERDROLA 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.
- Líneas directrices para empresas multinacionales OCDE.
- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT.
- 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). Verificadas ambas externamente según ISAE 3000.
- Miembro de la Red de Acción contra el Cambio Climático.
- Caring for Climate.
- Iniciativa 3C para 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
Informe de sostenibilidad 2011	
Información complementaria del informe de sostenibilidad 2011	
Cuentas Consolidadas 2011	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Informe sobre retribuciones de los consejeros de Iberdrola, s.a. del ejercicio en curso 2011	
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Iberdrola, s.a. 27/05/11	
Reglamento del Consejo de Administración de IBERDROLA, s.a.27/05/11	
Política Medioambiental 18/12/2007	
Código Ético 12/06/2012	
Código ético del consejero 13/12/2011	
Política de Retribuciones 2011	
Procedimiento para Conflictos de Interés y Operaciones vinculadas con Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Cargos 13/12/2011	
Política de prevención de riesgos laborales 13/12/2011	
Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA 18/11/2008	
Política contra el cambio climático 13/12/2011	

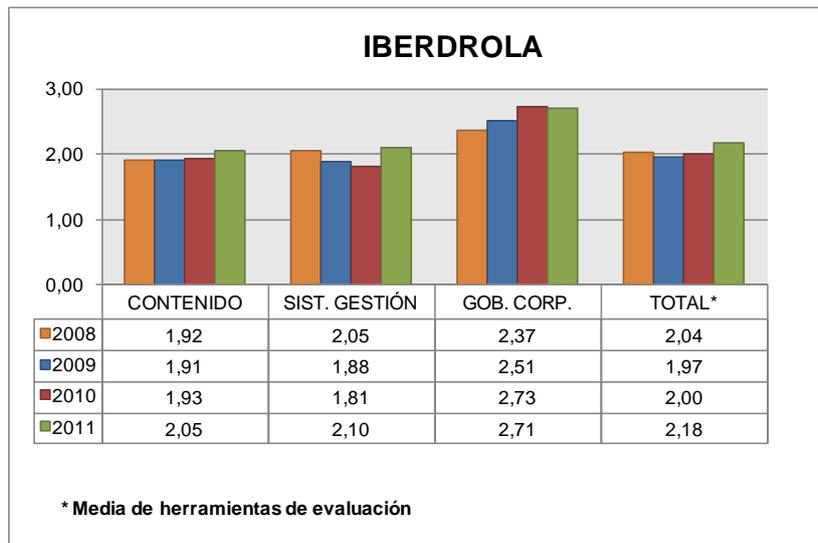
Política General de Responsabilidad Social Corporativa 13/12/2011	
Política de contratación y relación con proveedores 13/12/2011	
Política para la prevención de delitos y contra el fraude 12/6/2012	
Política general de gobierno corporativo 12/6/2012	
Política de retribuciones de los altos directivos 13/12/2011	
Política General de Control y Gestión de Riesgos 24/1/2012	
Política Mediambiental 13/12/2011	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

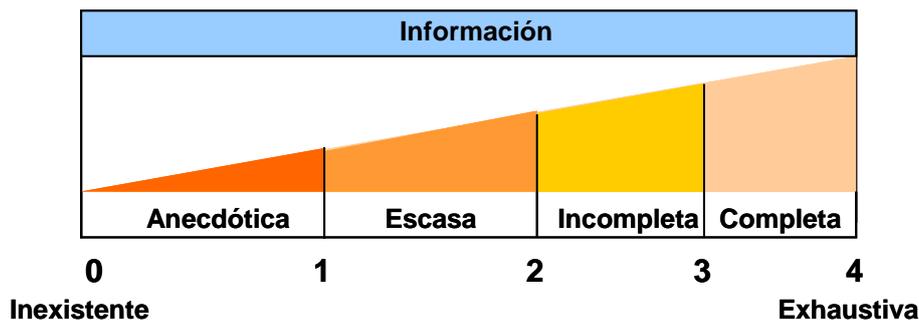
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>2,27</b>
Indice&Perfil GRI	2,39
GRI Indicadores	2,16
Principios GRI	2,25
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,71</b>
<b>ONU</b>	<b>1,93</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,97</b>
AA1000 Indicadores	1,93
AA1000 Principios	2,01
<b>NEF</b>	<b>2,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,18</b>

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 **2,18**, situándose en el estadio de *información incompleta*, aunque mejorando respecto del ejercicio anterior.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI<sup>163</sup> 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 **2,05**, situándose en un área de *información incompleta*.

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 **2,10** situándose también en el estadio de *información incompleta*.

<sup>163</sup> El informe de sostenibilidad 2011 incorpora al informe algunos de los indicadores de la versión 3.1 de la Guía GRI. Además, IBERROLA afirma haber implementado mejoras en los sistemas de información que permitirán adoptar completamente esta versión en el futuro.

La valoración de gobierno corporativo, continúa en el área de *información incompleta* con un valor de **2,71**, manteniéndose en valores muy similares a los del ejercicio anterior.

IBERDROLA experimenta una ligera mejora en la puntuación obtenida respecto al ejercicio 2010, relacionada tanto con los contenidos como con los sistemas de gestión como con el contenido.

En los sistemas de gestión, no se puede hablar de avances y la compañía sigue proporcionando la información con las mismas carencias señaladas en períodos precedentes en los ámbitos que tienen que ver con la Responsabilidad Social de la Empresa.

La valoración del contenido incorporado supone una leve mejora respecto al pasado ejercicio, e igual que en aquel en este ejercicio, se han añadido al análisis información adicional asociada al desempeño particular de las empresas eléctricas, de acuerdo con el suplemento elaborado por GRI. Aunque durante el ejercicio 2011 se han mejorado algunos de estos indicadores sectoriales, especialmente los relativos al desempeño en aspectos laborales y a las relaciones con la sociedad, siguen constituyendo un área de mejora potencial del informe en los años por venir.

En cuanto a los aspectos referentes al Gobierno Corporativo, IBERDROLA consolida la mejora de ejercicio 2010 en este ámbito: durante 2011 han sido aprobados o modificados el Código ético del Consejero, el procedimiento para conflictos de interés y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y altos directivos, las Normas Internas para el tratamiento de la información privilegiada, el Protocolo de actuación para la gestión de noticias y rumores, Reglamento de la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo, el Reglamento de Responsabilidad Social Corporativa, y las políticas de Retribuciones de los Consejeros y de Retribuciones de Altos Directivos, y de Buenas Prácticas Tributarias. Este proceso está relacionado con la progresiva adaptación de los mismos a las exigencias planteadas por el Código unificado de buen gobierno, lo que se manifiesta, como se va a ver a continuación en más detalle, en avances en esta área de reporte.

#### b. CONTENIDOS RSC

Al igual que en años precedentes cabe destacar que, tras la comprometida declaración inicial del Grupo IBERDROLA: “queremos ser la Compañía preferida por nuestro compromiso con la creación de valor y la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente” que es la base del desarrollo de su política de responsabilidad social y el fundamento del compromiso de la empresa con los aspectos económicos, sociales y medioambientales, y a pesar de mejoras puntuales en algunos aspectos, se manifiestan una serie de carencias en materia de contenidos que se repiten ejercicio tras ejercicio, Especialmente relevantes resultan las diferencias en el mayor nivel de información aportada sobre aspectos económicos frente al menor grado de detalle sobre aspectos ambientales y sobretodo sociales.

Durante el ejercicio 2011, IBERDROLA ha absorbido a su filial IBERDROLA Renovables, S.A. La información facilitada en los informes de sostenibilidad 2009 y 2010 de IBERDROLA bajo el epígrafe Grupo Iberdrola Renovables se ha reformulado, desagregándola por países de forma similar al resto de sociedades del grupo. En el perímetro económico la información que se presenta es la que resulta del documento “Cuentas anuales consolidadas, informe de gestión e Informe de Auditoría del ejercicio 2011, y se refiere a IBERDROLA y a todas las empresas filiales y participadas. El perímetro ambiental y social sin embargo incluye a IBERDROLA y las empresas filiales, pero no todas las participadas, explicando la empresa esta limitación por la imposibilidad de integrar todas las actividades en todos los sistemas de gestión corporativos. Se incluye la información referida a aquellos países en los que la presencia de la Compañía es más relevante en términos de sostenibilidad, aunque quedan fuera del perímetro ambiental las actividades renovables en Brasil, México, Portugal, Alemania e Italia. Aunque esta exclusión se explica por las razones mencionadas, constituye un significativo ámbito de mejora.

Asimismo, la empresa ofrece información sobre algunas de las empresas participadas, aunque no se dan detalles sobre los criterios de relevancia y materialidad utilizados en la selección. Se

incorpora al perímetro social la información laboral de NC Energía y al perímetro ambiental Electricidad S.L. y las centrales hidráulicas brasileñas pertenecientes al grupo Neoenergía.

A diferencia de ejercicios anteriores, en 2011 la empresa no proporciona información cuantitativa sobre el porcentaje de la cifra de negocio, de los empleados equivalentes o de las emisiones directas que representa la información proporcionada. El nivel de desglose de la información ambiental y social proporcionada no incluye todos los países. En 2011 se ha incorporado información sobre Brasil, desglosada del resto de América Latina, aunque ésta no incluye los aspectos ambientales de la actividad renovable por las dificultades aducidas por la empresa para integrar las actividades en todos los sistemas de gestión corporativos. Un año más, se recomienda un desglose detallado de las actividades por país que se incluya en los agregados, y así poder tener una idea real de la información que presenta el Grupo en las tres vertientes, económica, social y medioambiental. Sería conveniente ampliar este perímetro a todos los países, especialmente a los que presentan más riesgos ambientales y sociales.

Otros dos aspectos que siguen presentando margen de mejora son los relativos al establecimiento de objetivos y la generación de impactos. Los objetivos sobre los que se informa siguen siendo muy generales y no se ofrecen datos sobre su grado de cumplimiento. En el ejercicio 2011 se ha mejorado la información sobre los objetivos, incluyendo algunas acciones realizadas en 2011 y acciones a realizar a medio plazo alineadas con cada uno de ellos. Sería deseable sin embargo que esta información fuera mejorada estableciendo metas cuantificadas y medibles para cada objetivo general, de forma que fuera posible medir y valorar el grado de avance anual en cada una de ellas.

En lo referente a la información sobre los impactos, esta sigue siendo escasa, de carácter teórico o genérico (sin medir), y destacando principalmente los efectos positivos, aspecto que ya se ha puesto en evidencia en este informe en ejercicios precedentes.

Por lo que respecta a la presencia en paraísos fiscales, IBERDROLA señala su participación en tres empresas en países que tienen esta consideración según el Real Decreto 1080/91: Rokas Aeoliki Vorios Cyprus Ltd. (República de Chipre), Damhead Creek Finance Ltd. (Islas Caimán), y ScottishPower Insurance Ltd. (Isla de Man). Se afirma que “las operaciones realizadas en estas empresas se llevan a cabo de acuerdo con la normativa aplicable, y en ningún caso realizan actividad de evasión fiscal, blanqueo de capitales, ni financiación de actividades ilícitas”. Hay que señalar además que en 2011 se informa de los procesos de liquidación o disolución de las dos últimas empresas mencionadas, sobre los cuales ya se informaba en 2010 en los mismos términos sin aclarar si efectivamente se han dado avances. Según la empresa señala en el Informe de Sostenibilidad 2011, a estas entidades les son de aplicación los criterios y políticas descritas en el mismo.

No obstante, no se hace referencia a otras empresas en lugares considerados como paraísos fiscales<sup>164</sup> según la metodología de este informe, que sí aparecen como empresas participadas de IBERDROLA en el documento Cuentas Consolidadas 2011. En el siguiente cuadro se puede ver una relación de las mismas, que puede ser incompleto, pues no se ha podido averiguar el domicilio social de varias de las empresas que en dicho listado se indica que están en EE.UU.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Damhead Creek Finance Limited	Islas Cayman	Financiera
SCOTTISHPOWER Insurance Ltd.	Isla de Man	Seguros
Dornoch International Insurance Limited	Irlanda	Seguros
Iberdrola International, B.V.	Holanda	Financiera Instrumental
Iberdrola Finance Ireland, Ltd	Irlanda	Financiera
Iberdrola Re, S.A.	Luxemburgo	Seguros
Garter Properties, Inc.	Islas Vírgenes Británicas	Financiera

<sup>164</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

		Instrumental
ATLANTIC RENEWABLE PROJECTS LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, Delaware 19801	Holding
Freebird Assets, Inc.	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, Delaware 19801	Holding
Scottish Power Finance (US) Inc.	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, Delaware 19801	Finanzas

Como puede verse IBERDROLA cuenta con tres sociedades domiciliadas en la misma dirección de Delaware, 1209 Orange Street Wilmington, Delaware 19801.

Según un artículo publicado por el New York Times el 29 de mayo de 2009<sup>165</sup>, en este domicilio de Delaware, edificio de una planta<sup>166</sup>, están registradas 6.500 empresas. Y añade que dos tercios de las empresas del listado Forbes 500 tienen domiciliada alguna empresa en este domicilio, entre ellas Ford, American Airlines, General Motors, Coca-Cola y Kentucky Fried Chicken.

En el Informe del Observatorio que analizaba la calidad de la información de las memorias de 2009, se identificó que en esa misma dirección de Delaware, aparecían domiciliadas 13 empresas, que pertenecían a 5 empresas del IBEX (Grifols, Abertis, OHL, Telefonica y ACS).

Informar con mayor grado de detalle de todas las empresas que operan en territorios que en la práctica pueden ser considerados como paraísos o nichos fiscales, así como sobre las operaciones que desde ellas se desarrollan en el periodo de estudio evitaría el riesgo de que se interpretara que esta presencia, estuviera respondiendo a una estrategia de beneficio o elusión fiscal del grupo, probablemente no ilegal, pero socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios, y por tanto éticamente reprochable.

Por lo que se refiere a la información económica cabe señalar que, en este ejercicio, tampoco se informa de los impuestos pagados por IBERDROLA de manera desglosada por países sino únicamente se comunica la suma total de los mismos. Del mismo modo, las subvenciones recibidas por el Grupo únicamente se muestran a nivel consolidado, señalando la empresa que no cuenta con los datos desagregados, y que las mismas se refieren básicamente a los importes recibidos al amparo de convenios con Administraciones Públicas para planes de electrificación, mejora de calidad de servicio y de financiación de bienes de inmovilizado, tanto por parte de Administraciones Públicas como de terceros, sin proveer de más información al respecto.

En lo que se refiere a aspectos sociales como el gasto en sueldos y salarios, o la relación entre salario mínimo local y otros se ha homogeneizado la información y, aunque el desglose por países no es completo, se ha desglosado Brasil del resto de Latinoamérica.

Por otro lado, se señala que durante el 2011 el Grupo IBERDROLA ha realizado pedidos a más de 21.000 proveedores, y que, exceptuando las de combustible, el 91% del volumen de las compras se ha realizado a proveedores locales, incluyendo los ubicados en Brasil, que quedaban excluidos en 2010. No obstante, no se dan detalles al respecto, siendo éste un dato

<sup>165</sup> NY Times [http://www.nytimes.com/2009/05/30/business/30delaware.html?\\_r=2](http://www.nytimes.com/2009/05/30/business/30delaware.html?_r=2)

<sup>166</sup> [http://maps.google.es/maps?q=1209+North+Orange+Street+delaware&rls=com.microsoft:\\*:IE-SearchBox&oe=UTF-8&rlz=117ACPW\\_esES352&redir\\_esc=&um=1&ie=UTF-8&hq=&hnear=1209+N+Orange+St.+Wilmington,+DE+19801,+USA&gl=es&ei=JXJRTPv2FNK84Abj8py7Aw&sa=X&oi=geocode\\_result&ct=title&resnum=1&ved=0CBYQ8gEwAA](http://maps.google.es/maps?q=1209+North+Orange+Street+delaware&rls=com.microsoft:*:IE-SearchBox&oe=UTF-8&rlz=117ACPW_esES352&redir_esc=&um=1&ie=UTF-8&hq=&hnear=1209+N+Orange+St.+Wilmington,+DE+19801,+USA&gl=es&ei=JXJRTPv2FNK84Abj8py7Aw&sa=X&oi=geocode_result&ct=title&resnum=1&ved=0CBYQ8gEwAA)

relevante a la hora de medir el impacto económico de una empresa en un determinado contexto geográfico. Cabe destacar de este modo que, un año más, IBERDROLA no da detalles de su actividad en países, por ejemplo, como Guatemala (agregado, a veces en Latinoamérica, a veces en el grupo “otros países”) menos aún en los del Norte de África (Argelia, Egipto o Túnez), lo que supone un importante sesgo a la hora de conocer el alcance real de la actividad de la empresa en estos países.

En lo referente a los aspectos laborales, IBERDROLA informa de manera desglosada por países sobre la composición de su plantilla, presentando datos por tipo de empleo, tipo de contrato, sexo, grupo de edad y categoría de empleo, aunque no aporta información acerca del personal subcontratado. Asimismo, la empresa indica la relación entre el salario de hombres y mujeres para titulados superiores, medios y profesionales de oficio y por zona, aunque presentando el salario base como medida y no el salario devengado que sería más transparente, pues son los complementos salariales y extrasalariales los que muchas veces constituyen la fuente de discriminación. Por otro lado, IBERDROLA señala en el Código Ético<sup>167</sup> que “rechaza expresamente cualquier manifestación de violencia, de acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, de abuso de autoridad en el trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de sus profesionales”. La empresa reporta en total 27 denuncias por discriminación, concentradas en EEUU (16) y Reino Unido (11), aunque la información sobre la situación de las mismas, así como de las pendientes de ejercicios anteriores, es confusa y no aclara si se han puesto en marcha medidas correctoras en todos los casos.

En lo concerniente a la libertad de asociación y la negociación colectiva, la empresa se compromete también en su Código Ético<sup>168</sup> a respetar esos derechos en cualquier lugar en el que desarrolle su actividad. La empresa informa de la identificación de 73 centros de actividad principales (39% del total) en 16 países en los que existe riesgo de conculcación de estos derechos, en base al informe 2011 de la OIT (*Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones*). Las medidas para afrontar estos riesgos son las incluidas en el sistema de gestión y la empresa informa de la no constancia de denuncias al respecto en 2011. En relación a la cadena de suministro la empresa declara no haber identificado conflictos relacionados con estos derechos en 2011, aunque tampoco se informa de ningún procedimiento de evaluación específico en países de riesgo como Brasil, México y Argelia. No se presentan datos referentes a la afiliación sindical de los trabajadores y, teniendo en cuenta que el grupo tiene amplia presencia en numerosos países donde el respeto de los derechos sindicales está en cuestión (Brasil, México, Argelia, Egipto o Kenia serían algunos ejemplos)<sup>169</sup>, sería de gran importancia que IBERDROLA informase con total transparencia y desglose sobre estas cuestiones.

Por otro lado y, concretamente, en lo que se refiere al número de empleados que están cubiertos por convenios colectivos, la empresa indica que, “en general, los convenios colectivos resultan de aplicación a todos los trabajadores que prestan servicio bajo la dependencia y por cuenta de las sociedades del Grupo, independientemente de la modalidad contractual concertada, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado”. A estos efectos, la empresa señala el número y porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo en cada país de actividad. En todo caso, la información podría mejorarse detallando los convenios que rigen en todas las empresas filiales y participadas, así como aportando información sobre la proporción de cobertura de convenios en el personal subcontratado. También sería deseable un mayor nivel de información sobre los motivos y circunstancias que impiden a determinados colectivos acceder a la cobertura de convenios – en el informe se habla de cuestiones relacionadas con organización empresarial, legislaciones nacionales y usos y costumbres.

A estos efectos, una cuestión relevante en materia de relaciones laborales sobre la que la empresa debería proporcionar más información es la relacionada con las subcontratas. A

<sup>167</sup> Art. 5 Código Ético de Iberdrola, S.A. y su grupo de Sociedades

<sup>168</sup> Art. 7 Código Ético de Iberdrola, S.A. y su grupo de Sociedades

<sup>169</sup> Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, 2011. Confederación Sindical Internacional (<http://survey.ituc-csi.org/>)

diferencia de ejercicios anteriores, no se proporciona una cifra de personas subcontratadas y se ofrece sólo una aproximación sobre las jornadas de trabajo correspondientes: 7,5 millones de jornadas correspondientes al negocio liberalizado y de redes en España. Sobre las áreas de negocio de renovables y de ingeniería y construcción se hace una referencia imprecisa a “cientos de miles de jornadas subcontratadas”. Iberdrola declara no considerar relevante esta información. Sin embargo que sí resulta material para entender la propia gestión de la empresa y su relación con proveedores conocer más detalles sobre su situación laboral de estos, especialmente en aquellos países donde la compañía opera y cuyos estándares laborales presentan carencias frente a la normativa internacional.

Por lo que respecta a la formación, se informa del promedio de horas recibidas por empleado y año según categorías aunque estos datos, de nuevo, no incluyen a las personas subcontratadas. Al igual que en ejercicios anteriores, la empresa señala que “se considera que el 100% de los empleados de contratistas y subcontratistas de las empresas del Grupo, cualquiera que sea su categoría, han recibido la formación adecuada en materia de seguridad e higiene,” lo que se deduce de manera amplia del hecho de que “todos los contratistas y subcontratistas que deseen participar en un proceso de compra [...] deben cumplir todos los requisitos de contratación del Grupo IBERDROLA”. No hay información de resultados de supervisión por parte de IBERDROLA, en todo caso, en la documentación analizada, que evidencie que se ha asegurado que esto sea así. En definitiva, sería conveniente que la empresa ofreciera más información sobre el sistema de gestión y seguimiento de la externalización de la actividad de la empresa y, por tanto, de las condiciones en las que trabajan las personas subcontratadas para evitar la existencia en el Grupo de distintos estándares de derechos según el tipo de contratación.

En otro orden de cosas y, al igual que en años anteriores, la empresa ofrece más y mejor información sobre los aspectos ambientales que sobre los sociales. Así, el principio de precaución está recogido en la Política Medioambiental aprobada por el Consejo de Administración de IBERDROLA y su aplicación por parte de la Compañía se argumenta en su apuesta por las tecnologías de producción ambientalmente más eficientes: energías renovables y ciclos combinados de gas natural, más efectivas en la lucha contra el cambio climático y menos perjudiciales para la biodiversidad. El enfoque preventivo se materializa, según la empresa, en la consideración del riesgo ambiental en el sistema de gestión integral de riesgos y en los instrumentos de prevención y mitigación reflejados en el mismo; también en el uso generalizado de las evaluaciones de impacto ambiental, herramienta preventiva utilizada con anterioridad a la ejecución de los proyectos de infraestructura.

Finalmente, la implantación del sistema de gestión ambiental (cuyo elemento central es el análisis, prevención y mitigación de riesgos) sería otro instrumento clave para la implantación del principio de precaución en la organización, según indica IBERDROLA. Durante el año 2011 se ha incorporado a este sistema el área de negocio de Renovables, aunque no se proporcionan detalles sobre este proceso, lo que sería relevante teniendo en cuenta que la empresa declara excluir del perímetro ambiental del informe las actividades renovables en México, Brasil, Portugal y Alemania debido a la imposibilidad de su integración en los sistemas corporativos a la fecha de elaboración del informe.

Por otro lado, también se detallan el coste de las multas significativas y el número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental, al igual que los aspectos referentes a consumo de energía, agua, efluentes y vertidos, emisiones, residuos e impactos en la biodiversidad. Debe señalarse sin embargo, la ausencia de referencias a casos relevantes de impactos ambientales causados por la compañía que han generado cierto nivel de alarma social y atención mediática, como el de la Central Nuclear de Garoña y el calentamiento del Río Ebro a su paso por la central como consecuencia de vertidos denunciado por organizaciones ambientalistas<sup>170</sup>.

---

<sup>170</sup>Greenpeace alerta del calentamiento del Ebro y exige el cierre de Garoña  
<http://www.deia.com/2011/06/22/sociedad/euskadi/greenpeace-alerta-del-calentamiento-del-ebro-y-exige-el-cierre-de-garona>

Se explican los procesos y sistemas de gestión ambiental, aunque se ofrece menor nivel de detalle en la información sobre los impactos ambientales de las actividades, lo que permitiría el seguimiento y la evaluación de la eficacia de aquellos. Asimismo, los desagregados geográficos tampoco son completos a estos efectos, lo que sería importante para ver si se siguen los mismos estándares en todos los países en los que la compañía opera.

Por otro lado, en la política de proveedores, se reclama a los mismos "fomentar la responsabilidad medio ambiental, valorando la utilización y desarrollo de medios tecnológicos respetuosos con el entorno" en las condiciones de contratación. Sin embargo, no se sabe cómo se manifiesta posteriormente la exigencia en el cumplimiento de este requisito. Sí se proporciona información sobre acciones concretas de sensibilización sobre usuarios y clientes dirigidas a promover el ahorro y la eficiencia energética.

En materia de derechos humanos IBERDROLA manifiesta un compromiso explícito con los mismos. Por lo que se refiere a normativa internacional, el Grupo ha declarado tanto su compromiso como su vinculación con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional y con los principios en los que se basan el Pacto Mundial de Naciones Unidas, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En esta línea, algunos de los principios y derechos recogidos en estos instrumentos internacionales han sido incorporados a los códigos internos del grupo. De este modo, la empresa expresa en su Código Ético y en el Código de Conducta Profesional, el compromiso de respetar los derechos humanos por igual en las actividades que desarrolle en el país de origen y en cualquier otro país en el que realice sus actividades, al igual que manifiesta también el rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso<sup>171</sup>. Estas cláusulas se han incorporado también a las condiciones de contratación del grupo, de aplicación para proveedores y subcontratistas.

Cabe señalar, una vez más, que a pesar de que el compromiso de IBERDROLA es evidente y explícito, por ejemplo, en materia de trabajo infantil dentro de las condiciones generales de contratación del Grupo se incluye una cláusula que señala específicamente que "se evitará cualquier forma de trabajo infantil, respetando las edades mínimas de contratación de conformidad con la legislación aplicable vigente y contando con mecanismos adecuados y confiables para la verificación de la edad de los contratados", sin embargo, no se informa de cuáles son los mecanismos adecuados y confiables, ni si se han aplicado en el ejercicio 2011, y qué resultado se ha producido después de su aplicación. Esta es una importante área de mejora si tenemos en cuenta el elevado riesgo de algunos de los países en los que está presente, tanto en lo que respecta a DDHH<sup>172</sup> como a DDLL<sup>172</sup>.

Tanto en materia de derechos humanos como en aspectos ambientales, IBERDROLA exige unos requisitos de contratación a sus proveedores, y la compañía afirma que realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. La empresa informa sobre su Modelo de Gestión Global de Proveedores, así como sobre la aplicación en 2011 del modelo de evaluación *Scoring RSC* a 1078 proveedores, que los clasifica en varias categorías en función de diferentes aspectos. Los aspectos laborales, ambientales, relacionados con RSC y con calidad, seguridad y prevención de riesgos laborales suponen un 40% de la calificación total de cada proveedor. Se realizan además acciones de tracción y sensibilización para promover la certificación de proveedores en calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, aunque no se proporciona información detallada sobre las mismas. No se proporciona sin embargo información desglosada por países sobre la aplicación del modelo de gestión de proveedores para valorar la misma en relación con los países donde los riesgos son mayores. Los datos agregados proporcionados se refieren exclusivamente a España, Reino Unido, Estados Unidos y México, no quedando claro el grado de aplicación del modelo a otros países.

<sup>171</sup> Art. Código Ético de Iberdrola, S.A. y su grupo de Sociedades

<sup>172</sup> Amnistía Internacional Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011/world-by-region> y Confederación Sindical Internacional: Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales en el mundo: <http://survey.ituc-csi.org/?lang=es>

La empresa proporciona también información sobre las normas de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales; se habla de aspectos generales pero no se concretan puntos como los referentes a: acuerdos de formación en prácticas laborales seguras, pormenores de los efectos de todas las sustancias utilizadas en los procesos de fabricación, cualquier peligro especial que supongan esas tareas o condiciones de trabajo, medidas de que se dispone para proteger a los trabajadores.

Respecto a la formación del personal de seguridad en materia de derechos humanos, IBERDROLA informa que en las empresas del perímetro social cuenta con 86 personas contratadas de manera directa para llevar a cabo estas funciones. No obstante, la mayor parte de las actividades de seguridad se externalizan, notificando IBERDROLA a estos efectos que, de los 1394 trabajadores subcontratados en tareas de seguridad, 401, el 29% (frente al 50% en 2010), habrían recibido algún tipo de formación en materia de derechos humanos, aunque no se aportan más información al respecto.

En lo referente a los derechos de los pueblos indígenas, IBERDROLA manifiesta que respeta los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrolla su actividad y traslada este compromiso tanto al Código Ético como al Código de Conducta profesional. No obstante, y a pesar de la importancia de estos códigos, cabe señalar que únicamente ellos no constituyen garantía suficiente para el respeto y cumplimiento de los derechos de estas comunidades, sin aportar más información sobre los procedimientos desplegados para asegurar estos compromisos. En este sentido, el Informe de Sostenibilidad de 2011, reporta que no ha habido ningún caso de violación de los derechos de los pueblos indígenas, pero sí informa sobre una serie de incidentes acaecidos con las comunidades locales, en México y en Brasil. Concretamente, Iberdrola dice al respecto de los incidentes en Brasil: “Durante el ejercicio 2011, en las zonas de actividad de la Compañía no se han producido violaciones en los derechos de comunidades indígenas, aunque se han registrado algunos incidentes indirectos que se indican a continuación: la central de Dardanelos, en Brasil, no afecta directamente a este tipo de comunidades, aunque algunas de las comunidades cercanas ha generado incidentes en solicitud de determinados beneficios a los que se ha llegado mediante un acuerdo establecido y llevado a cabo entre las comunidades, la Administración y la empresa”.

Se incluyen a continuación varios párrafos de informaciones publicadas al respecto de acontecimientos ocurridos en la construcción de esta planta durante 2010. No es posible afirmar sin riesgo a cometer una equivocación, que estos sean los acontecimientos a los que se refiere Iberdrola en su informe, dada la imprecisión con la que se expresa, pero hay indicios suficientes para por lo menos plantear que pueda ser así, o que estos estén muy relacionados y mereciesen igualmente ser explicados por la empresa:

- “Indígenas brasileños han ocupado una planta hidroeléctrica para exigir compensaciones por el daño que les ha causado la presa, para que sus derechos territoriales se cumplan y para que no se construyan más presas destructivas en la región (...) Los indígenas afirman que la presa está siendo construida sobre un antiguo cementerio sagrado (...) Los pueblos indígenas piden ser justamente recompensados por el daño que ya han causado las presas. También exigen que sus tierras sean demarcadas y protegidas de manera urgente y que no se construyan más presas sin el consentimiento de los indígenas<sup>173</sup>”.
- “Indígenas brasileños amotinados por la construcción de una hidroeléctrica sobre un antiguo cementerio en la Amazonía, liberaron a los últimos cinco trabajadores que habían retenido (...) funcionarios del estado de Mato Grosso autorizaron la construcción de la planta antes de que se supiera que el sitio elegido estaba encima del cementerio indígena (...) Los liberaron tras obtener que las autoridades del país carioca les concedieran reunirse con ellos para conversar sobre la forma en que serían compensados<sup>174</sup>”.

<sup>173</sup> <http://www.survival.es/noticias/6291>

<sup>174</sup> <http://sp.rian.ru/news/20100727/127263380.html>

- “Last week, energy company [Aguas da Pedra](#)<sup>175</sup>, builders of [Dardanelos Dam](#) (261 MW) in the state of Mato Grosso, dynamited a cemetery belonging to the Arara indigenous tribe. The location of the cemetery had not been included in the dam's environmental impact assessment<sup>176</sup>”.

Según estas informaciones, y al respecto de lo comentado por Iberdrola y citado anteriormente se afirma que:

- Desde un punto de vista de aportación material y relevante a los grupos de interés, no es posible afirmar sin aportar más información que no se han producido violaciones en los derechos de las comunidades indígenas.
- No es posible considerar estos incidentes como indirectos.
- No es posible afirmar que la central de Dardanelos no afecta directamente a comunidades indígenas.
- No es posible cargar el peso de los “incidentes” sobre las comunidades indígenas y resolver el tema afirmando que estos solicitaban “determinados beneficios”. La empresa tiene responsabilidad en los hechos y los indígenas no están reclamando beneficios sino derechos y cumplimiento de normativas tales como la realización de estudios de impacto ambiental o la consulta previa a los pueblos indígenas.

También se menciona expresamente la participación de la empresa en el proyecto brasileño de *Belo Monte*, denunciado por organizaciones indígenas y ecologistas por su alto impacto ambiental sobre ecosistemas de alto valor ecológico y su impacto social sobre 50.000 indígenas<sup>177</sup>. La empresa señala que, “IBERDROLA tiene prevista una participación, actualmente minoritaria en el entorno del 4 %, en el proyecto brasileño de *Belo Monte*, con afecciones previstas sobre comunidades indígenas vecinas. Este proyecto está promovido por el Gobierno de Brasil, país signatario del Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales, por el que ha adquirido el compromiso de defender los derechos de estas comunidades. IBERDROLA, como empresa participante en el proyecto, llevará a cabo las actuaciones que se consideren necesarias por dicho gobierno, con el fin de garantizar que los derechos de estas comunidades son respetados en los términos que se establezcan al respecto”. Este posicionamiento de la empresa es totalmente contrario al planteamiento de los “Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar”, aprobado por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas en junio de 2011<sup>178</sup>, y su antecesor “Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos”. Ambos documentos suponen en la actualidad la referencia de trabajo de Estados y empresas para acometer las obligaciones y responsabilidades que este asigna a cada actor en la gestión de los posibles impactos de las empresas en los Derechos Humanos.

En el caso de las empresas, tanto estos documentos como ya otros muchos marcos normativos, de política pública y de gestión empresarial desarrollados tras la aprobación de los Principios, han pasado a reconocer abiertamente “la obligación de las empresas de respetar los derechos humanos, lo que significa actuar con la debida diligencia para no vulnerar los derechos de terceros, y reparar las consecuencias negativas de sus actividades”, ello con independencia de las obligaciones del Estado y de si este las cumple o no. Cabe señalar además, que los Principios son claros al hablar de las responsabilidades de las empresas en caso de poblaciones vulnerables, lo que incluye a los pueblos indígenas: “De acuerdo con las circunstancias, es posible que las empresas deban tener en cuenta otras normas. Por ejemplo, las empresas deben respetar los derechos humanos de las personas pertenecientes a grupos o poblaciones específicos y deberán prestarles una atención especial cuando vulneren los derechos humanos de esas personas”.

<sup>175</sup> Constitución, por parte de NEOENERGIA, (participada al 39% por IBERDROLA ENERGIA, S.A., poseída a su vez al 100% por IBERDROLA, S.A.), de la sociedad ENERGETICA AGUAS DA PEDRA, S.A., con una participación del 46%. Tras esta operación, la participación indirecta de IBERDROLA en dicha sociedad es del 17,94%  
[https://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/comunicacion/hechosrelevantes/080220\\_HR\\_02.pdf](https://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/comunicacion/hechosrelevantes/080220_HR_02.pdf)

<sup>176</sup> <http://www.internationalrivers.org/blogs/258/another-indigenous-tragedy-highlights-the-inviability-of-amazonian-dams>

<sup>177</sup> “Belo Monte, anuncio de Uma Guerra”, <http://vimeo.com/44877149>

<sup>178</sup> [http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/A.HRC.14.27\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Business/A.HRC.14.27_sp.pdf)

Cabe destacar que este proyecto fue paralizado en agosto de 2012 por el Tribunal de Apelaciones de Brasil<sup>179</sup>, alegando que fue aprobado ilegalmente por el Congreso en 2005, sin consulta previa con las comunidades indígenas. Esta consulta previa es una de las obligaciones establecidas para los Estados por el C169 de la OIT, citado por Iberdrola, y en base al que la empresa se protege de responsabilidad, sin tener argumentos para hacerlo.

Iberdrola informa además de que “tiene prevista una participación, actualmente minoritaria en el entorno del 4 %”. Iberdrola participa en este proyecto mediante su participada Neoenergía, en la que según informaciones consultadas al realizar este informe poseía el 39%. A su vez, Neoenergía participa en el proyecto mediante sub-contratas al consorcio de empresas estatales brasileñas Norte Energía, de la que Neoenergía posee un 10%, también según esta fuente<sup>180</sup>. Sin embargo, se están produciendo cambios hacia una búsqueda de mayor participación. Por una parte, Iberdrola buscaba en enero de 2012 pasar de un 39% a un 75% en Neoenergía<sup>181</sup>, y esta a tener mayor participación en el proyecto de construcción.

Por una parte, parece que Iberdrola vuelve a intentar encubrir su responsabilidad sobre un atenuante como una participación “minoritaria” en la empresa, que resulta no ser tan minoritaria y sobre la que está haciendo esfuerzos intencionados por aumentarla. Por otra parte, hay que destacar que en este caso, se identifica un claro conflicto de interés por parte del Estado, dado que es a la vez el mayor promotor del proyecto a través de un consorcio de empresas y también el encargado de supervisar el cumplimiento del proyecto de requisitos que afectan a los DH que está obligado a proteger. Concretamente, es a la vez promotor del proyecto y encargado de realizar la consulta a los pueblos indígenas, según el C 169. Resulta evidente que, teniendo además participaciones en Neoenergía, empresa que forma parte del Consorcio, Iberdrola no puede en ningún caso mantenerse al margen. Como se comentaba anteriormente, a ello hay que añadir la propia obligación de Iberdrola como empresa de respetar los Derechos Humanos.

Este hecho contradice de forma relevante la apuesta firme de la compañía por la sostenibilidad, posicionamiento en el que viene apoyando en los últimos años sus estrategias de marketing, de comunicación, y supuestamente también de negocio. Contradice también la afirmación de que no ha habido ningún caso de violación de los derechos de los pueblos indígenas.

La empresa informa además sobre medidas que se han puesto en marcha en algunos casos de desplazamiento en Brasil y Portugal en cumplimiento de la legislación vigente. No se mencionan sin embargo otros impactos y situaciones de conflicto en los que Iberdrola se ha visto involucrada, como en el caso del megaproyecto eólico de Oaxaca en México.

Por lo que respecta a la asunción de su responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades, IBERDROLA, señala sobre todo compromisos y no responsabilidades de manera explícita.

En materia de protección de derechos de los consumidores, además del general principio de cumplimiento de la legalidad, Iberdrola declara que cumple la legislación básica en los lugares donde opera, añadiendo que observe forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado. Señala que la atención al cliente se complementa con la existencia de sistemas para la atención de quejas y reclamaciones, relacionadas normalmente con los procesos de contratación, facturación, cobro, calidad de suministro y sobre la propia atención recibida. No obstante, no se aporta mayor detalle a estos efectos más allá de señalar las infracciones en la materia, y sólo se proporciona información desglosada por países sobre la frecuencia y la duración media de los cortes de suministro eléctrico.

<sup>179</sup> <http://www.aida-americas.org/es/release/represa-belo-monte-suspendida-por-tribunal-de-apelaciones-de-brasil> y <http://amazonwatch.org/news/2012/0823-norte-energia-suspends-work-on-brazils-belo-monte-dam>

<sup>180</sup> <http://economia.uol.com.br/ultimas-noticias/reuters/2011/05/25/neoenergia-pode-aumentar-fatia-em-belo-monte-diz-fonte.jhtm>

<sup>181</sup> <http://www.bolsamania.com/noticias-actualidad/noticias/Iberdrola-apuesta-por-Brasil-y-quiere-aumentar-su-participacion-en-Neoenergia--0420120124095511.html>

Aunque IBERDROLA señala que no tiene constancia de reclamaciones en materia de seguridad y salud durante el ejercicio 2011, sí se señalan infracciones por incumplimiento de legalidad en caso de comunicaciones, por fuga de datos personales, en relación al suministro y uso de productos. Se informa sobre importes consolidados de multas en cada país, destacando el pago a clientes en Brasil por un importe de 2,26 millones de euros en virtud de transgresiones del indicador DMIC (duración máxima de interrupción continua del suministro) Dado el número de infracciones en distintos ámbitos sería deseable mayor detalle en este campo.

Por otro lado, además de regular en el Código Ético y en el Código de Conducta los aspectos referentes a la corrupción y el soborno, el Comité de Auditoría establece y supervisa un mecanismo que permite a los empleados comunicar de forma confidencial las irregularidades de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la empresa y especialmente las financieras y contables (Buzón para trabajadores sobre corrupción y fraude). Sin embargo, no se aportan datos sobre el uso y la eficacia de este mecanismo. Asimismo, IBERDROLA comenzó a aplicar en el ejercicio 2011 una Política de Prevención de Delitos y contra el Fraude con la intención de afrontar el fraude en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno y desarrollando actuaciones concretas en este ámbito. Durante 2011 se ha activado también un Buzón Ético para que los accionistas puedan comunicar incumplimientos del Sistema de Gobierno Corporativo.

Por otro lado, IBERDROLA se declara neutral desde el punto de vista político e informa que no contribuye a la financiación de partidos políticos o entidades dependientes en España y Latinoamérica. Sin embargo, sí señala la aportación de contribuciones económicas tanto en Reino Unido como en Estados Unidos, amparada bajo la ley de partidos y para actividades de *lobbying*, desconociéndose, por no informar sobre ello, si existen otras posibles aportaciones en el resto de países en los que el Grupo opera. Durante el ejercicio 2011 IBERDROLA se ha inscrito en el Registro de Transparencia, creado por el Parlamento Europeo y la Comisión Europea para dotar de mayor transparencia a las relaciones de las instituciones europeas con las empresas, e informa de que ha gastado entre 600.000 y 700.000 EUR en actividades directas de representación de intereses ante las Instituciones Europeas.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Al igual que en años precedentes, y ya mencionado, IBERDROLA cuenta con una cobertura diferente para aportar información en el Informe de Sostenibilidad 2011 según la materia de la que se trate. Aunque se sigue proporcionando información de mayor calidad sobre los aspectos económicos que sobre los ambientales y especialmente que sobre los sociales, hay que destacar el mayor desglose por países que se ha realizado en este ejercicio, incluyendo datos de Brasil en casi todos los parámetros cuantificados.

En lo que concierne a los cambios relevantes respecto a ejercicios anteriores, cabe señalar en 2011 la adquisición de Elektro Brasil y la operación de fusión por la que IBERDROLA Renovables es absorbida por IBERDROLA, procesos ambos de los que ya se daba cuenta en el informe del ejercicio anterior. En cuanto a la estructura del capital social se informa de la toma de participación por parte de Qatar Holding Luxembourg II, S. à R.L., sociedad íntegramente participada por Qatar Holding LLC., así como de la realización de dos ampliaciones de capital acordadas por la Junta General de Accionistas de marzo, la segunda de las cuales se lleva a cabo ya en enero de 2012.

Como ya se ha mencionado, una de las carencias más significativas de la información proporcionada por la empresa es la desigual información sobre los impactos sociales de su actividad, especialmente en casos en los que se han producido altos niveles de conflicto (Belo Monte, por ejemplo). Por lo que respecta a la relación con los grupos de interés, se mantienen en 2011 las debilidades detectadas en ejercicios anteriores. Los procesos de identificación y selección de los mismos, así como su incorporación en la toma de decisiones son precarios. Se informa de que dichos procesos son el resultado de una reflexión interna por parte de la empresa, definiéndose los grupos de interés como "colectivos que afectan o son afectados por las actividades que llevan a la práctica". Aunque la compañía menciona la evolución de este

proceso, no se proporcionan más detalles al respecto, y la información disponible sobre los grupos de interés en cada país, los mecanismos de participación establecidos y la incorporación de sus intereses en la toma de decisiones por parte de la empresa es escasa. En este sentido, es relevante la falta de transparencia sobre el proceso de análisis de materialidad del informe, en la que se citan cinco organizaciones sectoriales y sociales sobre las que no se informa.

Los canales de comunicación y participación de los diferentes grupos de interés son claramente desiguales: así, si bien existen canales abiertos y funcionales para clientes y accionistas, otros grupos relevantes como las comunidades locales no disponen de espacios o medios para que sus problemas, demandas o necesidades sean tenidas en cuenta por la compañía – no existe por ejemplo, un buzón de denuncia abierto a otros grupos de interés que no sean clientes, trabajadores o accionistas.

Por otro lado, tanto en el Informe de Sostenibilidad como en la Verificación Externa, los autores de cada uno de los documentos señalan que han ido mejorando en relación a las partes identificadas queriéndose ajustar al cumplimiento de la Norma AA 1000, aunque estas mejoras no se describen, ni se perciben. A su vez, se afirma en el Informe de Sostenibilidad que han ido elaborando (también en 2010) en colaboración con una firma externa un “análisis de materialidad” para recoger las preocupaciones de los grupos de interés, aunque no se dan más detalles al respecto, más allá de la identificación de una serie de grandes temas generales (cambio climático y desarrollo de energías renovables, relaciones con el gobierno intervención en la política pública y lobby, educación y sensibilización ambiental, impactos y compromisos adquiridos y desarrollo de infraestructuras) pero sin aportar mayor detalle ni diferencia según las distintas ubicaciones geográficas. En este sentido, algunos aspectos sólo se desarrollan teóricamente y de manera muy general, por lo que se requerirían datos más precisos. En 2010 el Consejo de Administración ha constituido una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, con funciones relevantes en los ámbitos de la RSC y de la reputación corporativa que debería liderar estos cambios.

Por otro lado, se puede afirmar que IBERDROLA informa sobre los procedimientos judiciales en los que la empresa está implicada, así como de las sanciones que ha recibido a estos efectos, aunque como en ejercicios anteriores el nivel de detalle sobre los procesos según el tipo de causas es muy variable. Destacan las sanciones relacionadas con la libre competencia, ámbito sobre el que no se informa de acciones correctoras concretas de ningún tipo..

En definitiva, un año más se puede afirmar, que aunque la empresa ofrece información sobre prácticamente todos los aspectos que demanda el GRI, no lo hace de manera homogénea. Mientras la información ambiental es mucho más prolija, en otros aspectos relacionados con el ámbito laboral (por ejemplo en materia de libertad sindical, a la que ya se ha hecho referencia) y especialmente en materia de derechos humanos, la información es más bien escasa. En este ámbito, son evidentes los compromisos de la empresa tanto con la normativa internacional como con la nacional que se manifiestan tanto en las políticas de IBERDROLA como en los distintos códigos internos, sin embargo, no hay evidencias sobre la forma en la que estos compromisos se materializan. Sigue, por tanto, siendo una asignatura pendiente aportar información más detallada de manera desglosada para todos los países en los que la compañía opera.

En materia de objetivos, aunque sigue pendiente la concreción de los objetivos generales en metas más concretas y medibles para facilitar la evaluación de los avances, en 2011 la empresa informa sobre acciones y resultados concretos referidos a cada uno de los objetivos, así como de acciones previstas a medio plazo.

El informe del ejercicio 2011 ha sido verificado externamente por KMPG Asesores S.L. respecto a la Norma AA1000 Assurance Standard y la guía GRI (versión 3) afirmando, al igual que en el ejercicio anterior, que “no se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones

significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad de de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo que se afirma en la misma". El informe menciona la reorientación por parte de la compañía del esquema de implantación de los principios de AA1000 basado en un calendario geográfico, *hacia un nuevo plan basado en la implantación por Negocios Globales*. A este proceso, sobre el que no se ofrece más información, se refieren las recomendaciones de mejora realizadas por la entidad verificadora. Entre estas, destacan la de adaptar procedimientos internos para incluir en los mismos los procesos de identificación y participación de grupos de interés a nivel local, la de mejorar la sistematización de los procesos de identificación y priorización de los asuntos relevantes, y la de revisar la efectividad de los procesos de respuesta.

Durante el ejercicio 2011 fue aprobado el Reglamento de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa creada durante el ejercicio anterior. La Comisión no tiene funciones ejecutivas, sino de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación. Entre sus funciones está la evaluación de los planes e instrumentos de la política de responsabilidad social, de la situación del grupo en estas materias y de otros aspectos relevantes relacionados tanto con responsabilidad social como con gobierno corporativo. Sería deseable ampliar y mejorar la información sobre las actividades e iniciativas de esta comisión para dimensionar adecuadamente su papel.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información presentada en materia de gobierno corporativo, como ya se ha señalado, continúa experimentando una progresiva mejora como resultado de los cambios y nuevas políticas aprobadas y puestas en vigor durante 2011 que ya se han mencionado, y que desarrollan las recomendaciones establecidas en el Código Unificado de Buen Gobierno.

IBERDROLA, en su Informe Anual de Gobierno Corporativo, detalla la composición de su estructura de capital, identificando a los titulares directos e indirectos de participaciones significativas, los principales movimientos en dicha estructura durante el ejercicio analizado y el número de derechos de voto acumulados por miembros del Consejo de Administración. En el ejercicio 2011 entran en vigor las relevantes modificaciones relativas a la retribución de los consejeros llevadas a cabo en la actualización en 2010 de la política de Retribuciones de los Consejeros de IBERDROLA, S.A., que suponen un avance importante en el cumplimiento de las normas de buen gobierno. Entre las mejoras, destaca que tras la aprobación de la nueva Política de retribuciones, el informe sobre la política de retribuciones que el Consejo de Administración formula anualmente, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, se somete a votación de la Junta con carácter consultivo y como punto separado del orden del día, frente a la normativa anterior en la que no se sometía a la Junta. La política incluye también la vinculación de la parte variable de la retribución a objetivos predeterminados y alienados con el interés social, sin que se informe sobre los objetivos concretos en materia ambiental y responsabilidad social que influyen en la retribución de los consejeros.

El Informe de Retribuciones de los Consejeros, sometido a votación consultiva en la Junta de Accionistas como punto separado del orden del día, informa sobre la cuantía y estructura de las retribuciones individualizadas de los miembros del Consejo de Administración. Al respecto, cabe destacar la evolución reciente de la retribución total del consejo respecto a variables como los beneficios obtenidos o el impuesto de sociedades: En 2011 la retribución total del Consejo supone el 0,80% de los beneficios obtenidos en el ejercicio, aumentando respecto a 2010, cuando suponía el 0,73%. Tomando como referencia el año 2007, último ejercicio previo a la crisis, el aumento es aún mayor, ya que en ese año la retribución del consejo suponía el 0,55% de los beneficios obtenidos. El aumento relativo de la retribución total del Consejo es aún mayor respecto al impuesto de sociedades del ejercicio 2010, pasando del 3,10 al 5,01%, y todavía más marcado si se remonta la comparación a 2007, cuando la retribución total suponía el 2,41% del impuesto de sociedades.

Con respecto a la composición del Consejo de Administración se cumple con la recomendación de que la mayoría sean consejeros independientes y externos dominicales, de este modo en la

actualidad, el Consejo de Administración de IBERDROLA está conformado por un consejero ejecutivo (interno), dos consejeros externos dominicales y once consejeros independientes. Por lo que respecta al período máximo de permanencia para los Consejeros y tras la modificación del Reglamento del Consejo se señala que sus miembros pueden ser reelegidos sin límite cada cuatro años (frente a los cinco años permitidos anteriormente) obviando, por otro lado, la recomendación de que los consejeros independientes no se mantengan en sus puestos por un período superior a doce años. Cabe señalar que los Presidentes de las Comisiones de Auditoría y Nombramientos y retribuciones son Consejeros independientes.

En la actualidad ocho directivos en IBERDROLA, cuentan con cláusulas de blindaje de las que se informa a la Junta, aunque esta no es consultada al respecto ni tiene capacidad para autorizarlas. En la Política de Retribuciones de Altos Directivos, se hace una referencia a que los nuevos contratos de alta dirección el importe de las cláusulas de garantía o blindaje no superare las dos anualidades. El Reglamento del Consejo de Administración establece también que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la Sociedad tomarán en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

El Comité de Auditoría y Supervisión del Riesgo ha establecido un mecanismo confidencial para los empleados con el fin de comunicar irregularidades contables y financieras de potencial trascendencia, que ha comenzado a funcionar en 2011, aunque no se aporta información acerca de su uso. No existe, sin embargo, ningún canal directo de comunicación confidencial para otros grupos de interés, instrumento que contribuiría a garantizar la incorporación de sus intereses en la toma de decisiones de la empresa.

La Política General de Gobierno Corporativo dispone que “a la hora de seleccionar candidatos a miembro del Consejo de Administración y con la finalidad de asegurar en todo momento la preeminencia del interés social en el órgano de administración, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones vela porque las propuestas de candidatos recaigan sobre personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función, procurando que en la selección de candidatos se consiga un adecuado equilibrio del Consejo de Administración en su conjunto, que enriquezca la toma de decisiones y aporte puntos de vista plurales al debate de los asuntos de su competencia”. A su vez, el Consejo ha encomendado a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones la responsabilidad de velar porque al proveerse nuevas vacantes o al nombrar a nuevos Consejeros, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, no obstaculicen la selección de Consejeras. A estos efectos, cabe destacar que, desde la incorporación de otra consejera en 2010, son tres las mujeres que forman parte del Consejo de Administración de IBERDROLA sobre un total de catorce miembros.

Por último, cabe destacar que durante el ejercicio 2012 se incorporó al Consejo de Administración de IBERDROLA Ángel Acebes, quien dos semanas antes de su incorporación había dimitido de sus cargos en el Consejo de Administración de **Banco Financiero y de Ahorro (BFA)**, matriz de Bankia. Como miembro de este Consejo ocupaba el cargo de Presidente de la Comisión de Auditoría y Control de la entidad. En la actualidad Ángel Acebes está imputado en el “caso Bankia”<sup>182183</sup>, y ha prestado declaración ante el juez. Durante su etapa en Bankia fue responsable máximo de la Comisión de Auditoría y Control de la entidad. Por su imputación ha declarado ante el juez en relación a los hechos relacionados con las cuentas y la auditoría presentadas por Bankia correspondientes al ejercicio 2011, que han dado lugar a la investigación actual y al rescate financiero de la entidad. A este respecto, Iberdrola justifica sus cargos en el Consejo de Administración<sup>184</sup> por su “experiencia profesional en la administración de entidades financieras como BFA, donde ha desempeñado el cargo de presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, le sitúa en una posición idónea para el ejercicio de sus funciones como miembro de la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo de Iberdrola”. También dice que “su amplia carrera política le reporta un conocimiento extenso

<sup>182</sup> <http://www.publico.es/448769/los-meritos-de-acebes-para-cobrar-1-000-euros-diarios-en-bankia-me-puso-rato>

<sup>183</sup> [http://economia.elpais.com/economia/2012/07/04/actualidad/1341396043\\_061667.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/07/04/actualidad/1341396043_061667.html)

<sup>184</sup> [https://www.iberdrola.es/webibid/gc/prod/es/doc/jga12\\_CV\\_AcebesPaniagua.pdf](https://www.iberdrola.es/webibid/gc/prod/es/doc/jga12_CV_AcebesPaniagua.pdf)

en el ámbito regulatorio, así como sobre el funcionamiento de las instituciones públicas: ha ejercido durante más de un año como ministro de Administraciones Públicas, dos años como ministro de Justicia, dos años como ministro de Interior, siete años como senador y quince años como diputado nacional”.

En 2008 Ángel Acebes había abandonado su cargo de Ministro del Interior en el Gobierno de España.

Al respecto de estos hechos cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria” está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos, en el momento actual o en el futuro, según se hable de la esfera de lo público y lo privado<sup>185</sup>. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio<sup>186</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Este es el caso, por ejemplo de Iberdrola, empresa del sector eléctrico que está inmersa en diversos litigios relacionados con la regulación del sector en España<sup>187</sup>. Así, son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos. Informaciones publicadas recientemente y que apuntan a que 7 ex políticos y allegados se han incorporado desde 2007 a empresas del grupo<sup>188</sup>.

También resulta relevante destacar el debate existente en la actualidad en torno a los procedimientos para el nombramiento de responsables de los Consejos de Administración, y la necesidad de demostrar capacitación, experiencia y diversidad en el órgano de gobierno para cumplir con eficacia, objetividad e independencia. A este respecto, la consulta realizada desde la Comisión Europea mediante la publicación en 2011 del *LIBRO VERDE La normativa de gobierno corporativo de la UE*, lo identifica como punto de especial importancia para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo<sup>189</sup> y lo recoge de la siguiente forma: “¿Deben las políticas de contratación ser más específicas en cuanto al perfil de los administradores, incluido el presidente, para asegurar que tengan las cualificaciones adecuadas y que el consejo sea convenientemente diverso? En tal caso, ¿cómo podría lograrse mejor y a qué nivel de gobierno, es decir, a nivel nacional, de la UE o internacional?”. En la fecha de publicación de este informe, no se habían publicado los resultados de esta consulta.

En la actualidad, el la Recomendación 55 del Código Unificado de Buen Gobierno<sup>190</sup> atribuye a la comisión de nombramientos la función de “evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el consejo, definir, en consecuencia, las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluar el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien su cometido”. Tal recomendación queda contemplada en el caso de Iberdrola en su Reglamento del Consejo de Administración<sup>191</sup> y en las competencias de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones<sup>192</sup>, si bien no se conocen cuáles son los criterios ni procedimientos establecidos.

<sup>185</sup> [http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/01/16/actualidad/1358367930\\_139891.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2013/01/16/actualidad/1358367930_139891.html)

<sup>186</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

<sup>187</sup> <http://www.energias-renovables.com/articulo/iberdrola-y-compania-causantes-primigenios-del-deficit-20130116>

<sup>188</sup> <http://vozpopuli.com/empresas/20086-al-menos-40-expoliticos-y-allegados-han-fichado-por-el-sector-energetico-con-la-crisis>

<sup>189</sup> “La diversidad de conocimientos especializados se considera la clave para la eficiencia del trabajo del consejo (...) Una evaluación precisa de las cualificaciones y los conocimientos especializados es el factor concreto más importante al seleccionar nuevos consejeros no ejecutivos”, LIBRO VERDE La normativa de gobierno corporativo de la UE, Bruselas, 5.4.2011 COM(2011) 164 final p. 6 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0164:FIN:ES:PDF>

<sup>190</sup> [http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/CodigoGov/Codigo\\_unificado\\_Esp\\_04.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/CodigoGov/Codigo_unificado_Esp_04.pdf)

<sup>191</sup> Artículo 11: Selección de candidatos [https://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/Reglamento\\_Consejo.pdf](https://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/Reglamento_Consejo.pdf)

<sup>192</sup> <https://www.iberdrola.es/webibd/corporativa/iberdrola?IDPAG=ESWEBACCCONSEJOADMINNOMBRA&codCache=13587858228391350>



## RED ELÉCTRICA CORPORACIÓN

### Red Eléctrica

#### I. DATOS GENERALES

##### Productos/servicios

Red Eléctrica Corporación (REC, en adelante) ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Planificación y desarrollo de la red de transporte;
- Gestión del acceso a la red de transporte;
- Gestión de descargos y trabajos en instalaciones de la red de transporte;
- Gestión de la información para el mercado eléctrico en el horizonte de programación diario.
- Despacho económico de la generación del Régimen ordinario en los SEIE.
- Gestión de los mercados de servicios de ajuste del sistema.
- Gestión de los intercambios internacionales de energía.
- Garantía de la seguridad del sistema en estado de emergencia, alerta o reposición.
- Operación en tiempo real del sistema eléctrico.
- Información y verificación de las medidas de energía.
- Información técnica de la operación.
- Servicio de gestión de la demanda de interrumpibilidad.
- Liquidación peninsular del operador del sistema y de los SEIE.
- Facturación y cobro de los peajes de acceso a generadores. Servicio nuevo en el 2011.
- Mantenimiento de infraestructuras eléctricas ajenas y condicionados o cambios de trazados de líneas de alta tensión solicitadas por terceros.

##### Alcance geográfico

Red Eléctrica de Corporación<sup>1</sup> opera o tiene presencia en los siguientes países:

- **Bolivia:** Compañía Boliviana Transportadora de Electricidad (TDE), de la que REI posee un 99,94% del capital. La red de transporte de TDE se extiende por seis departamentos bolivianos: La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre, Oruro y Potosí.
- **Perú:** REDESUR, REA y TESUR: REI controla un 33,75% de su accionariado. Es la sociedad concesionaria para el diseño, construcción y explotación del reforzamiento de los sistemas eléctricos de transmisión del sur del Perú. Presta el servicio de transporte de energía eléctrica entre las ciudades de Arequipa, Moquegua, Tacna y Puno.
- **Luxemburgo:** REDCOR. Controlada a través de Red Eléctrica Corporación (REC). Esta empresa ejerce actividades de reaseguro.
- **Holanda:** RBV. Controlada a través de Red Eléctrica Corporación (REC). Ejerce actividades financieras.
- **Portugal:** participación en un 5% de REN.
- **Francia:** REC posee un negocio conjunto al 50% con RTE EDF Transport en la Sociedad Interconexión Eléctrica Francia-España, S.A.S (INELFE).

<sup>1</sup> "La actividad del GRUPO RED ELÉCTRICA en el exterior es desarrollada a través de REI, con sus inversiones en Bolivia (TDE) y Perú (REDESUR, REA y TESUR) y a través de REC con sus inversiones en Luxemburgo (REDCOR) y en Holanda (RBV)" (Informe de Cuentas Anuales, pp. 69)

### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, REC informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- FTSE4Good IBEX
- Dow Jones Sustainability Index World
- Ethibel Excellence
- Aspi Eurozone: Incluida en el 2011
- STOXX ESG Leaders Indices: Incluida en el 2011
- Kempen SNS SRI
- ECPI Ethical EMU Equity: Incluida en el 2011

### Normativa Internacional

REC informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convenios OIT
- Directivas de la Unión Europea

### Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial (2002)
- Caring for Climate (2007)
- European Alliance for CSR (2006)
- Carbon Disclosure Project (2008)
- Carta Iberoamericana para la Gestión Sostenible (2007)
- Código Unificado de Buen Gobierno (CUBG o Código Conthe)
- Initiative for Climate
- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA1000
- SA8000
- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- RS10:2009
- European Foundation for Quality Management (EFQM)
- EMAS
- EFR1000
- Norma Sarbanes-Oxley
- Norma Statement on Auditing Standards no. 70 (SAS 70)

### 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:

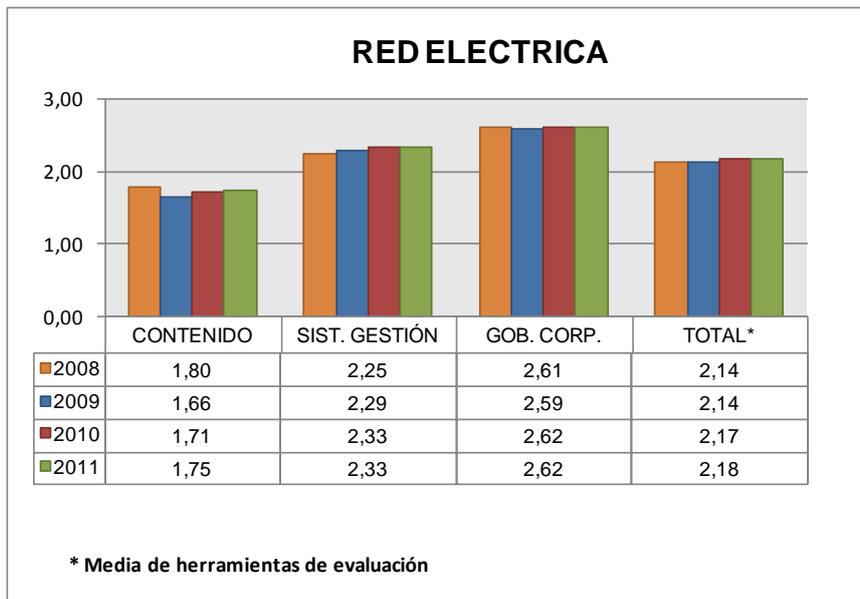
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Corporativa 2011	Disponible en internet
Informe anual (documento resumen) 2011	Disponible en internet
Cuentas anuales consolidadas 2011	Disponible en internet
Cuentas anuales individuales 2011 – Red Eléctrica Corporación	Disponible en internet
Informe de Gobierno Corporativo 2011	Disponible en internet
Informe sobre la política retributiva del Consejo de Administración 2011	Disponible en internet
Informe sobre la diversidad de género 2011	Disponible en internet
Memoria Ambiental 2011	Disponible en internet
Reglamento interno de Conducta en el Mercado de Valores (26 de julio de 2012)	Disponible en internet
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Aprobado 2003. Modificado el 13 abril 2011. Disponible en internet
Código ético y valores corporativos 2007	Disponible en internet
Condiciones Generales de Contratación de equipos y materiales	Edición 14 de septiembre 2011. Disponible en internet
Condiciones generales de contratación para la prestación de servicios	Edición de 14 de septiembre 2011. Disponible en internet.

## II. TABLAS DE RESULTADOS

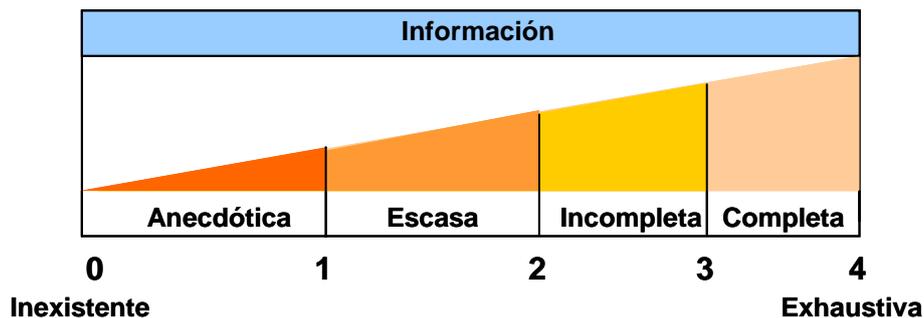
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>2,49</b>
Indice&Perfil GRI	2,93
GRI Indicadores	1,93
Principios GRI	2,60
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,62</b>
<b>ONU</b>	<b>1,56</b>
<b>AA1000</b>	<b>2,22</b>
AA1000 Indicadores	2,33
AA1000 Principios	2,11
<b>NEF</b>	<b>2,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2,18</b>

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 **2,18**, 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 **1,75**, 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 **2,33**, situándose también en el estadio de *información incompleta*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,62**.

El análisis de la calidad de la información relacionada con el desempeño en sostenibilidad de REC se realizó tras analizar la documentación pública disponible en la página web de la compañía. Con carácter general, la información podría ser clasificada como incompleta y poco efectiva en términos de la incorporación de las expectativas de las partes interesadas en la conducción estratégica de la compañía. Cabe mencionar que el proceso de elaboración del informe de responsabilidad social no ha sufrido grandes cambios con respecto a los años anteriores, siendo de esta forma la valoración final muy cercana.

De forma más específica, se observa que los puntos fundamentales donde se echa de menos una mayor calidad de la información son la exhaustividad y el alcance de la misma. REC menciona en su Informe de Responsabilidad Social que “(...) recoge información completa del enfoque de gestión, de las actuaciones y de los resultados de la actividad principal del Grupo: el negocio eléctrico en España a través de Red Eléctrica de España, S.A.U. (REE), que representa el 93% de la cifra de negocio consolidada del Grupo”. Aunque, la cobertura en términos de la cifra de negocios pueda parecer elevada, el concepto técnico de materialidad en RSC se basa en impactos y riesgos sobre derechos y no únicamente sobre variables financieras, por tanto la correcta comunicación del desempeño en sostenibilidad debería tener en cuenta los riesgos de las actividades o países donde opera. Es decir, pese a que las actividades en Perú y Bolivia representen menos de un 7% de la cifra de negocio, estos países representan más riesgos relacionados con la violación de los derechos humanos y corrupción<sup>2</sup>. De esta forma, se justificaría una exposición más rigurosa de los impactos, riesgos y actividades desarrolladas en estos países. Además, cabe resaltar que estos dos países se caracterizan, entre otros hechos, por disponer de vastos ecosistemas con gran biodiversidad y población indígena, siendo ambos aspectos relevantes.

Por otro lado, hay una cierta debilidad con respecto a los sistemas de gestión e indicadores. Dicha carencia reside en la reducida comparabilidad temporal (evolución) de los resultados aportados por estos indicadores. Por ejemplo, en el informe de responsabilidad social<sup>3</sup> solo se aportan informaciones sobre los programas de responsabilidad social según su cumplimiento (porcentaje) y criticidad. No hay una exposición con respecto a la evolución de los mismos a partir de periodos anteriores o de un punto de partida claramente identificado, marcando además el objetivo planteado para todos los indicadores.

En lo referente a las expectativas de los grupos de interés, no aporta detalles de con quien se entrevistó, dialogó o negoció en el ejercicio, que aspectos impactos o riesgos sobre derechos de estas partes interesadas concretas afectó este dialogo, ni qué compromisos planes de mejora que hayan sido adoptados a partir de la participación incluyente de las partes interesadas. En definitiva, la información relacionada con la participación de los grupos de interés tiene un carácter retórico, apuntando a un listado de conclusiones sobre materialidad desde el punto de vista de REC, pero sin aportar datos relevantes que lo soporten, y por tanto no se aporta la contundencia objetiva exigible en la información, en una metodología como la se informa que se tiene. La matriz de grupos de interés describe las partes interesadas, los temas clave y la priorización, pero sin aportar información en cuanto a quienes se ha entrevistado, los compromisos adquiridos sobre aspectos de RSC o cómo se han recogido las expectativas de los grupos de interés y su posterior introducción en la estrategia de la empresa.

## b. CONTENIDOS RSC

El contenido asociado con la responsabilidad social corporativa viene recogido por la empresa a través del *Informe de Responsabilidad Corporativa 2011*. Dicho informe se lleva elaborando anualmente desde 2002. La elaboración del documento tuvo en cuenta las recomendaciones de la “*Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (G3, versión 3.1, 2011)*” y del “*Suplemento para el sector eléctrico (2009)*”, ambas desarrolladas por el “*Global Reporting Initiative*” (GRI, en adelante). Por último, ha sido verificado de acuerdo con los principios de la

<sup>2</sup> Según el informe “Corruption Perceptions Index 2010”, en términos de corrupción, Perú ocupa el puesto 78 y Bolivia el puesto 110. Informe disponible en: <http://www.transparency.org/cpi2010/results> (consulta realizada en 15 de octubre de 2012).

<sup>3</sup> Informe de Responsabilidad Social (2011), pp. 33, 34, 35 y 36.

norma "AA1000". La estructura del informe de responsabilidad social incluye la información del (1) perfil de la empresa, (2) gobierno corporativo, (3) enfoque de gestión, (4) responsabilidad técnica y económica, (5) responsabilidad con los empleados, (6) responsabilidad con la sociedad y (7) responsabilidad ambiental.

Cómo se ha mencionado en el apartado anterior, una de las grandes deficiencias del informe es la cobertura y alcance de la información, que sólo cubre las actividades en España, sin ofrecer detalles sobre las operaciones sobre todo en Perú y Bolivia<sup>4</sup> para todos los indicadores. Aunque la actividad en España represente un 93%<sup>5</sup> de la cifra de negocio, países como Perú y Bolivia traen considerables riesgos relacionados con la violación de DDHH, medioambiente y corrupción y, por ello, deberían recibir una mayor atención en términos de la cobertura de estas actividades. Paralelamente, sigue siendo inexistente la información de las filiales INELFE (Francia), REDCOR (Luxemburgo) y RBV (Holanda), lo cual cobra especial relevancia si tenemos en cuenta que los dos últimos países son considerados *paraísos fiscales*<sup>6</sup>. Este aspecto también puede ser considerado como un aspecto limitador del alcance y cobertura de la información presentada por la empresa, y que a su vez merma la calidad de la misma.

En relación a aspectos económicos, en 2011 la empresa continuó en la senda de crecimiento económico presentada en los años anteriores. El importe neto de la cifra de negocio alcanzó 1.637,3 millones de euros, un 17% más con respecto a 2010. El EBTIDA y el resultado después de impuestos ha avanzado un 21% (1.215,2 millones de euros) y 18% (460,3 millones de euros), respectivamente, con respecto al mismo periodo. Además, la empresa ha culminado con el proceso de adquisición de activos de transporte iniciado hace diez años.

Con respecto a la presencia en paraísos fiscales, REC dispone de filiales en Holanda (RBV) y Luxemburgo (REDCOR), países considerados como paraísos fiscales. Sería recomendable que la empresa ofreciese más informaciones sobre las operaciones y actividades realizadas en el ejercicio 2011 de estas filiales ubicadas en los países mencionados. En especial sobre ingresos por operaciones, empleados, beneficios, tasa efectiva de impuesto de sociedades sobre beneficios empresariales, exenciones o beneficios fiscales, así como cualquier otra que pueda ayudar a evaluar tanto la transparencia como la responsabilidad fiscal de dichas empresas. Hasta la fecha no se ha encontrado información detallada al respecto, más allá de estar incluidas en el listado de empresas participadas (Anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas 2011).

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Red Eléctrica de España Finance, B.V. (RBV)	Claude Debussylaan, 24. Ámsterdam (Holanda).	Actividades de financiación
Redcor Reaseguros, S.A (REDCOR)	23, Avenue Monterey. (Luxemburgo).	Actividades de reaseguro.

Otro aspecto relevante en términos de impacto económico directo es el desglose de impuestos por país. En este sentido, solo se presentan de forma individualizada los datos de España y Bolivia, siendo los demás países incluidos en el grupo reportados como "resto". Esta forma de reportar el dato dificulta el análisis y genera dudas. Por ejemplo, en 2010, las empresas del grupo reportado como "resto" incluye un dato negativo (2,9 Mill. €) que al incluir múltiples países en esta clasificación, no permite interpretar el dato ni su evolución, dado que en 2011 pasó a ser de 15,3 Mill. € en positivo. No se entiende por qué desde 2010, la compañía ha decidido no presentar de forma diferenciada los resultados de Perú, como sí lo hizo hasta 2009. Sería deseable una explicación al respecto. Así mismo, se echa en falta una justificación o explicación que ayude a los grupos de interés a entender las fluctuaciones de pago de impuestos antes mencionadas, para poder valorar la contribución en la distribución de la

<sup>4</sup> Informe de Responsabilidad Social (2011), pp. 158.

<sup>5</sup> Informe de Responsabilidad Social (2011), pp. 158.

<sup>6</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

riqueza por parte de la empresa, a través del ejercicio de responsabilidad fiscal en los países donde opera.

En términos de las subvenciones, otro aspecto importante del impacto económico directo, la empresa ofrece el dato para España, apuntando que en las demás filiales no hubo subvenciones concedidas. Según la información ofrecida por la empresa, la única conclusión que puede extraerse es que el monto total de subvenciones decreció un 38% con respecto a 2010, sin poder conocerse la naturaleza de estas ayudas, ni las razones de su variación interanual. Por otra parte, no queda clara la posición de Red Eléctrica en cuanto a las actividades de *lobbying*, tema importante dado que varias ONG apuntan a la industria de la energía como uno de los sectores que ejercen mayor presión política<sup>7</sup>. Si bien en su código ético se prohíbe las distintas formas de corrupción, así como pagos a partidos políticos de manera no transparente, sin embargo no se ha encontrado evidencia de que la empresa se comprometa a no contribuir con fondos propios a la financiación de fundaciones, instituciones de incidencia política, grupos como medios de presión. En este sentido no se ha encontrado ninguna política que regule cualquier actividad de lobby o incidencia sobre políticas públicas, fomentada o financiada por REC.

En lo que se refiere a la política medioambiental, REC asume el compromiso con los principios de precaución y prevención medioambiental, a partir de su política de gestión de riesgos. En cuanto a la información sobre multas e infracciones asociados al medioambiente, REC afirma que en 2011 se resolvieron con multa un total de diez expedientes sancionadores que ascendieron a 19.526 euros. No obstante, la empresa no ofrece datos sobre la localización de estas multas/sanciones dejando entrever que solo corresponden a España. Siendo así, cabría informar con más detalle sobre los impactos causados, y sobre medidas futuras de reparación y prevención.

Además de los criterios y compromisos asumidos en materia ambiental y que han sido ampliamente abordados en el Informe de RSC y Memoria Ambiental, se ha valorado positivamente la información sobre la actuación de la empresa en el sentido de prevenir y mitigar los efectos de los “campos eléctricos y magnéticos” sobre la salud humana (Informe de RSC, pp. 149). REC Informa de haber establecido acciones para minimizar la exposición del público a los campos eléctricos y magnéticos, siguiendo la recomendación del Consejo de la Unión Europea, aunque no se ofrece detalle suficiente sobre las medidas tomadas.

La información sobre el desempeño de los proveedores de REC en materia ambiental es relevante para el ámbito geográfico español. La empresa informa sobre la realización de un estudio sobre el inventario de emisiones asociadas con su cadena de valor (huella de carbono) identificando aquellos sectores (tipos de proveedores) que más impactos generan. También informa de haber estudiado el peso de su cadena de valor sobre el total de las emisiones asociadas, de forma directa o indirecta, con su actuación. Además de las emisiones de GEI<sup>8</sup>, la empresa también aporta información sobre el consumo de agua de sus proveedores. La compañía informa que exige también compromisos y requisitos ambientales en los pliegos de contratación, pero no es posible conocerlos. Pese a la política ambiental hacia los contratistas y proveedores, la calidad de la información tiene un alcance limitado. Los datos y estudios aquí relacionados parecen referirse solo a España sin que se aporte información sobre los mismos aspectos en los demás países donde opera, especialmente Perú y Bolivia. No se explica de qué manera se lleva a cabo la verificación de cumplimiento de los requisitos exigidos por REC, de manera que no es posible saber si su política de sostenibilidad aplicada a proveedores es efectiva.

En lo que respecta a los derechos laborales, con carácter general, la empresa asume compromisos claros. Gran parte de la información solo cubre la realidad española sin ofrecer detalles de los demás países donde opera. En cuanto a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, se informa de que dichos derechos se encuentran cubiertos por la

<sup>7</sup> Corporate Europe Observatory (<http://www.corporateeurope.org/climate-and-energy>); Friends of the Earth Europe ([http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)) OpenSecretsBlog: in vestigating Money in Politics (<http://www.opensecrets.org/news/2011/11/lobbying-expenditures-whos-up-whos-down.html>)

<sup>8</sup> Gases de Efecto Invernadero (GEI)

norma SA 8000, a pesar de que dicha certificación no existe en todas las filiales. La empresa asegura que el IX Convenio Colectivo es aplicable al 100% de la plantilla en España pero no se aporta información adicional interesante. Tampoco informa sobre los contratistas y subcontratistas; Asimismo, REC no se pronuncia sobre el derecho a la huelga.

La prevención contra el acoso laboral está recogida en el código ético de la empresa. Además, se ha valorado positivamente el hecho de que disponga de una “Guía de actuación de prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo” (2008)<sup>9</sup>. REC también ha realizado algunas medidas relacionadas con la prevención del acoso, aunque no detalla los resultados y el ámbito geográfico de actuación. La empresa informa de su compromiso con una remuneración justa y razonable de los empleados, destacando que la retribución concedida supera, en todos los países donde opera, los mínimos legales establecidos.

En 2011 hubo un crecimiento de un 14% en los gastos salariales totales. En general dicho crecimiento ocurrió en todas las filiales del grupo REC. Se echa de menos que la empresa ofrezca un desglose más amplio de dichos gastos que incluya todos los países como ha hecho en años anteriores. En materia de contratación, Red Eléctrica afirma fomentar la política de contratación local, diciendo que casi el 100 % de los empleados y directivos son contratados en sus países de origen, pero este dato carece de relevancia si se toma en consideración que más del 90% de su actividad se desarrolla en España.

La empresa reconoce expresamente el compromiso con la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la conciliación. Cuenta con una mesa de trabajo específica con representación sindical. Asimismo, se informa de la aprobación anual de un Plan de Igualdad con acciones positivas para promover la igualdad efectiva en la selección, promoción y contratación y de la existencia de una guía de prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo integrado en las políticas de seguridad y salud. Cabe resaltar la existencia de un acuerdo suscrito entre la representación de la empresa y la de los trabajadores en materia de protección contra la violencia doméstica. Sin embargo, no se ofrecen datos complementarios sobre el nivel de implantación en todos los países ni tampoco sobre la materialidad de las acciones adoptadas, de expedientes abiertos, de resoluciones dictaminadas o de procesos de seguimiento. El número de mujeres en puestos directivos es aún muy bajo (17.6%) aunque cabe destacar que ha aumentado con respecto a 2010 y la tendencia es ascendente desde 2006.

REC informa sobre la existencia de canales y otras actividades para generar dialogo y comunicación con los empleados, pero no se especifica si son para todo el Grupo o sólo para algunas filiales o empresas. Ello se complementa con datos sobre encuestas de clima laboral y satisfacción realizadas en cada compañía a sus empleados.

En el ámbito de los derechos humanos, REC cuenta con compromisos y políticas que se encuentran plasmadas en algunos códigos internos, como el código ético. La empresa afirma su compromiso con la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio y con la no utilización del trabajo infantil. Dichos compromisos vienen recogidos fundamentalmente bajo los criterios de la especificación técnica RS10 y de la norma SA8000. Esta última norma, según información de la empresa, incluye criterios de seguridad e higiene relacionadas con sus actividades locales. REC, reconoce expresamente el principio de consentimiento de los pueblos y las comunidades indígenas. No obstante, se limita a mencionar dicho compromiso y relata no haber tenido ningún incidente de este tipo. REC afirma derivar criterios de RSC hacia su cadena de valor. Menciona que la RS10 incluye aspectos de DDHH exigibles a sus proveedores<sup>10</sup>, pero no hay información específica sobre dicho aspecto, solo se dice que se hicieron evaluaciones para verificar eventuales incumplimientos sin especificar en qué consistieron dichas evaluaciones, qué criterios de evaluación se utilizaron, y con qué resultados concretos se obtuvieron. En este sentido sorprende que 204 evaluaciones a 90 proveedores, no se encontrara ningún hallazgo reseñable en riesgos o impactos en derechos humanos. Por otro lado el estándar RS10 técnicamente no se caracteriza específicamente por estar orientado a la gestión de los riesgos o impactos en derechos humanos por la actividad empresarial.

<sup>9</sup> Informe de RESPONSABILIDAD SOCIAL (pp. 95).

<sup>10</sup> Informe de RESPONSABILIDAD SOCIAL, pp. 111, 169

No se ha encontrado evidencia de que la empresa haya llevado a cabo estudios de identificación de riesgos sobre los DDHH por sus propias actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, en todos los países donde opera. REC no aporta información detallada sobre la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las víctimas de impactos derivados de su actividad.

El código ético de REC<sup>11</sup> incluye aspectos de lucha contra la corrupción, fraude y soborno. Dichas prácticas se prohíben expresamente en el *Código ético y valores corporativos*<sup>12</sup>, documento aplicable a todas las personas del Grupo, “en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades en todos los ámbitos profesionales en los que represente a la compañía, entendiendo por tales a los empleados, directivos y administradores” así como “a las empresas del Grupo mayoritariamente participadas con independencia de su ubicación geográfica y en aquellos países en los que temporalmente se estén prestando” cualquier actividad<sup>13</sup>.

La empresa informa de medidas para luchar contra la corrupción, entre ellas la formación de todo el personal sobre medidas anti corrupción, además de auditorías internas y externas, y la iniciativa de desarrollar una guía de actuación sobre la prevención de la corrupción. Esta última medida tenía que haberse materializado en 2011, pero ha sido postergada para 2012 debido al desarrollo previo del Plan de Prevención de la Responsabilidad Penal de la Compañía. REC cuenta con un sistema interno para la detección y tratamiento de los incumplimientos y denuncias del código ético, administrado por el Gestor ético con la colaboración del presidente del Grupo, y del presidente de la Comisión de Auditoría, que expresamente asegura la no represalia y la confidencialidad en todas las fases del proceso.

La empresa afirma que los aspectos de su gestión que presentan riesgo de corrupción y fraude son controlados mediante auditoría interna de manera periódica. Sigue sin aportarse información sobre cómo evitar la posible obstrucción interna a la justicia en temas de corrupción, o cómo se coopera con las instituciones públicas para combatirla. Igualmente, sería deseable que la empresa fuera más explícita respecto a su política frente al tráfico de influencias o la malversación de fondos privados así como acerca de la contratación de ex funcionarios públicos y cargos electos. REC afirma que no se han registrado incidentes relacionados con esta materia durante 2011.

La empresa menciona su compromiso con la normativa nacional e internacional sobre protección de los derechos de los consumidores. No obstante, no hay datos concretos al respecto. No se ha encontrado mención explícita sobre renuncia a la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas, pero desde su política de RSC se denota indirectamente este compromiso. Algo similar ocurre con los aspectos asociados a la utilización de prácticas contractuales abusivas. La empresa aporta datos asociados con las resoluciones de reclamaciones, pero las mismas se restringen a España. No hay información sobre incumplimientos de las normativas sobre salud y seguridad del cliente (sanciones y multas impuestas).

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Red Eléctrica menciona y describe en alguna medida, los sistemas de gestión que las empresas del grupo tienen implantados para la gestión de aspectos de RSC. Con carácter general, se informa del grado de cobertura de los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001), medioambiente (ISO 14001 y reglamento EMAS), salud laboral (OHSAS 18001 y SA8000), EFR1000 (conciliación) y, fundamentalmente, la de Responsabilidad Social (RS10). Además, desde 1999 REC introdujo el modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*<sup>14</sup>). Sin embargo, la información, especialmente sobre los impactos de su actividad, y la

<sup>11</sup> Informe de RESPONSABILIDAD SOCIAL, pp. 25.

<sup>12</sup> Capítulo III. Página 14 del Código ético.

<sup>13</sup> Esto hace pensar que REDESUR pudiera quedarse fuera de la aplicación de dicho código ético, con los consiguientes peligros en materia de protección de derechos humanos.

<sup>14</sup> <http://www.efqm.org/en/>

participación de los stakeholders, sigue siendo insuficiente en relación al número de países en los que opera y del sector al que pertenece.

Red Eléctrica expone en el informe de RS el enfoque de gestión que procura seguir en términos de sostenibilidad. La descripción del mencionado enfoque de gestión abarca las esferas del nivel táctico, estratégico y operativo. Además presenta los programas de Responsabilidad Social y su correspondiente evaluación en términos del cumplimiento. Los programas están divididos en cinco áreas o vectores: estructural y de Gobierno corporativo, técnico-económico, ambiental, social interna y social externa. No obstante, cabe mencionar que dicha evaluación no describe mecanismos o criterios, y solo responde por un porcentaje de ejecución. De esta manera, resulta difícil evaluar la evolución del estado de ejecución anual así como los motivos por los cuales no se ha alcanzado un determinado objetivo.

Otro aspecto que debilita la calidad de la información tiene que ver con la relación de la empresa con los grupos de interés. No se observa que el proceso de mejora continua esté basado en la participación de los grupos de interés o que las recomendaciones/expectativas de los mismos hayan formado parte de la planificación estratégica de la empresa. La información asociada con los grupos de interés es presentada de forma genérica, sin un contenido objetivo con respecto a su participación. A modo de ejemplo, en el informe de RSC se presenta la matriz de grupos de interés, la priorización y los sistemas de gestión, sin aportar datos cuantitativos, indicadores medibles y evolución.

REC define a sus grupos de interés como *“aquellos colectivos o entidades que están afectados por los servicios o actividades de la compañía y aquellos otros cuyas opiniones o decisiones afectan a sus resultados económicos o a su reputación”*. El informe considera grupos de interés a: los clientes, agentes del mercado y organismos reguladores, empleados, proveedores, accionistas e inversores, socios, agentes sociales (como ONG, sindicatos o Ayuntamientos) y los medios de comunicación. Todos ellos aparecen en la *Matriz de grupos de interés*. Este cuadro muestra el distinto nivel de prioridad de cada grupo, pero sin especificar las razones que apoyan tal clasificación ni los procesos de identificación.

En 2011, REC ha continuado el proceso de evaluación de la satisfacción de diversos grupos de interés, que empezó a hacer en 2000. Se informa que una consultora externa ha hecho estudios de satisfacción de los siguientes grupos de interés: inversores institucionales, accionistas minoritarios, proveedores y grupos sociales. En el ámbito interno se consultó a los empleados sobre aspectos relacionados con la comunicación interna, el proceso de reclutamiento, selección e incorporación de personal, los riesgos psicosociales y la experiencia de presentarse al Premio Europeo de Excelencia Empresarial EFQM. No obstante, la información es incompleta dado que abarca sólo a España.

En cuanto a la comunicación con los grupos de interés, se mencionan las herramientas construidas para canalizar la comunicación con cada uno de los grupos, aunque no todos reciben la misma atención y algunos son muy genéricos y heterogéneos, como el llamado *Entorno Social*, que incluye *“centros educativos y de investigación, grupos ambientales, sindicatos, ayuntamientos, organismos y asociaciones empresariales, comunidades locales y regionales, las ONG, fundaciones y entidades sociales”*. No se especifica el tipo de comunicación o relación que se mantiene con estos actores. Se menciona la existencia de un canal unificado abierto a todos los grupos de interés externos llamado *DÍGAME*. En este sentido, se informa sobre el total de comunicaciones y el porcentaje correspondiente a cada grupo de interés. Asimismo, se incluyen datos de evolución, pero en ningún caso se hace referencia a las resoluciones ni motivos de las consultas. No se ofrece información sobre la frecuencia de las comunicaciones, encuentros o interacciones y tampoco se reflejan claras expectativas sobre sus relaciones en el futuro con cada uno de sus grupos de interés.

En cuanto a la calidad, cabe resaltar que, como transportista de alta tensión, REC no atiende al consumidor final por lo que su relación con la calidad del suministro se produce de forma indirecta. Pero aunque su responsabilidad sea indirecta existe, como demuestra la sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Barcelona en octubre del 2010 a raíz de la demanda

presentada por la OCU en la que obliga a REC a indemnizar a los afectados por los apagones ocurridos en 2007 y que supusieron una multa importante para REC<sup>15</sup>.

Los riesgos laborales vienen recogidos por REC a través del sistema de gestión basado en el estándar OHSAS 18001. La empresa informa que en España existe un servicio de prevención específico, y un Comité de Seguridad y Salud laboral con representación de los trabajadores, pero no se aportan datos de negociaciones o resultados, aunque sí se enumeran brevemente algunas actuaciones o proyectos acometidos. La información sobre otros países es escasa, reportándose únicamente algunas actividades llevadas a cabo en alguna filial, sin que se pueda saber si para todas sus filiales existe participación de los trabajadores.

En cuanto a la gestión de riesgos, es competencia del Consejo de Administración, de la Comisión de Auditoría, del Comité de Dirección y de todas las unidades organizativas, se reconoce a la Dirección de Regulación como el área responsable del sistema de gestión integral de riesgos. La información se encuentra tanto en el Informe anual como también en el Informe de Responsabilidad Social. En el informe anual se visualizan solamente los riesgos financieros mientras que en el informe de Responsabilidad Social se pueden encontrar aquellos relacionados con la corrupción y el fraude, los regulatorios, los de mercado, negocio y los operacionales. Sobre estos riesgos, se exponen algunas actuaciones desarrolladas, pero la información se expresa sin mayor detalle. En la mayoría de los casos, los riesgos y las medidas están formulados de manera ambigua y no se ven acompañados de datos cuantitativos. A diferencia del año anterior, en 2011 se informa sobre riesgos materializados, aunque de manera poco detallada. La empresa afirma únicamente que debido a que sus sistemas de gestión de riesgos han funcionado bien, el índice de disponibilidad de la red de transporte fue del 97,65%. Sin que sea posible saber qué incidencias se han registrado en qué instalaciones y países y cómo han sido atendidos por REC. Finalmente, tanto la política de riesgos como el procedimiento general de gestión y control integral de riesgos están basados en el marco integrado de gestión empresarial recogido en el informe COSO II (Committee of Sponsoring Organizations<sup>16</sup>).

No puede afirmarse que la información analizada sea neutral, objetiva y equilibrada, ya que los impactos negativos expuestos son muy escasos, no existe una declaración expresa de asunción de responsabilidades y no se reflejan las tensiones o *trade-offs* presentes o futuros.

En cuanto a la verificación externa, al igual que en años anteriores ha sido llevada a cabo por parte de la auditora independiente SGS bajo el estándar AA 1000 AS y revisado por el GRI, la calificación obtenida ha sido de 'A+'. Cabe destacar que el informe de verificación de SGS, incorpora un área de mejoras y los puntos fuertes del informe, información muy valiosa para que las partes interesadas puedan realizar una evaluación rápida de la memoria y llevar un seguimiento de la misma en el tiempo. En cuanto a los aspectos financieros, se adjunta el Informe Interno sobre Información Financiera y el dictamen final de su examen por parte de Deloitte.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

La información pública de REC dispone de un apartado específico sobre Gobierno Corporativo en el Informe de responsabilidad social, pero presenta también un Informe Anual de Gobierno Corporativo de acuerdo al modelo de la CNMV. Teniendo en cuenta las características del sector donde opera, la estructura de la propiedad de REC viene en parte regulada por la Ley 17/2007, de 4 de julio, por la que se modificó la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico para adaptarla a la Directiva 2003/54/CE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 23 de junio de 2003, sobre las normas comunes para el mercado interior de la electricidad.

<sup>15</sup> <http://www.cincodias.com/articulo/empresas/multa-millones-ree-apagon-baResponsabilidad>  
2007/20120517cdscdsemp\_12/

<sup>16</sup> <http://www.coso.org/>

Como reflejo de esta característica legal, el artículo 5 de los Estatutos Sociales establecen limitaciones máximas de participación en el accionariado de la sociedad: entre los accionistas de libre cotización (personas físicas o jurídicas) no podrán tener una participación superior al 5% del capital social, ni ejercer derechos políticos por encima del 3%; en el caso de accionistas que realicen actividades en el sector eléctrico o que participen en el capital de éstos con una cuota superior al 5%, su derechos políticos se ven limitados al 1%; finalmente se protege el régimen especial de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) y una participación igual o superior al 10%.

Al igual que en otras sociedades, la Junta General de Accionistas es el órgano soberano de la sociedad y representa a todos los accionistas. Las competencias de la junta vienen recogidas en el artículo 3 del Reglamento de la Junta. Corresponde a la Junta, por ejemplo, la emisión de obligaciones, el aumento o reducción del capital social, la transformación, fusión, escisión, disolución de la Sociedad, así como cualquier modificación de los Estatutos Sociales y la aprobación de operaciones cuyo efecto sea equivalente al de la transformación del objeto social de la Compañía.

El Reglamento de la Junta General de Accionistas establece el funcionamiento de la Junta, contemplando desde la convocatoria, inclusión de puntos y propuestas en el Orden del Día a través de la Oficina de Atención al Accionista; reconocimiento del derecho de información, consulta y asistencia de todos los accionistas; derecho de representación y fraccionamiento del voto; votación a distancia y electrónico; y la votación separada de los asuntos que sean sustancialmente independientes, entre los que se encuentra el Informe de política retributiva.

El Consejo de Administración de REC, según el Capítulo II del Reglamento del Consejo, está compuesto por 11 consejeros (1 ejecutivo, 3 dominicales y 7 independientes)<sup>17</sup>. En términos del género, la presencia de mujeres (3) en el Consejo sigue siendo minoritaria, a pesar de que la incorporación de las mujeres *“constituye un objetivo en el ámbito de las políticas de Buen Gobierno Corporativo, tanto en el seno del Consejo de Administración como en la Dirección y en el resto de la organización de las principales sociedades del Grupo Red Eléctrica”*.

REC reconoce explícitamente la importancia de la cuestión de género, pero las evidencias demuestran que dichos esfuerzos aún son insuficientes (solo hay tres mujeres en el consejo). Además, el Informe de Responsabilidad Social no ofrece datos concretos ni explicaciones claras sobre dicho desequilibrio, ni es posible saber de qué modo se pretende solucionar.

La empresa divulga el perfil de los consejeros en su página web y en el Informe de Gobierno Corporativo. Según la compañía, los criterios de selección de los mismos son aquellos de reconocido prestigio y experiencia profesional. En términos de los consejeros independientes, los mismos son designados según sus condiciones personales y profesionales de manera que *“puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad, sus accionistas significativos o los directivos”*. Para el mejor y más eficaz desempeño de sus funciones, se reconoce expresamente el derecho los consejeros a obtener información y el de recabar asesoramiento externo cuando lo consideren necesario. REC dispone en este sentido del *Portal del Consejero*<sup>18</sup>, una herramienta informativa que utilizando las nuevas tecnologías pretende facilitar la labor de los miembros del Consejo de Administración y las Comisiones.

En cuanto a las limitaciones, los Estatutos Sociales establecen que los consejeros desempeñarán su cargo por el plazo de 4 años; si bien, siguiendo las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno (CUBG o Código Conthe), el límite del mandato de los consejeros independientes se fijó en el Reglamento del Consejo en 12 años, mientras que los demás consejeros podrán ser indefinidamente reelegidos. El Reglamento también regula las causas de cese de los consejeros entre las que se encuentra el alcanzar la edad de los 70 años.

<sup>17</sup> Informe de Gobierno Corporativo, pp. 23

<sup>18</sup> Informe de GC, pp. 37.

El Reglamento del Consejo le dedica el Capítulo XI a los deberes de los consejeros: de diligencia, de lealtad (de confidencialidad, no competencia, el no uso de información no pública con fines privados, y no aprovechamiento de oportunidades de negocio de la Sociedad) y de información. El Reglamento del Consejo establece también que los consejeros independientes no pueden desempeñar el cargo como consejero en más de dos Consejos de Administración de otras compañías cotizadas<sup>19</sup>. Según los Estatutos Sociales, el gobierno y la administración de la Compañía están encomendados a la Junta General de Accionistas y al Consejo de Administración. Como Comisiones del Consejo se han constituido la Comisión de Gobierno y Responsabilidad Corporativa (anteriormente denominada Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo) y la Comisión de Auditoría, cuyas competencias aparecen detalladas en el Capítulo IV y V del Reglamento del Consejo de Administración. Sin embargo, Red Eléctrica no cuenta con una Comisión Estratégica ni ofrece explicación sobre su inexistencia.

Se valora positivamente la atención prestada en el Informe de Gobierno Corporativo a los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los conflictos de intereses entre la sociedad y/o su grupo, y sus consejeros, directivos o accionistas significativos<sup>20</sup>: deber de comunicar al Consejo y de abstenerse de asistir e intervenir en las deliberaciones que afecten a asuntos en los que se halle interesado personalmente o de participar en la adopción de acuerdos en los que pudiera darse conflicto de interés. Además se reconoce expresamente, de acuerdo con el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, la competencia de la Dirección General de Administración y Finanzas -como Órgano de Seguimiento y bajo la supervisión de la Comisión de Auditoría- para mantener actualizado un Registro individualizado y de acceso restringido sobre las situaciones de conflicto comunicadas.

La política retributiva aparece regulada en el Capítulo X del Reglamento del Consejo y según Red Eléctrica, siguiendo las recomendaciones del Código Conthe (número 40) y la Recomendación de la Comisión Europea de 14 de diciembre de 2004. Se valora positivamente el que en el Informe se detalle las cuestiones que trata a lo largo del mismo, lo que sin duda facilita la labor de interpretación del lector. Por otra parte, se señala que tanto los informes sobre la política de retribuciones del consejo como la propuesta de acuerdo a la Junta General en relación a la retribución del Consejo serán sometidas –como punto separado del día- a la Junta General en la sesión en la que se aprueba el Informe de Gobierno Corporativo. La empresa hace referencia a los contratos con cláusulas de garantía o de blindaje para casos de despido o cambios de control a favor del Consejero Ejecutivo (indemnización de una anualidad) y de dos directivos (indemnización de hasta dos anualidades), en este caso, sin nombrar a los beneficiarios.

En cuanto a la cuantía de las retribuciones, el Informe señala los conceptos y criterios retributivos individuales, y aunque se dice cumplir con la cláusula de que la remuneración de los consejeros externos sea la necesaria para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad del cargo, lo cierto es que no se ha encontrado evidencias documentales de dicha recomendación en el Reglamento del Consejo, ni en los Estatutos Sociales. Se reconoce el derecho a una retribución fija anual y conceptos de carácter variable, así como la remuneración mediante entrega de acciones de la sociedad o sociedades del grupo. Cabe resaltar que la retribución actual por todos los conceptos del Consejo de Administración y de sus Comisiones se han venido manteniendo desde el ejercicio 2007.

Respecto a las evaluaciones, el Informe de GC dedica un apartado específico al proceso anual de autoevaluación de la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo de Administración<sup>21</sup>. Igualmente, hace referencia a la aprobación del Informe de Autoevaluación del Funcionamiento del Consejo de Administración, de sus Comisiones y de su Presidente elaborado por la Comisión de Gobierno y Responsabilidad Corporativa al tiempo que reporta el número de inasistencias en el Consejo y en las Comisiones.

<sup>19</sup> Informe de GC, pp. 36.

<sup>20</sup> Informe de GC, pp. 36.

<sup>21</sup> Informe de GC, pp. 37,38

El Código ético informa de la existencia de un canal de denuncias para que cualquier empleado del Grupo o persona de un grupo de interés pueda comunicar los presuntos incumplimientos que observe de los principios y valores de dicho código por parte de una de las empresas o de sus empleados. Este sistema reconoce expresamente la garantía de no represalia y la confidencialidad en todas las fases.

Algunos de los miembros del consejo de REC han ocupado cargos políticos y/o públicos relevantes, como es el caso de Luis M<sup>a</sup> Atienza Sema, Ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación, Secretario General de la Energía y Recursos Minerales del Ministerio de Industria y Energía, Presidente del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), Presidente del Instituto Tecnológico Geominero de España, Presidente del Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas (CIEMAT), Secretario General de Estructuras Agrarias del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, Consejero de Economía del Gobierno Vasco y Parlamentario Vasco. Antonio Garamendi Lecanda, Director de Planificación y Seguimiento del INI y de SEPI. M<sup>a</sup> Amador Millan, Secretaria General Técnica del Ministerio de Obras Públicas y Urbanismo, Subsecretaria del Ministerio de Sanidad y Consumo, Ministra de Sanidad y Consumo, Diputada a Cortes por Segovia, Diputada a Cortes por Madrid, Vicepresidenta de la Comisión Constitucional del Congreso. Francisco Javier Salas Collantes, Director de Planificación Económica Financiera y Director Económico Financiero de la Empresa Nacional del Uranio (ENUSA). José Folgado Blanco, Alcalde de Tres Cantos (Madrid), .Secretario de Estado de Presupuestos y Gastos, Ministerio de Economía y Hacienda, Secretario de Estado de Economía, de Energía y de la Pequeña y Mediana Empresa Ministerio de Economía, Secretario de Estado de Energía, Desarrollo Industrial y de la Pequeña y Mediana Empresa, Ministerio de Economía, Diputado por la provincia de Zamora en el Congreso de los Diputados y Vicepresidente de la Comisión de Economía y Hacienda. Arantxa Mendizabal Gorostiaga, Diputada a Cortes/Portavoz en la Comisión de Industria, Turismo y Comercio del Congreso de los Diputados, Vocal, como diputada, de la Comisión de Economía y Hacienda del Congreso de los Diputados, Vocal, como diputada, de la Comisión de Presupuestos. M<sup>a</sup> Jesús Álvarez González, Directora Económico-Financiera de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI). Rui Manuel Janes Cartaxo, Adjunto al Ministro de Economía e Innovación de Portugal. Miguel Boyer Salvador, Director de Estudios del Instituto Nacional de Industria (INI), Diputado en Cortes por Jaén, Director de Planificación y Estudios del Instituto Nacional de Hidrocarburos, Ministro de Economía, Hacienda y Comercio.

Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos políticos y/o de la Administración Pública a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria” está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos en el momento actual o en el futuro, según se hable de la esfera de lo público o lo privado. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de altos cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas.

## REPSOL YPF S.A.

### Repsol

#### I. DATOS GENERALES

##### Productos/servicios

REPSOL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- exploración y producción de petróleo y gas natural; refino, logística y marketing de productos hidrocarburíferos (derivados de petróleo y GNL)
- estaciones de servicio, comercialización de combustibles líquidos y productos petroquímicos, distribución y venta de Gases Licuados de Petróleo y de gas natural.
- producción y comercialización de electricidad a través de sociedades participadas.

##### Alcance geográfico

Según el IAC, REPSOL opera o tiene presencia en los siguientes países (52): Angola, Arabia Saudí, Argelia, Argentina, Australia, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Egipto, España, Estados Unidos, Francia, Guatemala, Guinea Ecuatorial, Guyana, Indonesia, Irak, Irlanda, Italia, Kenia, Liberia, Libia, Luxemburgo, Marruecos, Mauritania, México, Moldavia, Nicaragua, Noruega, Omán, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Rusia, Sierra Leona, Singapur, Sudáfrica, Surinam, Trinidad y Tobago, Túnez, Uruguay y Venezuela.

Además de estos países, en el Informe de Responsabilidad Corporativa (p.94) se informa de todos aquellos países en los que REPSOL cuenta con empleados<sup>1</sup>. Así, a los países mencionados anteriormente hay que añadir los siguientes: Alemania, Dubai, Irán, Kazajistán, Países Bajos y Suiza.

En total, REPSOL tiene presencia en 58 países.

Otros países donde REPSOL tiene operaciones controladas conjuntamente: Andorra, Bermudas e Islas Caimán.

REPSOL está presente en 2011 mediante filiales y/o participadas al menos en los siguientes paraísos fiscales: Andorra, Bermudas, Irlanda, Dubai, Liberia, Luxemburgo, Islas Caimán, Omán, Países Bajos, Panamá, Puerto Rico, Singapur, Sudáfrica, Trinidad y Tobago y Uruguay.

##### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, REPSOL YPF informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index World y DJSI Europe
- FTSE Good (Global, Europe, Indexes)
- Ethibel Sustainability Index Excellence (Global, Europe)

<sup>1</sup> Los datos de este capítulo excluyen a los empleados con jornada anual igual o inferior al 20% de la fijada en convenio colectivo, así como a los empleados de Gas Natural Fenosa y demás sociedades participadas en las que Repsol no tiene el control de la gestión.

### Normativa Internacional

REPSOL informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los DDHH
- Convenios OIT
- Convenios y Tratados ONU
- Protocolo de Kioto

### Estándares voluntarios

REPSOL YPF 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 (Global Compact)
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- P. Voluntarios en DDHH y fuerzas de seguridad (Industria Extractiva)
- Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas (EITI)
- Código de Buenas Prácticas Tributarias
- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA1000
- Norma ISO 14001
- Norma ISO14064
- Norma ISO 26000
- OHSAS 18001

### Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Corporativa	
Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado	
Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado	
Informe de Gestión Consolidado 2011 Grupo Repsol YPF	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Norma de Ética y Conducta de los empleados de Repsol YPF, S.A	
Informe de Gestión	
Informe Anual Consolidado	
Reglamento de la Junta General de Accionistas	
Reglamento del Consejo de Administración	
Informe sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros	
Reglamento Interno de Conducta del Grupo en el ámbito del Mercado de Valores	

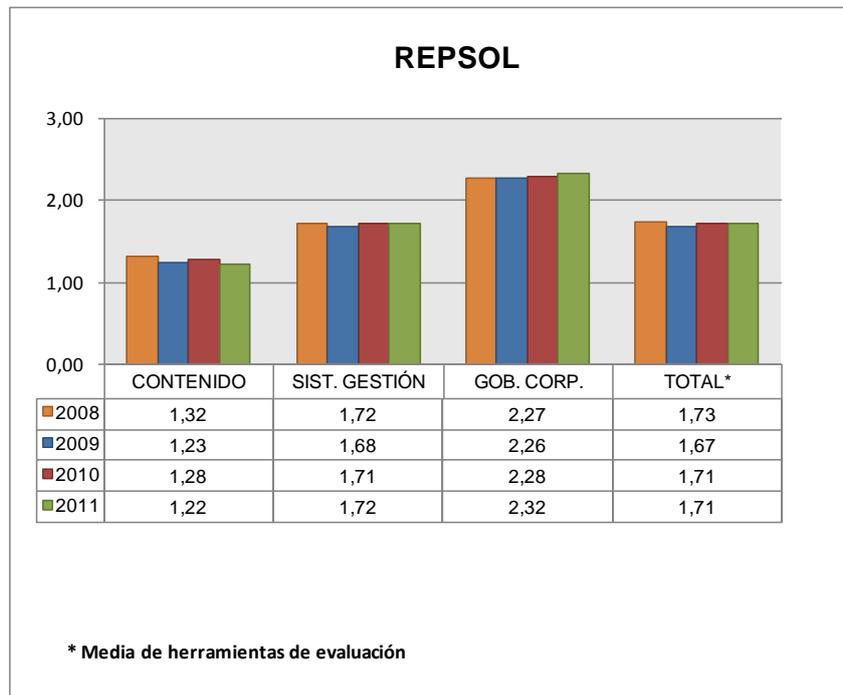
Estatutos sociales Repsol YPF, S.A	
Política de Respeto a la Persona y su Diversidad	
Informe sobre las Actividades de Exploración y Producción de Hidrocarburos	
Junta General Ordinaria	
Convocatoria Junta General de Accionistas	
Memoria de Actividades de la Comisión de Auditoría y Control	
Cuentas Anuales Individual	
Informe de Auditoría. Cuentas Anuales Individual	
Condiciones generales de Compras y Contratación REPSOL YPF España	
Condiciones generales de Compras y Contratación YPF	
Plan de acción para la aplicación de la política de relaciones con las comunidades indígenas de Repsol en Perú y Bolivia	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

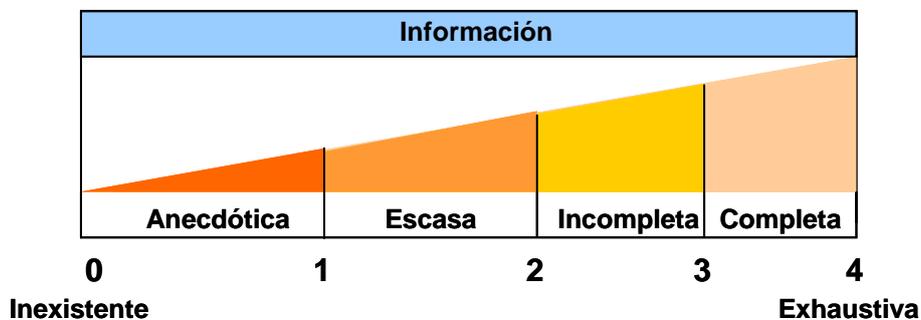
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,54</b>
Indice&Perfil GRI	1,73
GRI Indicadores	1,21
Principios GRI	1,69
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,32</b>
<b>ONU</b>	<b>1,23</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,71</b>
AA1000 Indicadores	1,65
AA1000 Principios	1,76
<b>NEF</b>	<b>1,75</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,71</b>

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 **1,71**, 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 **1,22**, 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 también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,32**.

En líneas generales REPSOL mantiene los mismos resultados que en el análisis anterior, al mantener el mismo enfoque en la inclusión de información y la calidad de la misma. En este sentido, en ninguno de los epígrafes introducidos en el análisis se registran progresos cualitativos de gran alcance y las principales conclusiones obtenidas en el estudio correspondiente al ejercicio 2010 se mantienen en el presente análisis excepto en la valoración de gobierno corporativo en la que REPSOL ha experimentado una ligera mejora.

Aunque REPSOL informa de que cuenta con una estrategia, una política de RSC y un modelo de gestión de la RSC, esto no se traduce en una mayor visibilidad del desempeño de la RSC en el grupo, ni tampoco en una mejora destacable de la calidad de la información.

Por lo que respecta a los sistemas de gestión implementados por la compañía para el manejo de cuestiones de RSC, estos obtienen la misma valoración que la del ejercicio precedente. Al igual que en 2010, y pese a los comentarios sugeridos, no se aprecia ningún avance en el desarrollo de la identificación más concreta de los grupos de interés así como en cuanto a los procedimientos mediante los cuales sus intereses se incorporan en la gestión y la actividad de la compañía. Tampoco hay mejora en la presentación de objetivos y las correspondientes acciones, echándose en falta, al igual que en ejercicios anteriores, la inclusión de indicadores cuantitativos y cualitativos de sostenibilidad que permitan medir la evolución de la organización en determinadas áreas como los derechos humanos. Del mismo modo se sigue detectando falta de desglose de información en la mayoría de indicadores pues se presentan o bien agrupados por regiones sin ir al detalle de país a país o bien a nivel global. Este hecho dificulta el análisis y la evaluación de los impactos económicos, sociales y ambientales producidos en el ejercicio 2011 en los distintos países donde operó por lo que el ejercicio de rendición de cuentas en este ámbito tiene una eficacia limitada.

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. Así pues, el informe analizado no puede considerarse de triple balance, al no tomar en cuenta los *tradeoff* asociados a los procesos de toma de decisiones y cumplimiento de objetivos. Cabe destacar que en 2011 REPSOL ha aprobado la Norma de Evaluación de Impacto Social, Medioambiental y de Salud, cuyos efectos habrá que analizar en el siguiente ejercicio.

En el apartado en el que se han producido ciertas mejoras ha sido en la parte referente al área de Gobierno Corporativo donde, tras la modificación de sus códigos, se han incorporado alguna de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno durante el ejercicio 2011.

## b. CONTENIDOS RSC

Como se viene indicando año tras año el Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) de REPSOL proporciona 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. REPSOL opera en más de cincuenta países, con características económicas, sociales y medioambientales distintas y sin embargo la información aportada no se encuentra desglosada por país, se aportan datos solamente para algunos países o se agrupan por regiones.

Una cuestión de gran importancia es la relativa al establecimiento de objetivos en relación con el desempeño de la compañía en las diferentes áreas de interés. A pesar de incluir en el IRC los objetivos marcados para 2011 y los resultados logrados, la información aportada en este

sentido es, en general, de carácter cualitativo. Como se sugirió en el análisis del año anterior, para garantizar la transparencia y la fiabilidad de la información, sería deseable que se establecieran indicadores cuantitativos y perdurables en el tiempo que permitan una más fácil evaluación del desempeño año a año. Cabe destacar de manera muy positiva que durante 2011 se ha aprobado la Norma de Función de la Responsabilidad Corporativa aplicable a todo el grupo, cuyo fin es reforzar el diálogo con sus principales grupos de interés y mejorar el conocimiento de Repsol sobre del entorno económico, social y ambiental en el que desarrolla sus actividades. Además, se han creado se han creado comités nacionales de Responsabilidad Corporativa en España, Bolivia, Ecuador y Perú lo que hace pensar que en los próximos años la información facilitada por REPSOL en estos países será más amplia y de mayor calidad permitiendo así a sus grupos de interés conocer más sobre el impacto de la compañía en sus territorios.

En lo que se refiere a los impactos sociales, laborales, medioambientales y de los DDHH, susceptibles de ser producidos por su actividad, REPSOL sigue sin presentar una información que permita visualizar claramente cómo los gestiona y cuál es su grado de implicación en la prevención o minimización de los impactos negativos de su negocio, y qué acciones lleva a cabo para proporcionar mejoras en los colectivos y las sociedades donde está implantada su actividad. Analizando fuentes externas acerca de la actividad de REPSOL y de los impactos de la compañía en todos los niveles, cabe destacar el informe “YPF. El Informe Mosconi” que evalúa la actividad de REPSOL a través de su filial YPF en Argentina. En el presente análisis se conoce que este informe fue elaborado en un proceso de litigio entre la empresa y el Gobierno Argentino, que desembocó en una expropiación de la filial. También de que este informe fue realizado por miembros del Gobierno Argentino, parte de litigio, en el mismo proceso, y como tal ha sido considerado en el análisis. También referir que, siendo cierto que dicho informe fue realizado en el 2012, en el mismo se incorporan afirmaciones que pudieran ser relevantes para evaluar los riesgos e impactos de la actividad de la empresa en el 2011, y que por tanto sería recomendable que la empresa aportara información relevante al respecto en el informe del ejercicio 2012. Según este informe y sus autores se produjeron acciones de “depredación, desinversión y desabastecimiento que implementó el grupo Repsol durante su estadía en YPF”<sup>2</sup>. También este informe acusa a REPSOL de tener una política cortoplacista que ha repercutido de manera negativa en el mantenimiento de las operaciones -con las implicaciones que puede generar este hecho sobre los precios o sobre el abastecimiento a la población- o la situación y mantenimiento de las instalaciones. En este sentido es conveniente indicar que desde un punto de vista de transparencia y calidad de la información, objeto del presente análisis, sería necesario que REPSOL, se hiciera eco y diese información relevante en el siguiente ejercicio de rendición de cuentas, que diese contestación a los aspectos más graves denunciados, con independencia de que YPF ya no está entre las empresas del grupo.

En este sentido, cabe destacar de manera positiva que REPSOL ha aprobado en noviembre de 2011 la Norma Corporativa sobre Evaluación de Impacto Ambiental, Social y de la Salud a fin de mejorar, principalmente, su gestión sobre los aspectos de derechos humanos, salud de sus trabajadores e impacto medioambiental de sus actividades. En el presente ejercicio no se han podido apreciar sus resultados por lo que esperaremos al análisis del próximo año para verificar si existen mejoras o no de la compañía en el reporting de estas ámbitos ya que, hasta el momento, las carencias en la información suministrada por REPSOL afectan de manera importante a cómo se entiende su compromiso con la sostenibilidad y su responsabilidad con las sociedades donde actúa y opera.

Como se indicó en el análisis de 2010, la información de desempeño económico en el IRC es escasa. No se aporta información de calidad y desglosada por país sobre inversiones, pagos a trabajadores, y detalle de impuestos pagados, o de beneficios y ayudas financieras recibidas de gobiernos por lo que es imposible evaluar la aportación al desarrollo y el valor económico generado por la compañía en cada país.

Como ocurría en anteriores ejercicios, continúa siendo un buen ejemplo de la poca orientación hacia la rendición de cuentas de la información económica y financiera, el que no se informe de

<sup>2</sup> <http://www.mecon.gov.ar/wp-content/uploads/2012/06/Informe-MOSCONI-v12-modif.pdf>, p.4

los impuestos pagados y del beneficio generado en cada país, sino que se muestre la cifra total de impuestos pagados, el dato para algunos países (incluyendo el epígrafe de resto de países) y el dato por tipos (impuestos soportados y tributos retenidos o repercutidos a terceros), mientras que la información sobre las subvenciones recibidas aparece de manera agrupada para el total de la compañía. Esta carencia de información como decíamos anteriormente hace imposible evaluar el impacto socioeconómico de REPSOL, especialmente en países como Angola, Bolivia o Sierra Leona. Estos países poseen recursos públicos limitados para implantar políticas que aseguren los derechos de las personas, por lo que sería necesario aportar más información para conocer el impacto efectivo que tiene la empresa a través de su responsabilidad fiscal en el pago de impuestos en la economía, en la sociedad, y en definitiva en la contribución al desarrollo de los mismos.

En lo que a proveedores se refiere, REPSOL mejora este año la información aportada al incluir en el IRC una tabla con la información de proveedores para todos los países en que opera. Además, se especifica si alguno supera el 10% de las compras totales si bien no aporta información sobre si en algún país las compras representan más del 5% del PIB.

Respecto a la presencia de REPSOL en países o territorios considerados paraísos o nichos fiscales<sup>3</sup>, la compañía desarrolla actividades a través de filiales o sociedades participadas en este tipo de países/territorios. A pesar de tener una política encaminada a *“evitar la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiéndose por tales aquellas que, mediante la interposición de sociedades instrumentales a través de paraísos fiscales o territorios no cooperantes con las autoridades fiscales, estén diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento, por parte de la Administración Tributaria, del responsable final de las actividades o el titular últimos de los bienes o derechos implicados”*<sup>4</sup>, REPSOL no aporta información detallada sobre las operaciones que realizó en el ejercicio 2011 a través de tales empresas, ni los ingresos, resultados y tasa efectiva de impuestos que se derivaron de éstas. Así pues ante esta ausencia de transparencia fiscal, podría existir un riesgo de que se interpretara que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo. Es bueno recordar que las estrategias y planificaciones fiscales elusorias probablemente no son ilegales, pero evidentemente son socialmente irresponsables, no comprometidas con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios, así como éticamente reprochables.

Además, durante los últimos ejercicios, REPSOL informa que el Grupo ha ido trabajando en la reducción paulatina de las actividades en los establecimientos off-shore, aunque no se especifican cuáles son los objetivos ni los resultados obtenidos con este ajuste. A continuación se adjunta la tabla que incluye todas aquellas empresas radicadas en territorios considerados paraísos fiscales sobre las que no es posible saber si su actividad responde a actividades propias de las áreas de negocio de REPSOL, y sociedades que tienen un mero carácter instrumental y financiero, cuya ubicación geográfica no tiene relación con el tipo de operaciones que realiza (sociedades de cartera, financieras, tenencia de acciones, banca, servicios financieros, instrumental financiera, reaseguros, gestora de fondos de inversión, emisión de participaciones preferentes de capital). También se incluyen en este grupo las sociedades cuya descripción de actividad es operativa, pero referida a operaciones en terceros países. La compañía además cuenta con otras empresas que se encuentran en paraísos fiscales pero que desarrollan actividades vinculadas a las áreas de actividad de la empresa.

<sup>3</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

<sup>4</sup> IRC, p.66

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Greenstone Assurance, Ltd.	Bermudas	Reaseguradora
Atlantic 1 Holdings, LLC	EEUU (Delaware)	Sociedad de cartera
Atlantic 2/3 Holdings, Llc.	EEUU (Delaware)	Sociedad de cartera
Atlantic 4 Holdings, Llc.	EEUU (Delaware)	Sociedad de cartera
BP Trinidad & Tobago, LLC	EEUU (Delaware)	Exploración y producción de hidrocarburos
BPRY Caribbean Ventures LLC	EEUU (Delaware)	Sociedad de cartera
CLH Holdings, Inc.	EEUU (Delaware)	Financiera
Gateway Coal Company	EEUU (Delaware)	Otras actividades
Hunt Pipeline Development Perú, LLC.	EEUU (Delaware)	Sociedad de cartera
Maxus International Energy Company	EEUU (Delaware)	Otras actividades
Occidental de Colombia, LLC	EEUU (Delaware)	Exploración y producción de hidrocarburos
Perú LNG Company, Llc.	EEUU (Delaware)	Aprovisionamiento y/o logística de gas
Tierra Solutions Inc.	EEUU (Delaware)	Otras actividades
YPF Holdings Inc.	EEUU (Delaware)	Sociedad de cartera
Agri Development, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Akakus Oil Operation, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Guará, B.V.	Holanda	Construcción para la producción de crudo y gas natural offshore
Repsol Exploración Cendrawasih II, BV	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Cendrawasih III, BV	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Cendrawasih IV, BV	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración East Bula, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Karabashsky, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Liberia BV (10)	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Seram, B.V.	Holanda	Exploración y producción de hidrocarburos
Repsol Exploración Venezuela, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Repsol International Finance, B.V.	Holanda	Financiera y tenencia de participaciones
Repsol Investeringen, BV	Holanda	Financiera
Repsol LNG Offshore, B.V.	Holanda	Otras actividades
Repsol LNG Port of Spain, BV	Holanda	Sociedad de cartera
Repsol Netherlands Finance, BV	Holanda	Financiera
Repsol Overzee Finance, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Repsol Sinopec Brasil, B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Repsol YPF Perú, BV	Holanda	Sociedad de cartera
A & C Pipeline Holding	Islas Caymán	Financiera
Gasoducto del Pacifico Cayman, S.A.	Islas Caymán	Financiera
Maxus Bolivia Inc.	Islas Caymán	Exploración y producción de hidrocarburos
Oleoducto de Crudos Pesados, Ltd. (4)	Islas Caymán	Otras actividades
Repsol International Capital, Ltd	Islas Caymán	Financiera
RYTTSA Singapur, Ltd	Islas Caymán	Sociedad en liquidación
YPF Ecuador Inc.	Islas Caymán	Sociedad en liquidación
YPF Guyana, Ltd.	Islas Caymán	Exploración y producción de hidrocarburos
Gaviota RE S.A.	Luxemburgo	Reaseguros
Repsol Exploration Advanced Services, ag	Suiza	Otras actividades

En materia medioambiental, como en años anteriores, REPSOL reconoce de manera genérica los riesgos e impactos ambientales inherentes a la actividad petrolera (y gasista), y al consumo de combustibles. Dentro del Plan de Sostenibilidad 2012, el control y minimización del impacto ambiental aparece como uno de los objetivos de la compañía sin embargo no hay indicadores medibles asociados a estos objetivos que permitan evaluar el desempeño medioambiental de la compañía en relación a los objetivos trazados. Aunque se aportan datos interesantes como los relativos a emisiones, distribución de biocombustibles, iniciativas de eficiencia energética y de inversión en los mercados de carbono, no se explican las consecuencias financieras, ni se cuantifican los posibles riesgos u oportunidades para las actividades de la empresa que puedan ser derivados de esta compleja realidad. Se recomienda para futuros informes que se profundice en la información, cuantificando y localizando esos impactos para huir de informaciones genéricas. Esta falta de cuantificación limita el poder evaluar el desempeño medioambiental desde un enfoque de rendición de cuentas que genere confianza en sus partes interesadas.

Como ya hemos mencionado, el IRC hace referencia a la aprobación en noviembre de 2011 de la Norma Corporativa de Evaluación de Impacto Ambiental, Social y de Salud, si bien esta no está disponible para los diferentes grupos de interés. En siguientes ejercicios habrá que

evaluar si la aplicación de la norma cumple con las expectativas generadas en cuanto a la evaluación de impactos de las operaciones de REPSOL. También se identifican diferentes mecanismos y acciones encaminados a prevenir los riesgos en materia ambiental. Ejemplo de ello son las auditorías de seguridad y medio ambiente (912 auditorías en 2011, número inferior al año anterior) y las evaluaciones de impacto ambiental. Sin embargo, para que esta información permitiera evaluar el desempeño de la compañía en materia ambiental, convendría que se aportara información desagregada por países, actividades, operaciones, frecuencia así como información sobre el número de evaluaciones de impacto ambiental y porcentaje sobre el total de sus operaciones, los indicadores evaluados y los resultados de dichas evaluaciones de impacto ambiental.

REPSOL aporta escasa información acerca de las materias primas. Convendría que esta información fuera completada con la procedencia de las mismas.

Como en el IRC anterior, se ofrece información sobre el consumo de energía en operaciones de la empresa de una manera completa diferenciando entre combustibles (incluido gas natural) y electricidad, y entre consumos directos e indirectos. Sin embargo REPSOL sigue sin especificar esta información por países. En cuanto a las iniciativas para promocionar modalidades sostenibles de consumo o las relacionadas con la mejora del rendimiento energético se mantiene el nivel y calidad de la información aportada con la de años anteriores. En este sentido, sería aconsejable que se incluyera información cuantitativa que permitiera evaluar la correlación acciones-resultados de las diversas iniciativas de la compañía para mejorar su desempeño. Como se sugirió en el informe anterior, sería relevante incorporar el dato de la huella energética de cada unidad de producto (por barril de crudo procesado en refinería, por m<sup>3</sup> de gas natural en destino).

En el ámbito de los biocombustibles, la empresa petrolera ha aumentado la distribución tanto de biodiesel como de bioetanol respecto al año anterior en un 22% y 19% respectivamente. REPSOL avala su actividad en el obligado cumplimiento de las metas marcadas por la legislación europea y de países como los latinoamericanos<sup>5</sup>. Para el caso español, que es donde está su mayor mercado de distribución de combustibles y participa como compañía dominante, será cada vez más importante aportar información sobre el origen e impactos asociados a la obtención y procesado de la materia prima de los biocombustibles, elaborados con granos y aceite vegetal. Cabe recordar que sigue sin estar cerrado el debate sobre la relación entre biocombustibles y competencia con tierras destinadas a cultivo de alimentos, así como la influencia que una demanda incontrolada puede causar en la deforestación y degradación de suelos en países en desarrollo<sup>6</sup>, y en la contribución a la subida de precios alimentarios por inversiones especulativas en el mercado exportador<sup>7</sup>. Teniendo en cuenta la gravedad de estos riesgos, REPSOL debería tomar medidas de precaución en la cadena de aprovisionamiento e informar sobre ellas.

Al igual que en IRC anteriores, REPSOL ofrece información relevante acerca del consumo de agua, y captación por fuentes, así como del reciclaje y reutilización del agua. El IRC sin embargo no hace mención a los ecosistemas o hábitats que pudieran haber sido afectados por este consumo.

En el capítulo de biodiversidad, REPSOL menciona que desarrolla operaciones en hábitats ricos en biodiversidad, y referencia a la web corporativa para encontrar más información sobre el listado de operaciones en áreas sensibles y los principales impactos a la biodiversidad. Tras

<sup>5</sup> En España el Plan de energías Renovables 2005-2010 estableció para este último año una obligación de los distribuidores de carburantes de alcanzar un 5,83 % de biocombustibles respecto del total, con un límite inferior específico del 3,9 %, tanto para el etanol como para el biodiesel.

<sup>6</sup> Hazell P. and R. K. Pachauri. 2006. *Overview. In Bioenergy and Agriculture Promises and Challenges*. Focus 14 2020. International Food Policy Research Institute.

<sup>7</sup> Un estudio de IFPRI establece que el aumento en la demanda global por biocombustibles entre 2000 y 2007 fue responsable en un 30% del alza en los precios de los cereales. "IFPRI (2008). *What goes down must come up: Global Food Prices Reach New Heights*. IFPRI Forum, International Food Policy Research Institute (IFPRI), Marzo 2008"

La OCDE pronostica que un tercio del aumento del precio de los alimentos de aquí al 2016 será causado por los biocombustibles "(OCDE (2007), *Biocombustibles: ¿es el remedio peor que la enfermedad?* Organización la para Cooperación y el Desarrollo Económico, París."

su análisis, no se ha encontrado más información en este ámbito en la web. Los posibles impactos en áreas ricas en la biodiversidad es uno de los principales riesgos de la compañía y sin embargo no se informa de la extensión de las áreas, el tipo de administración de las mismas, los principales impactos, el tipo de actividad desarrollada o el grado de protección del área. Sería recomendable que REPSOL publicara además de todos estos datos, las medidas de prevención tomadas para minimizar los riesgos ambientales, así como los resultados de las mismas.

El IRC menciona los Planes de Acción de Biodiversidad (PAB), planes iniciados en años anteriores y que se han continuado durante 2011 para las producciones realizadas en el bloque 57 (Kinteroni) en Perú, en el bloque 16 y Tivacuno en Ecuador, en actividades *off shore* en Trinidad y Tobago y en las áreas del Volcán Auca Mahuida y Llanquanelo en Argentina. No se informa sin embargo de los resultados de los mismos. Además, cabe destacar que el año pasado se hacía referencia también al PAB para Caipipendi (zona adyacente al Parque Nacional de Aguarague en Bolivia) y sin embargo en el informe del presente año no hay ninguna referencia a acciones tomadas en este territorio. Se desconoce si el PAB ha sido interrumpido o no, pero REPSOL continúa operando en esta zona.

En la información sobre emisiones, se informa sobre la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero, relacionadas con el consumo indirecto de energía, electricidad o vapor, y con la fabricación y transporte del hidrógeno que compra la compañía. Los datos incluidos permiten pensar que la compañía está siendo más eficiente que el año anterior, REPSOL informa de una reducción de 622.300 toneladas de CO<sub>2</sub>eq si bien al analizar el indicador Intensidad de emisiones de refino (toneladas de CO<sub>2</sub> eq/toneladas de crudo tratado) se observa que es superior al del año anterior (0.280 frente a los 0.258 de 2010). También ha aumentado el gas enviado a antorcha en un 16% respecto al año anterior. En cuanto a las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, REPSOL no aporta datos de años anteriores por lo que no es posible evaluar los resultados en este ámbito durante 2011 y tampoco aporta información sobre gases que reducen la capa de ozono, por considerarlo poco relevante. Al igual que ocurre en otras áreas relevantes para la RSC, la información sobre medio ambiente aportada por REPSOL permite conocer el desempeño de la compañía a nivel global pero no su desempeño en cada uno de los países, o actividades que REPSOL opera ya que no se incluye información desagregada. Respecto a la información sobre las diferentes iniciativas para la reducción de la emisión de gases invernadero, REPSOL ha mejorado la información, especialmente a través de la tabla en la que se detallan las acciones realizadas, la unidad de negocio, el tipo de acción y las emisiones reducidas (tCO<sub>2</sub>). Sería aconsejable que se incluyera este tipo de información en otras áreas (y además desagregado para todos y cada uno de los países) con el fin de evaluar la correlación acciones-resultados de las diversas iniciativas de la compañía para mejorar su desempeño.

En cuanto a los residuos, el IRC continúa aportando información que se podría considerar anecdótica sobre la cantidad de residuos y su desglose por tipos y destinos. Se diferencia entre residuos peligrosos y no peligrosos, los generados por cada tipo de actividad y los que son gestionados. Sin embargo REPSOL sigue sin incluir información sobre los métodos de clasificación y valoración o el destino de los eliminados.

A pesar de las sugerencias realizadas en años anteriores, el capítulo dedicado a los vertidos y derrames es prácticamente anecdótico. Los impactos que generan este tipo de hechos en el medio ambiente y las personas pueden ser muy graves. Se aporta información acerca de la evolución de los hidrocarburos vertidos, y de la variación de los sólidos en suspensión y la Demanda Química de Oxígeno (DQO) respecto al año anterior. Cabe destacar que durante 2011 ha aumentado el número de derrames (3.2%) y de manera muy alarmante la cantidad de hidrocarburo derramada, con un crecimiento del 50.7% respecto al año anterior, pasando de 923 toneladas derramadas en 2010 a 1.391 en 2011.

El IRC menciona la Norma de Gestión de Derrames Marinos y Fluviales (aprobada en 2010 pero no disponible) y algunas acciones de prevención y control como los Planes de Integridad de Instalaciones pero no incluye información específica de los riesgos, los impactos generados (áreas, flora y fauna afectadas, cambios en el ecosistema, repercusión en la actividad

pesquera, etc.) las acciones concretas de prevención o los resultados de tales acciones por lo que no es posible evaluar la relación acción-resultado de la compañía en este ámbito. Convendría que se aportara información sobre las causas de los derrames, la gestión y los resultados de las acciones desarrolladas para la prevención y mitigación de tales incidentes. A pesar de que REPSOL afirma tener un firme compromiso en este ámbito, los datos de vertidos y derrames muestran que quizá no se están evaluando los riesgos de manera adecuada y que las acciones de prevención no están funcionando.

REPSOL explica que el aumento en la cantidad de hidrocarburo derramada durante 2011 se debe a causas ajenas a la compañía, principalmente por la ocurrencia de un derrame de gas oíl de 644 m<sup>3</sup> en las actividades de Logística en el Poliducto de Luján de Cuyo-Villa Mercedes, en Argentina. El informe explica algunas acciones llevadas a cabo (reparación de cañerías, formación y el reemplazo de ductos) pero no aporta datos sobre impactos o resultados de las medidas de respuesta tomadas y sus resultados. Al recurrir a fuentes externas, destaca la información aportada por el ya mencionado Informe Mosconi, que identifica, según el informe, graves problemas en la gestión ambiental de algunas de las operaciones, en especial en el mantenimiento de las instalaciones localizadas en Argentina. En este sentido en este informe se afirma que la propia REPSOL realizó una evaluación durante 2011 del estado de los tanques y ductos en Argentina de la que se obtuvo que “se contaba con 254 tanques en estado crítico (marcados con el color rojo) y 625 tanques en estado semi-crítico (color naranja) de un total de 2042 tanques” y que “13 de los Ductos (36%) se encuentran en estado crítico (color rojo) lo que representa 412 km de 961 Km, es decir el 50% de los ductos existentes”<sup>8</sup>. De esta evaluación y de los resultados de la misma REPSOL no incluye nada en su IRC del 2011.

En cuanto al compromiso de la compañía respecto a la actuación de sus proveedores en materia ambiental, el IRC informa de los procesos de calificación realizados y sus resultados, de las auditorías a proveedores y contratistas (sólo para algunos países), del número de evaluaciones por desempeño y del número de contratos rescindidos aunque no de los motivos. REPSOL informa sobre las auditorías a proveedores pertenecientes a países o rubros con criticidad alta si bien, sigue sin informar sobre las variables consideradas para determinar tal criticidad. Tampoco informa sobre los resultados obtenidos ni las medidas correctoras impuestas. Según la compañía las “Condiciones Generales de Compra y Contratación” (en la web corporativa sólo pueden consultarse para España, Bolivia, Chile, Perú, Portugal, Brasil, Ecuador e Italia<sup>9</sup>) incluyen las exigencias a proveedores en materia medioambiental pero sin especificar los requisitos concretos: “deberá cumplir cuantas disposiciones relativas al Medio Ambiente y Seguridad e Higiene se hallaren vigentes y resulten de aplicación al Pedido / Contrato y, en cualquier caso, las establecidas en la normativa y práctica interna del Grupo REPSOL YPF”.

La memoria afirma haberse pagado 0 euros en multas de carácter medioambiental en 2011. No se explica sin embargo por qué excluye de la suma las sanciones inferiores a 50.000 euros. Este dato ha sido contrastado con el de la nota nº 35 del informe de cuentas anuales. El balance consolidado de REPSOL YPF a 31 de diciembre de 2011 incluye una provisión por litigios por un importe total de 432 M€, excluyendo las provisiones por contingencias fiscales. REPSOL posee procesos judiciales abiertos en diferentes países: EEUU, Argentina, Brasil, España y Argelia.

REPSOL sigue sin aportar información relevante sobre el empleo. La información aportada excluye a los empleados con jornada anual igual o inferior al 20% de la fijada en convenio colectivo, así como a los empleados de Gas Natural Fenosa y demás sociedades participadas en las que REPSOL no tiene el control de la gestión. Aunque REPSOL informa del número de empleados, el porcentaje de empleados por línea de negocio así como el número de empleados por género y categoría profesional o por tipo de contrato y país, la información no se considera suficiente ya que no aparece desagregada para cada uno de los países en los que REPSOL realiza sus operaciones. Tampoco se informa para cada país de la creación neta de empleo en relación a la facturación de la empresa o sus filiales. Este año además no se

<sup>8</sup> YPF. Informe Mosconi, p.48.

<sup>9</sup> [http://www.repsol.com/es\\_es/corporacion/conocer-repsol/area-de-proveedores/condiciones\\_generales\\_de\\_compra\\_y\\_contratacion/default.aspx](http://www.repsol.com/es_es/corporacion/conocer-repsol/area-de-proveedores/condiciones_generales_de_compra_y_contratacion/default.aspx)

hace referencia a las diferencias entre empleados a jornada completa o media jornada (el año anterior se incluía esta información para tres países: España, Argentina y Portugal) ni a cómo se fomenta la contratación continua. REPSOL aporta información sobre el país de origen de los empleados para los puestos Directivos y Jefes Técnicos.

En el ámbito de los beneficios sociales no obligatorios por ley para los trabajadores, REPSOL ofrece información acerca del gasto total (ha aumentado un 7.4% en 2011 respecto a 2010) y de los tipos de beneficios (asistencia sanitaria, ayuda a comida, ayudas a estudios, dotación planes de pensiones, seguro de accidente y fallecimiento, subvención de préstamos y transporte personal). Estos datos sin embargo siguen haciendo referencia únicamente a los países que REPSOL considera significativos (España, Argentina, Ecuador, Perú y Portugal). REPSOL no explica los argumentos para considerar estos países como significativos.

Como en el año anterior, el informe no aporta información sobre los gastos salariales desagregados por países y aporta información poco relevante sobre las políticas de remuneración de los trabajadores (exceptuando a los ejecutivos del Consejo). Nuevamente resulta complicado evaluar el impacto socioeconómico de la Compañía en los diversos países en que opera. En la relación *salario inicial /salario mínimo local* siguen apareciendo sólo datos de 9 países: España, Portugal y de algunos países latinoamericanos (no todos en los que opera); de la información recogida en la tabla sigue llamando la atención la enorme disparidad de unos países a otros, especialmente el caso de Bolivia, donde la compañía ofrece un salario inicial casi catorce veces más que el mínimo oficial del país, mayor en términos absolutos incluso que en España.

La información aportada por REPSOL en materia de representación sindical es anecdótica tanto en datos totales, como por países a pesar de la declaración de respeto y apoyo al derecho de asociación y negociación colectiva en todos los países en que opera. El único dato del que informa es sobre la cantidad de trabajadores cuyo contrato laboral está acogido a convenio y su desagregación por género, el desglose por países, ni la cobertura de convenios respecto de las miles de personas que trabajan bajo la responsabilidad directa de compañías socias y subcontratistas.

Sobre la relación con los representantes de los trabajadores informa de manera cualitativa: “Durante 2011 hemos mantenido abiertas las vías de comunicación y de diálogo con los representantes de los trabajadores en diferentes países en los que estamos presentes cerrando acuerdos en España, Argentina, Canadá y Trinidad y Tobago”<sup>10</sup>. Además de la reunión anual, Reunión plenaria de la Coordinadora de la Red Sindical Latinoamérica y España, solo se aporta información para España, donde se han mantenido dos reuniones con los sindicatos de Comisiones Obreras (CC.OO.) y Unión General de Trabajadores (UGT).

A pesar de que REPSOL opera en países con altos riesgos en la vulneración de los derechos de los trabajadores (Arabia Saudí, Argelia, Bolivia, Sierra Leona, Dubai, Guinea Ecuatorial, Kazajistán, Liberia, Mauritania, Colombia o Cuba) no hace mención específica a tales riesgos, no incluye información de la criticidad por países o de cómo garantiza la protección de los trabajadores, tanto del Grupo como de su cadena de suministro. Como indicábamos en el análisis anterior, una evidencia clara de graves vulneraciones en este ámbito se produce en Colombia. Según un informe de PNUD<sup>11</sup>, “De 1984 a 2009 se han registrado 2.883 homicidios de trabajadores sindicalizados”.

En el presente informe, se valora positivamente que REPSOL haya incluido información relativa a la Encuesta de clima laboral realizada a los empleados y que ésta sea desarrollada por una consultora externa e independiente. La encuesta sin embargo ha sido realizada únicamente al 56% de los empleados de las empresas en las que REPSOL tiene el control de las operaciones, dejando fuera además a los empleados de YPF. En este sentido, sería aconsejable que no se excluyera a ningún grupo de empleados.

<sup>10</sup> IRC, p.100

<sup>11</sup> PNUD, 2011. “Reconocer el pasado, Reconstruir el futuro. Informe sobre violencia contra sindicalistas y trabajadores sindicalizados 1984 – 2011”. Bogotá, Colombia. Disponible en [http://www.pnud.org.co/2012/informe\\_sindicalismo.pdf](http://www.pnud.org.co/2012/informe_sindicalismo.pdf)

En cuanto al capítulo de seguridad y salud en el trabajo, el IRC menciona la norma corporativa (Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente), una guía interna de indicadores de gestión de incidentes y este año añade la existencia de una herramienta para la comunicación, registro, análisis, seguimiento y consolidación de la información sobre accidentabilidad (HGI). La información sin embargo continua siendo incompleta en cuanto a la identificación de los riesgos para cada uno de los procesos así como las medidas de protección para los trabajadores o la evaluación de los resultados.

Se aportan índices de frecuencia de siniestros ( $IF=n^{\circ}$  de accidentes por personal propio y contratista y muertes) sin embargo falta información en términos absolutos, desglosada por áreas geográficas y diferenciación por tipo de contrato y por género. Durante 2011, REPSOL registró cuatro accidentes mortales, todos ellos de empresas contratistas. Tal y como se recomendaba en informes anteriores, REPSOL debería considerar que la siniestralidad laboral puede aumentar con el grado de temporalidad de los trabajos o la contratación mediante subcontratas<sup>12</sup>. Además, cabe destacar que este año la memoria no incluye información sobre los trabajadores representados en comités de salud y seguridad.

Por otro lado, mejora el indicador de horas de formación por trabajador al año (193.760 horas en formación en seguridad y salud), de evaluación del desempeño (51% en 2011).

En el aspecto de igualdad de oportunidades la información sigue siendo escasa. Se informa de que existe un Comité de Diversidad y Conciliación<sup>13</sup> pero falta describir los sistemas de aseguramiento, seguimiento y verificación. El IRC incluye información comparativa entre la remuneración de las mujeres en relación a los hombres por tramos de edad y por categoría profesional pero solo para algunos países (únicamente para España, Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, Perú, Portugal, Trinidad y Tobago y Venezuela). En este sentido, cabe destacar que REPSOL sigue sin ofrecer esta información para cada uno de los países en que opera, aludiendo a la falta de representatividad de los datos. Insistimos en que 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<sup>14</sup>, como por ejemplo en Arabia Saudita, Argelia, Dubai, Irán, Mauritania, Liberia, Guinea Ecuatorial o Sierra Leona, entre otros.

Para el caso de los países de los que sí se incluye información, a pesar de que REPSOL afirma que “El sistema de retribución de Repsol responde a la igualdad de oportunidades y no es discriminatorio, lo que significa que, dada la misma posición, experiencia y desempeño, los hombres y las mujeres estarán en el mismo nivel salarial”<sup>15</sup> seguimos destacando el caso de Perú, país en el que las mujeres con categoría de jefes técnicos y técnicos tienen un salario del 58% y 55% respectivamente en relación al de los hombres con esas mismas categorías. En el IRC no se incluyen las medidas tomadas para evitar situaciones de discriminación por género y REPSOL no explica las diferencias salariales entre sexos.

En cuanto al número total de personas con capacidades diferentes contratadas en plantilla se aporta el dato global, no especificado por cada uno de los países en que opera (se aporta información para España, Argentina, Ecuador, Perú y Portugal). En 2011 la plantilla de personas con capacidades diferentes disminuyó un 12% con respecto al año precedente (578 en España). En España el porcentaje de trabajadores con discapacidad representa el 3.20% de la plantilla, porcentaje que cumple con lo establecido por la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos. Es remarcable este dato pues es una de las pocas empresas del IBEX35 que en su filial española cubre el 2% establecido en dicha ley. En Argentina había contratadas 65 personas con capacidades diferentes; 24 en Ecuador; 24 en Perú; y 14 en Portugal. En cuanto a las medidas para facilitar la integración de estas personas destacan: accesibilidad de la web, accesibilidad arquitectónica o la formación a empleados

<sup>12</sup> Un análisis de la Segunda Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo ha mostrado que, en comparación con los trabajadores permanentes, los empleados con contratos temporales están más expuestos a peores condiciones de trabajo (Letomeux, 1998).

<sup>13</sup> IRC, p.111

<sup>14</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

<sup>15</sup> IRC, p.114

(6.502 personas han participado en alguna de las jornadas organizadas en distintos centros de la compañía). Por último, sobre las colaboraciones con fundaciones en este ámbito únicamente se nombra la colaboración con el grupo ONCE y su Fundación.

En cuanto a episodios de discriminación, el IRC identifica un incidente debido a una posible discriminación en el tratamiento que el Reglamento del Plan de Pensiones y nueve incidentes de acoso en España y uno en Perú. Además, REPSOL no informa de la existencia de medidas preventivas, evaluaciones de control de la discriminación o de los procedimientos seguidos en el caso de incidentes de este tipo.

En 2011, la información aportada por REPSOL respecto a los derechos humanos sigue resultando insuficiente, ya que no permite evaluar su desempeño en este ámbito. Como ya indicamos en el análisis anterior, REPSOL informa de la adhesión a los principios generales en todos los países, de la integración del respeto a los derechos humanos en sus políticas y normas<sup>16</sup>, de la identificación de los derechos humanos como un riesgo de la compañía y de los diferentes canales de comunicación mediante los cuales se pueden denunciar los abusos de los derechos humanos. Sin embargo, REPSOL sigue sin aportar información sobre incidencias o denuncias, temas denunciados, países en los que se han producido, resultados de los procesos de evaluación, acciones preventivas, medidas disciplinarias o garantías de no represalia y de confidencialidad.

En la memoria anterior, REPSOL informaba de la puesta en marcha durante 2011 de una aplicación que integraría y desarrollaría los compromisos adquiridos en su actual normativa y que sería un mecanismo adicional para la evaluación, seguimiento y resolución de incidentes relacionados con los derechos humanos. En la memoria de 2011 no se hace referencia a dicha herramienta. Durante 2011 se ha aprobado la Norma Corporativa de Evaluación de Impacto Ambiental, Social y de Salud que en principio integrará la evaluación de impactos en los derechos humanos desde la fase de diseño de los proyectos.

En cuanto a la formación en materia de derechos humanos, el informe aporta únicamente información cualitativa en este ámbito. En concreto se mencionan el módulo de ética dirigido al personal de compras y contrataciones, otro dirigido a nuevos profesionales y por último, una sesión en taller en Perú. No se informa sobre el porcentaje de empleados formados, el número de horas de formación ni la cobertura geográfica.

En cuanto al capítulo de proveedores y contratistas el IRC aporta información sobre los procesos de calificación, auditoría y evaluación del desempeño. REPSOL hace una declaración genérica sobre el obligado cumplimiento por parte de los proveedores y contratistas de los estándares reconocidos internacionalmente, como son la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Además, tal y como se adelantaba en el informe anterior, durante 2011 REPSOL ha puesto en marcha la Norma de Impacto Social, Ambiental y de la Salud, y también se ha incluido en las auditorías a proveedores un apartado específico relacionado con la ética (fraude y corrupción) y los derechos humanos (trabajo forzoso, trabajo infantil, discriminación y abuso, jornada laboral y compensación y libertad de asociación y negociación colectiva). Sería recomendable que la compañía especificara aún más los criterios exigidos. Durante 2011 únicamente se ha llevado a cabo un proyecto piloto en el que se han realizado diez auditorías éticas y de derechos humanos en España, Marruecos, China y Perú<sup>17</sup> por lo que habrá que esperar a la información aportada por REPSOL el próximo año para evaluar en profundidad los resultados derivados de la implantación de la Norma y del cambio en las auditorías a proveedores.

Como se indicó en el informe anterior, a pesar de que REPSOL tiene presencia en países donde existen riesgos de trabajo forzoso e infantil, la compañía no informa sobre las políticas y

<sup>16</sup> Norma de Ética y Conducta, Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad, Política de Relaciones Laborales, Política de Compras y Contrataciones, Política de Relaciones con la Comunidad, Política de Relaciones con Comunidades Indígenas, Política de Seguridad Corporativa y Norma de de Impacto Ambiental, Social y de Salud.

<sup>17</sup> Se han realizado dos auditorías a proveedores directos en España, una auditoría a un subcontratista en Marruecos, dos auditorías a subcontratistas en China y cinco auditorías a proveedores directos en Perú. IRC, p.144

procedimientos establecidos, o sobre si realiza algún tipo de análisis de las empresas contratistas y proveedores, así como medios de seguimiento y resultados. En sus filiales únicamente se limita a informar de que “Durante 2011 no se han identificado actividades desarrolladas por empleados de Repsol con riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso o explotación infantil”<sup>18</sup>. Respecto a sus proveedores, REPSOL informa de que “En ningún caso hemos detectado en nuestros proveedores auditados la existencia de prácticas de trabajo forzoso ni trabajo infantil según la edad mínima para trabajar en cumplimiento con las leyes nacionales e internacionales”<sup>19</sup>. Nuevamente habrá que esperar a la implantación de la Norma de Evaluación del Impacto Medioambiental, Social y de Salud para ver si REPSOL aporta mayor información en este ámbito.

En materia de seguridad, REPSOL informa acerca de los gastos así como de los convenios de colaboración con las fuerzas de seguridad pública de algunos de los países en que opera. En este sentido, REPSOL afirma exigir a sus proveedores de seguridad el cumplimiento de criterios que están alineados con estándares internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos y los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego de las Naciones Unidas.

REPSOL no aporta información sobre las cláusulas incluidas en los contratos, la formación impartida por REPSOL (solo se aporta información cualitativa del tipo de jornadas), el registro de incidentes, el porcentaje de controles realizados, los mecanismos de denuncia y su confidencialidad o las medidas disciplinarias.

En cuanto a la información proporcionada sobre relaciones con la comunidad, el IRC sigue sin especificar los riesgos para cada territorio en el que se opera. Dada la multitud de regiones en que opera REPSOL, sería aconsejable, como ya se indicó en los pasados informes, que se aportara información que ayude a establecer criterios positivos o negativos en cuanto a los impactos sociales de su actividad en las diferentes áreas en que tiene presencia (externalidades como la contribución al PIB, la dependencia de la comunidad respecto de la empresa, etc.).

Se aporta información acerca de los mecanismos de diálogo con las comunidades locales en el caso de los complejos industriales y los acuerdos establecidos para España, Argentina, Perú y Portugal (incluido por primera vez en esta edición del IRC). Sobre las quejas y sugerencias de las comunidades locales se aporta información anecdótica sobre iniciativas en algunos países. Así pues, la información aportada no permite evaluar si se están teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las comunidades que se ven influenciadas por las operaciones de la compañía. Nuevamente, la Norma de Impacto Social, Ambiental y de la Salud crea expectativas importantes en la publicación de información sobre el impacto de la compañía en las comunidades locales. Tendremos que esperar al siguiente análisis para comprobar si la Norma mejora el compromiso de la compañía en este ámbito.

REPSOL afirma haber destinado 29.65 millones de euros a inversión social, un 1.93% menos que el año anterior. Respecto a la presentación de la información, REPSOL vuelve a especificar la inversión social por tipo de contribución y por países, por proyecto y por su contribución a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, lo que se valora positivamente. Sin embargo, vuelve a llamar la atención el hecho de que la compañía dedique solamente el 7.16% de la inversión total a proyectos de medio ambiente (porcentaje muy por debajo de la cantidad dedicada a proyectos de Educación y formación, 27.2%) cuando el medio ambiente es uno de los objetivos de la compañía en su Plan de Sostenibilidad 2012. Además, aunque aparecen algunas de las iniciativas desarrolladas para algunos países, no quedan claros los objetivos perseguidos, el seguimiento o los resultados logrados por cada uno de los proyectos. Convendría que REPSOL aportara información sobre estos aspectos.

En lo relativo a impactos y relación con pueblos indígenas que habitan en zonas donde opera la compañía, se valora positivamente que los documentos “Política de Relaciones con

---

<sup>18</sup> IRC, p.88

<sup>19</sup> IRC, p.146

Comunidades Indígenas” y de su “Norma de actuación en las Relaciones con Comunidades Indígenas” están disponibles en la página web de la compañía<sup>20</sup>. Se informa sobre las comunicaciones y consultas realizadas a distintas comunidades indígenas, así como los acuerdos y convenios firmados. En concreto se aporta información sobre diferentes operaciones en Argentina, Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela.

REPSOL incluye información acerca de evaluaciones del desempeño social realizadas por un tercero independiente (del que se sigue sin aportar información) así como de la metodología desarrollada para las relaciones con las comunidades indígenas (revisión de la documentación, análisis de controversias, identificación de las partes, entrevistas y participación de la sociedad civil), del equipo de relacionadores comunitarios y del desarrollo de los estudios y de las acciones a desarrollar (planes de acción). Como se indicó en el informe anterior, para evaluar de manera completa el desempeño de la compañía en este ámbito, deberían realizarse estas evaluaciones en todos los países (además de los estudios en Perú y Bolivia, realizados en 2010, durante 2011 solo se ha realizado un estudio para Ecuador) y publicar los resultados de los estudios (incluyendo la opinión de las partes interesadas) así como indicadores cuantitativos que permitan analizar el cumplimiento de las acciones propuestas.

REPSOL no informa de la cantidad de ingresos de sus operaciones que la empresa destina a compensación a las comunidades indígenas locales, así como si han existido desplazamientos, incidentes o denuncias posteriores para todos los países. En este sentido, REPSOL solo informa de algunas controversias surgidas en Colombia y Perú. Al recurrir a fuentes externas ajenas a la empresa, el analista ha encontrado información sobre otras controversias, ya mencionadas en el informe anterior, de las que REPSOL no informa ni referencia o comenta sus actuaciones. Un ejemplo de esto son las denuncias por parte de organizaciones de defensa de los derechos indígenas en Perú, en el Bloque 39<sup>21</sup>, que pese a referirse a hechos acontecidos en otros ejercicios previos, si fueron publicados informes de nuevo en el 2011, no comentando o referenciando la acciones tomadas por Repsol al respecto.

REPSOL expone en sus políticas internas, en concreto en la Norma de Ética y Conducta de los Empleados de REPSOL la información relacionada con medidas de control de la corrupción y mecanismos para combatirla. Se exponen las diferentes áreas de la empresa que se encargan de lo relacionado con la corrupción y también de los mecanismos existentes como el Sistema de Control Interno sobre Reporte Financiero, el Modelo de Prevención de Delitos (solo para España), el inventario de controles, las auditorías internas con el porcentaje de indicadores orientados al fraude y las auditorías online. Cabe destacar positivamente que durante 2011 en las auditorías a proveedores y contratistas se ha incluido un apartado dedicado al fraude y corrupción, si bien sería interesante que REPSOL especificara los criterios valorados en este ámbito.

REPSOL informa del número de auditorías realizadas (en 2011, 67) y de que se han mejorado las especificaciones de las auditorías online en el 12% de las Sociedades del grupo, sin embargo sigue sin aportar información sobre las áreas de negocio y los países en los que se han realizado, los resultados de los mismos o las medidas correctoras tomadas. REPSOL informa del número de 1.388 sanciones relacionadas con incumplimientos de la Norma de Ética y Conducta y los resultados.

REPSOL está presente en países gobernados por regímenes no democráticos y/o con altos niveles de corrupción como Argelia, Marruecos, Liberia, Irán, Mauritania, Sierra Leona, Liberia o Guinea Ecuatorial y sin embargo, 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, o de cómo se previenen por la empresa actos o decisiones que faciliten la corrupción de funcionarios en los países donde opera, cuestiones recogidas en las normativas internacionales anti-corrupción. Se informa acerca de los controles o las auditorías online, si bien no se especifican los indicadores en materia de corrupción que incluyen.

<sup>20</sup> [http://www.repsol.com/es\\_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/modelo-responsabilidad-corporativa/politicas-posiciones/politica-comunidades-indigenas.aspx](http://www.repsol.com/es_es/corporacion/responsabilidad-corporativa/modelo-responsabilidad-corporativa/politicas-posiciones/politica-comunidades-indigenas.aspx)

<sup>21</sup> <http://assets.survivalinternational.org/documents/596/si-repsolreport2011.pdf>

En materia de competencia, REPSOL no aporta información relevante de las políticas y sistemas de gestión enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia. En el informe se apunta que durante 2011 no existe ningún expediente sancionador por prácticas restrictivas de la competencia en REPSOL<sup>22</sup>. Sin embargo, en las Cuentas Anuales, nota 34, se incluye información sobre una causa abierta en Argentina (Comisión Nacional de Defensa de la Competencia) por abuso de posición en el mercado de GLP.

En cuanto a las prácticas contractuales abusivas en sus procesos comerciales, REPSOL continúa sin especificar su renuncia expresa a la utilización de tales prácticas y tampoco informa sobre si se han implementado medidas eficaces para prevenir este tipo de conductas contrarias a la libre competencia en el futuro.

El informe refleja que se han reducido en un 17% las reclamaciones recibidas por parte de los clientes. Sin embargo, no aporta más información, algo que sí hacía en ediciones anteriores (se incluía el número de reclamaciones en Marketing, GLP y Química, en algunos casos desagregados para algunos países). Hay que acudir a la web corporativa para encontrar más información en este ámbito.

Se mantiene el nivel de información sobre el sistema de evaluación de la satisfacción del cliente aportado en la pasada edición. En el informe se aporta información sobre el Índice de Satisfacción del Cliente, si bien éste solo se utiliza en España, Argentina, Francia y Portugal. Para el caso de Perú y Ecuador se utiliza otra evaluación diferente y no se menciona el resto de países. La información aportada sobre los mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones o sobre los resultados de su gestión sigue considerándose escasa, hecho que parece no estar alineado con las aspiraciones de satisfacción del cliente que menciona la compañía.

Como ya se señaló en el informe anterior, no se reportan datos sobre abusos contra el derecho a la intimidad de los clientes, ni la existencia de políticas o procedimientos de cómo gestiona la información sobre sus clientes en manos de la empresa para preservarla.

En cuanto a la calidad de los servicios, en la memoria se describen ejemplos de mejoras en la calidad (transporte para el reparto de combustibles, infraestructura y atención al cliente en estaciones de servicio, canales de información y comunicación al cliente) pero no llega a definir los sistemas y procedimientos de gestión que aseguren la calidad de los servicios y la salud y seguridad de los clientes en el uso de los productos. Si bien se menciona el cumplimiento del REACH<sup>23</sup> en cuanto a exigencias legales en el etiquetado de los productos químicos, éstos son sólo de alcance europeo.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Como en años anteriores, la cobertura del Informe de Responsabilidad Corporativa se circunscribe a las actividades del Grupo REPSOL YPF con el criterio de control de operación, esto es, las empresas filiales donde posee participación mayoritaria y/o responsabilidad de operación (control). REPSOL 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. Esta limitación en el alcance, no permite conocer claramente en qué países opera la compañía, cuáles están incluidos en las cifras aportadas o sobre cuáles se aplican las políticas y procedimientos descritos.

Por ejemplo, deja fuera del informe algunas de las sociedades participadas en países como Bolivia, donde, como ya se mencionó anteriormente, en algunos casos los riesgos e impactos

<sup>22</sup> IRC, p.84

<sup>23</sup> Reglamento de Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Sustancias Químicas, aprobado en diciembre de 2006 por la Comisión Europea  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_for\\_goods/chemical\\_products/l21282\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_for_goods/chemical_products/l21282_es.htm)

sociales y medioambientales identificados por la compañía pueden ser más significativos que en algunos de los países sí incluidos.

Estas carencias de información continúan poniendo en duda la responsabilidad de REPSOL a la hora de informar a los diferentes stakeholders acerca de sus operaciones a través de las numerosas empresas en las que posee una participación minoritaria.

REPSOL presenta las líneas de negocio básicas pero no especifica la importancia de cada una de ellas en el porcentaje del negocio. Además de estas líneas, REPSOL realiza otro tipo de actividades como promoción inmobiliaria o actividades financieras o de reaseguros de los que no aporta información. En el IRC no se hace referencia a las posibles limitaciones del mismo en este sentido, ni se da explicación a la agregación de los datos (en ningún indicador se aporta información para todos los países en que REPSOL opera).

Uno de los ejemplos más claros en este sentido es el de las limitaciones en el capítulo de empleo, donde los datos aportados excluyen a los empleados con jornada anual igual o inferior al 20% de la fijada en convenio colectivo, así como a los empleados de Gas Natural Fenosa, y demás sociedades participadas en las que Repsol no tiene el control de la gestión. Como se indicaba en el informe anterior, a pesar de que uno de los riesgos identificados por REPSOL es el riesgo de vulneración de los derechos humanos, cabría pensar que la información de empleo puede estar excluyendo a trabajadores de países en los que el riesgo de vulneración de los derechos humanos o de los derechos de los trabajadores es elevado.

Además, como ocurría en informes anteriores, faltan indicadores importantes como por ejemplo: *emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso (EN19, afecciones a la biodiversidad (EN-11 y15); porcentaje de acuerdos de inversión con cláusulas de DDHH (HR-1); prevención de conductas contrarias a la libre competencia (SO-07); incumplimientos en salud y seguridad del cliente, por países (PR-4), entre otros.*

En cuanto a la inclusión de las necesidades y expectativas de sus stakeholders, REPSOL no aporta información de los grupos de interés consultados, el país o el área de negocio, las entrevistas realizadas, el grado de representatividad de las personas u organizaciones consultadas y la información de los resultados del mismo se limita a enumerar los temas genéricos. Esto no permite evaluar si REPSOL está teniendo en cuenta a sus stakeholders a la hora de fijar los objetivos y operaciones de la compañía. A pesar de que en el IRC se mencionan iniciativas con las comunidades locales e indígenas, esta información es básicamente cualitativa y no permite conocer hasta qué punto se ha consultado a dichas comunidades, qué nivel de representatividad tienen las consultas, los resultados de las mismas y si se ha dado respuesta efectiva a las prioridades y expectativas de los grupos de interés.

REPSOL posee diversos órganos de gobierno con responsabilidades en materia de Responsabilidad Social Corporativa: la Comisión de Estrategia, Inversiones y Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración, **el Comité de Responsabilidad Corporativa, el Comité de Diversidad y Conciliación y la Comisión de Ética.**

Como se indicaba en anteriores informes, se valora muy positivamente el proceso de elaboración de las diferentes normas internas de la compañía<sup>24</sup>, inspiradas en estándares internacionales como los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los derechos fundamentales en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas, las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos, y las líneas de actuación de la Asociación Internacional de Productores de Petróleo y Gas (OGP).

<sup>24</sup> Las normas propias mencionadas son:

- Norma de Ética y Conducta de los empleados de REPSOL YPF
- Política de Respeto a la Persona y a su diversidad
- Política de relaciones con la comunidad
- Política y Norma de relaciones con comunidades indígenas
- Política de seguridad corporativa

Además, se considera muy positivo el hecho de que REPSOL haya aprobado en 2011 la Norma de Función de la Responsabilidad Corporativa, de aplicación mundial en toda la compañía y haya formado cuatro Comités de Responsabilidad Corporativa Nacionales. También se ha mejorado las iniciativas relacionadas con la evaluación de los impactos o la evaluación de la inversión social como la Norma Corporativa de Evaluación de Impacto Ambiental, Social y de Salud (aprobada en noviembre de 2011) o la Guía para la Inversión Social. Sería recomendable que estas normas estuvieran disponibles para la consulta.

Como se indicó en el pasado informe, cabe destacar de manera positiva el **Plan de Sostenibilidad 2012**. Este último, establece el compromiso de la compañía con la transparencia y la responsabilidad social a través de nueve programas y 61 acciones relacionadas con el respeto a los derechos humanos, la inserción en la comunidad o el control del impacto ambiental entre otras. Durante 2011 sin embargo, no se ha mejorado la calidad de los indicadores. Como ya se indicaba en el informe anterior, los indicadores establecidos por REPSOL son difícilmente medibles y por tanto resultan poco útiles para la evaluación del desempeño de la compañía.

Para poder evaluar el desempeño de la organización respecto a los impactos que produce, sería conveniente que la información permitiera conocer las relaciones, tensiones, dilemas y decisiones entre los ámbitos económico, social y medioambiental.

En cuanto a los riesgos identificados por la compañía, sigue sin aportarse información exhaustiva. La compañía identifica los riesgos genéricos pero no incluye información desagregada por país, actividad o los resultados de su evaluación. Respecto a los impactos generados por las actividades de la compañía, para el caso de los impactos económicos no se aporta información sobre los impactos generados para cada uno de los países en que opera (aportación al PIB, creación de empleo neto o contratación de proveedores locales); en el caso de los impactos ambientales, no se aportan indicadores ambientales por país ni se presentan los resultados de los estudios de impacto ambiental; por último, en el caso de los impactos sociales, convendría informar de cómo se evalúan y gestionan teniendo en cuenta la diversidad de países en que desarrolla sus actividades.

REPSOL no informa puntualmente sobre los resultados de la evaluación de los efectos ambientales causados por el emplazamiento y operación de sus plantas (pozos de extracción y refinerías), por el transporte y almacenamiento de sustancias peligrosas y por los accidentes y vertidos. Estos informes, deberían ser accesibles a los grupos afectados, a las autoridades sanitarias y a los representantes sociales. Las afecciones al medio ambiente siguen siendo causa frecuente de protesta y denuncia por personas y colectivos afectados<sup>25</sup>. La definición de objetivos e indicadores es fundamental para analizar el compromiso de la empresa con la gestión de la RSC. La información aportada por REPSOL recoge la comparación entre los objetivos fijados para el periodo y los resultados obtenidos, si bien, la información sigue siendo de carácter cualitativo, hecho que complica la comparación con los resultados futuros de la empresa. En cuanto a la comparación del desempeño por países sigue sin poder realizarse porque la información aparece de manera agregada en la mayor parte de indicadores.

La memoria hace alusión a las mejoras en el sistema de gestión de proveedores. Se informa sobre la existencia de procesos de calificación, auditorías de control y evaluaciones de desempeño. Se valora positivamente la inclusión en las auditorías de un apartado específico sobre derechos humanos y ética si bien sería conveniente que se especificaran las variables a medir. Se informa que los contratos contienen condiciones exigibles en materia social y medioambiental, pero no se especifican las cláusulas. También se informa de que se han calificado y auditado proveedores, especialmente a los de rubros calificados como de "*criticidad alta*" sin definir la periodicidad de las mismas o las variables utilizadas para la definición de esta

<sup>25</sup> <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/11/08/natura/1320748978.html>  
<http://m.greenpeace.es/index.php/blog/2011/08/a-repsol-le-sale-barato-contaminar-la-costa-de-tarragona-mientras-fija-su-mirada-en-el-articulo>  
[http://elpais.com/diario/2011/01/10/catalunya/1294625239\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2011/01/10/catalunya/1294625239_850215.html)

clasificación; se desconoce el % de contratación evaluada; y los resultados de las evaluaciones se muestran de manera genérica, sin definir las acciones correctoras.

En general, sigue observándose en el informe cierta falta de precisión, neutralidad y equilibrio en cuanto a evitar sesgos en la selección y exposición de los datos, y reflejar tanto los aspectos positivos como negativos del desempeño de la organización. No se explica por qué no se desagrega la información de los diferentes indicadores para cada uno de los países en que REPSOL opera.

REPSOL ha asumido los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 y de Accountability AA1000AS 2008, para la rendición de cuentas en su desempeño en RSC, presentando los resultados de la verificación realizada por Deloitte. Cabe destacar que un informe de verificación externa no tiene el mismo grado de fiabilidad de un informe de auditoría. REPSOL sí presenta informe de auditoría para las cuentas anuales. Estos procesos están directamente relacionados con la fiabilidad que la información transmite a las partes interesadas.

En todo caso, algunas de las conclusiones del documento de verificación de la memoria se ajustan a las conclusiones del presente estudio, especialmente en lo relativo a la definición de criterios cuantitativos que permitan objetivar el cumplimiento de los objetivos y a las expectativas generadas por la Norma de Función de la Responsabilidad Social Corporativa, los cuatro Comités nacionales creados en España, Bolivia, Ecuador y Perú y la implantación de la Norma de Evaluación del Impacto Social, Ambiental y de la Salud.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe de Gobierno Corporativo de REPSOL se ha realizado conforme al modelo oficial de la CNMV. Tras el análisis de la información se observa una ligera mejora provocada porque REPSOL ha incorporado durante el ejercicio 2011 alguna de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno a los reglamentos de la empresa.

Aunque REPSOL informa de la existencia de varios canales de denuncias para que los empleados o personas externas a la compañía puedan realizar sus consultas o hacer llegar sus comunicaciones y de que está garantizada la confidencialidad y anonimato en dichos canales, se ha comprobado de nuevo que al menos en el caso del canal externo, no está garantizado el anonimato.

En cuanto a la Junta General de Accionistas, se someten a su aprobación las operaciones que entrañen una modificación estructural de la sociedad. Está definido 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. Además, está permitido 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.

Ni en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, ni en ningún otro lugar de la documentación consultada se da constancia de la presencia del auditor externo en las sesiones de la Junta.

En contra de lo recomendado por el Código Unificado de Buen Gobierno, el reglamento mantiene la limitación del 10% al nº máximo de votos de un único accionista (Art. 13.6). La Junta General no establece medidas de neutralización frente a una Oferta Pública de Adquisición.

En cuanto al Consejo de Administración, está conformado por 15 miembros, cumpliendo durante 2011 con lo recomendado por el Código de Buen Gobierno. Se cumple con la recomendación de una amplia mayoría de consejeros externos en el consejo: son 2 consejeros ejecutivos frente a 14 externos (5 dominicales y 8 independientes).

Sobre los contenidos que anualmente deben ser evaluados por el Consejo, tras las modificaciones realizadas en 2011 se incluye la evaluación del desempeño del propio Consejo y el de las comisiones, así como del Presidente (si bien la evaluación de este último se hace cada tres años).

Las competencias del Consejo son definidas de manera detallada, sin embargo, el Informe de Gobierno Corporativo aclara en su apartado F-8 que éstas son cumplidas parcialmente de acuerdo a las recomendaciones del Código Unificado. Las excepciones<sup>26</sup> a esta recomendación se refieren a:

- *definición de la estructura del grupo de sociedades*
- *La política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.*

En contra de lo recomendado por el Código Unificado de Buen Gobierno (nº 8), el Consejo no tiene competencia en la aprobación de la política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.

No están definidas claramente las relaciones de negocio y actividades con sociedades dependientes del grupo que coticen en España, siendo de destacar que REPSOL tiene una participación estratégica (no operada) del 30.01% en Gas Natural Fenosa<sup>27</sup>.

La función de primer ejecutivo de la sociedad recae en el cargo de Presidente del Consejo, sus funciones están plenamente definidas en el Informe de Gobierno Corporativo (y en el art. 25 del Reglamento del Consejo). Se valora positivamente que se especifiquen las medidas que se han tomado para limitar los riesgos de acumulación de poderes en una única persona.

No se informa sobre la forma en la que se intenta cubrir la representación del mayor porcentaje de la propiedad de la organización posible en el Consejo de Administración, teniendo la estructura propietaria existente y dentro de la operatividad del Consejo.

Respecto al hecho de asegurar la adecuada dedicación de los consejeros en sus responsabilidades, no se han establecido límites al número de consejos de los que pueden formar parte. Tampoco hay evidencia de mecanismos de evaluación de la calidad y eficiencia del desempeño unitario de cada consejero.

En cuanto a la exclusividad frente a la competencia, se informa de que los Consejeros no podrán desempeñar, por sí o por persona interpuesta, cargos de todo orden en empresas o sociedades competidoras de REPSOL YPF, S.A. o de cualquier empresa de su Grupo. Además, se informa de que los Consejeros están obligados a informar de sus restantes obligaciones profesionales así como de los cambios significativos en su situación profesional y los que afecten al carácter o condición en cuya virtud hubiera sido designado como Consejero. Los Consejeros no podrán hacer uso con fines privados de información no pública de la Sociedad, salvo en caso de ausencia de perjuicio alguno para la Sociedad. Sin embargo, no se especifican los mecanismos para evitarlo.

Sobre la rotación de consejeros independientes, REPSOL no informa sobre si existe límite temporal a la permanencia de los consejeros independientes. En el Informe de Gobierno Corporativo se menciona lo siguiente "*Los Consejeros ejercerán su cargo durante el plazo máximo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración máxima*"<sup>28</sup>. Así pues, la afirmación por parte de REPSOL de que cumple con la recomendación es cuestionable. En materia de género, se explica que se pretende un número adecuado de mujeres en el Consejo. La presencia de mujeres en el Consejo de Administración sigue siendo sin embargo anecdótica, 2 sobre 15.

---

<sup>26</sup> IGOB, p.15-16

<sup>27</sup> IRC, p.17

<sup>28</sup> IGOB, p.24

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. Entre los consejeros y directivos de REPSOL, son 12 los beneficiarios de cláusulas de garantía o blindaje, las cuales son autorizadas por el Consejo de Administración sin obligación de comunicación a la Junta General. 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.

Lo mismo ocurre con las retribuciones del personal de alta dirección y los consejeros. La política de retribución de los consejeros no es sometida a votación de la Junta General de Accionistas, únicamente es objeto de informe en la misma, pero sólo a "título informativo". 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. No se argumenta nada frente a la posibilidad que la remuneración de los consejeros fuera tan elevada como para comprometer su independencia, ni tampoco sobre las cautelas técnicas para establecer las retribuciones variables.

Se establece que los consejeros ejecutivos y también parte de los directivos pueden participar de planes de incentivos como la entrega de acciones, opciones sobre acciones o retribuciones referenciadas al valor de éstas. REPSOL informa sobre su sistema retributivo y en él establece que los incentivos a medio y largo plazo están orientados a incentivar la creación sostenida de valor y la sostenibilidad de la empresa, a través del cumplimiento de objetivos a cuatro años ligados al Plan Estratégico y así como indicadores de sostenibilidad futura de la compañía.

Algunos de los miembros del consejo de REPSOL han ocupado cargos políticos y/o públicos relevantes, como es el caso de Paulina Beato blanco, que ha sido economista principal en el Departamento de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo y consultora en la División de Regulación y Supervisión Bancaria del Fondo Monetario Internacional. Luis Carlos Croissier Batista, ha sido Subsecretario del Ministerio de Industria y Energía, Presidente del Instituto Nacional de Industria (I.N.I.), Ministro de Industria y Energía y Presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Mario Fernández Peláez, Consejero y luego Vice Lehendakari del Gobierno Vasco, Presidente de la Comisión Mixta de Transferencias Administración Central-Gobierno Vasco, Presidente del Consejo Vasco de Finanzas, Presidente de la Comisión Económica del Gobierno Vasco, Miembro de la Comisión Arbitral de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos políticos y/o de la Administración Pública a las empresas privadas, fenómeno denominado "puerta giratoria" está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos en el momento actual o en el futuro, según se hable de la esfera de lo público o lo privado. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

Existen cuatro Comisiones, la Delegada, la de Auditoría y de Control y la de Nombramientos y Retribuciones y la de Estrategia, Inversiones y Responsabilidad Social Corporativa.

Se cumple con que las Comisiones de Auditoría y Control y la de Nombramientos y Retribuciones están formadas exclusivamente por consejeros externos. La Comisión de Auditoría y Control está formada por 3 Consejeros, todos ellos independientes. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones está formada por 5 Consejeros, tres de ellos independientes y dos dominicales

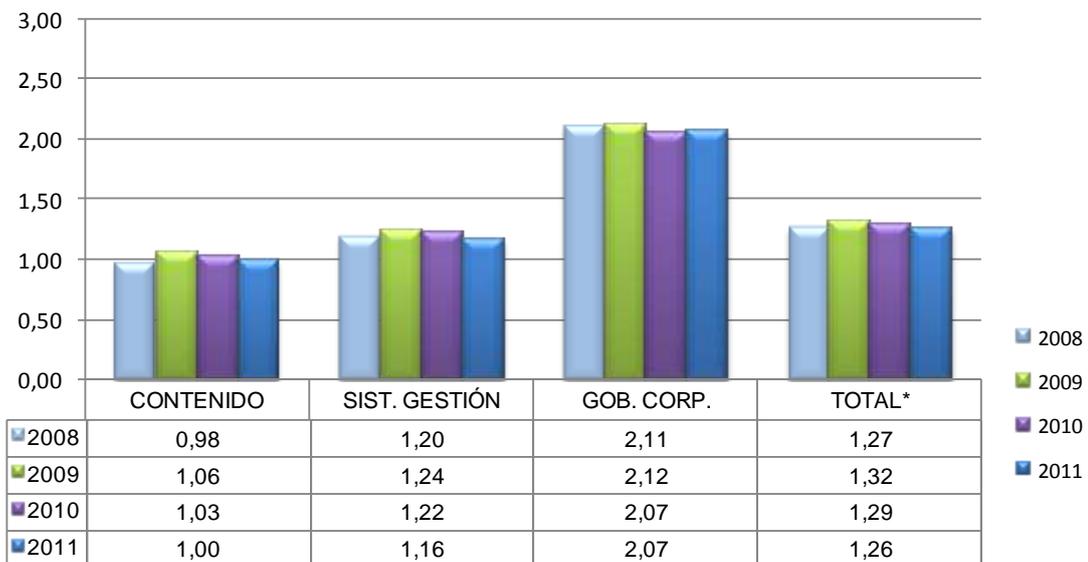
La Comisión de Auditoría y Control es la responsable de la supervisión de los códigos de conducta internos y de las reglas de gobierno corporativo. En cuanto a sus funciones en la política de control y gestión de riesgos, se identifican las siguientes categorías de riesgos: de mercado, financieros, estratégicos, de entorno, regulatorios y de cumplimiento y operativos (en estos últimos se incluyen los riesgos de ética y conducta, los riesgos de seguridad y de medio ambiente y de vulneración de derechos humanos). Sería conveniente que se informase además sobre los principales riesgos por unidades de negocio. Por otro lado no se aporta información relevante sobre los riesgos que se han materializado en el 2011, identificados previamente o no. Además, tampoco se explicita el nivel de riesgo que se considera aceptable en cada caso.

Respecto a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, el IGOB hace una descripción de las competencias que tiene atribuidas, sin abordar de forma concreta lo que concierne temas como velar por la aptitud de los candidatos a consejero, prever la sucesión del Presidente, o la correcta aplicación de criterios de género.

### 3.3.4. Empresas del sector Servicios Financieros e Inmobiliarias:

- **BANKIA, S.A.**
- **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)**
- **CAIXABANK**
- **MAPFRE, S.A.**
- **BANCO SANTANDER**

#### Resultados Sector: Servicios Financieros e Inmobiliarias



\* Media de herramientas de evaluación

## **BANKIA, S.A.** **Bankia**

### **I. DATOS GENERALES**

#### Productos/servicios

BANKIA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Banca de Particulares
- Banca de Empresas
- Banca Privada
- Seguros
- Gestión de activos
- Prestación de financiación
- Servicios, y la Promoción y gestión de activos inmobiliarios.
- Otros (empresas del grupo): Compra y arrendamiento de aeronaves, trenes, buques y vehículos; agencia de viajes; servicios sanitarios; explotación hotelera y turística; actividades culturales; energía eléctrica y fotovoltaica; hostelería; servicios informáticos; construcción y explotación de autovías y aparcamientos; servicios sociales y geriátricos; cobro impagados; alimentación; gestión entradas espectáculos; industrias manufactureras; telecomunicaciones.

#### Alcance geográfico

BANKIA opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España,
- Holanda,
- Rumanía,
- Costa Rica,
- México,
- EEUU,
- Hungría,
- Singapur,
- República Checa,
- Polonia,
- Marruecos,
- China,
- Islas Caimán,
- Cuba,
- Reino Unido,
- Portugal
- Alemania.

De los cuales Holanda, Singapur e Islas Caimán, son considerados paraísos fiscales según la lista<sup>1</sup> elaborada por el observatorio RSC, disponible en el capítulo de metodología del presente informe.

#### Índices de inversión socialmente responsable

<sup>1</sup> Basada en: Parlamento Europeo, Tax Justice Network, OCDE y ordenamiento jurídico español.

En el ejercicio 2011, BANKIA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- No cotizó en ningún índice de inversión socialmente responsable.

#### Normativa Internacional

BANKIA no informó en 2011 sobre ningún tipo de compromiso en relación a Normativa Internacional vinculada con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

#### Estándares voluntarios

BANKIA no informa de ninguna adhesión voluntaria a estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC, salvo:

- Recomendaciones del Código Conthe en relación a la elaboración del informe anual de gobierno corporativo, obligatorio para las empresas cotizadas.

#### 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:

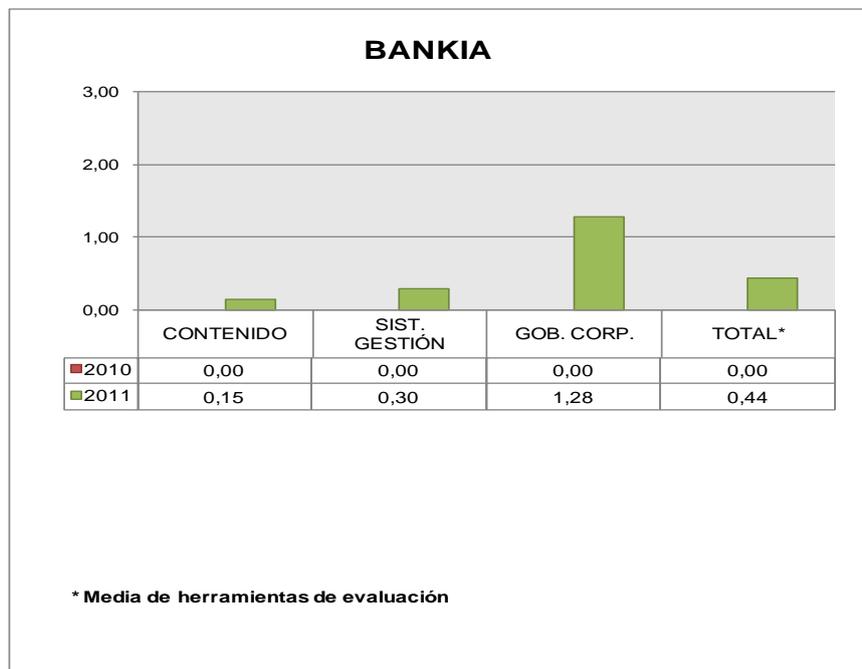
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Cuentas Anuales BANKIA, S.A.	CA
Cuentas Anuales consolidadas BANKIA, S.A. y entidades dependientes que forman el Grupo BANKIA	CAGB
Informe Anual de Gobierno Corporativo	IAGC
Reglamento de la Junta General de BANKIA, S.A.	RJGA
Reglamento del Consejo de Administración de BANKIA, S.A.	RCA
Resumen del Manual de BANKIA S.A. de Políticas Globales de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	MPBC
Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores	RIC

## II. TABLAS DE RESULTADOS

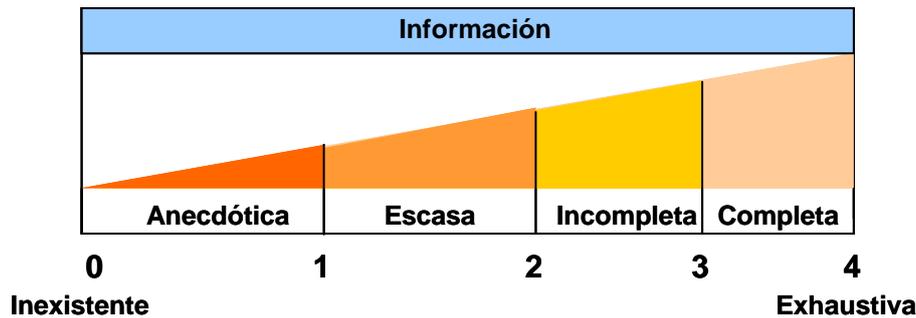
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>0,38</b>
Indice&Perfil GRI	0,56
GRI Indicadores	0,21
Principios GRI	0,38
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,28</b>
<b>ONU</b>	<b>0,10</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,06</b>
AA1000 Indicadores	0,05
AA1000 Principios	0,07
<b>NEF</b>	<b>0,38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,44</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



**III. CONCLUSIONES**

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,44**, 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 **0,15**, 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 **0,30**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,28**.

El año 2011 es el primer ejercicio en el que BANKIA S.A. tiene actividad como tal. Previamente fue denominada como Banco Altae, pero cambió su denominación a lo largo de 2011 para comenzar a operar como sociedad cotizada. A través de su accionista mayoritario, BFA (Banco Financiero y de Ahorros, SA), siete cajas de ahorro intervienen en el capital de BANKIA. Algunas de ellas, como CajaMadrid -ya con Rodrigo Rato como presidente- y Bancaja llevaban varios años emitiendo informes de sostenibilidad o RSE en línea con las directrices GRI, publicando ambas sus informes respectivos en 2010, pero BANKIA no ha emitido ningún informe de sostenibilidad, ni documento similar, en el ejercicio 2011. Por ello, el análisis ha debido limitarse a los informes publicados por la empresa, básicamente de carácter obligatorio: cuentas anuales e informe anual de gobierno corporativo, fundamentalmente. Por otro lado, ha de señalarse que las cuentas anuales utilizadas como referencia para este análisis son las formuladas por el Consejo de Administración en fecha de 25 de mayo de 2012, en contraste con las presentadas a fecha de 28 de marzo, que no fueron aceptadas por los auditores externos, ni cumplían con los requerimientos de diferentes organismos oficiales. Los resultados de la nueva formulación de cuentas han llevado a BANKIA y a BFA a tener que recurrir al FROB<sup>2</sup>. Asimismo, ha de destacarse que en la actualidad (segundo semestre de 2012) existe un proceso judicial abierto a casi la totalidad del Consejo de Administración de BANKIA y de BFA de 2011. No obstante, la entidad ha publicado el informe anual obligatorio de gobierno corporativo relativo a dicho ejercicio.

<sup>2</sup> Ha de señalarse que BFA había ya recibido fondos de ayuda del FROB en 2010.

En relación a la identificación de partes interesadas, en la documentación revisada BANKIA sólo menciona a sus partes vinculadas (sociedades del grupo, accionistas y alta dirección), así como a otros grupos de interés tradicionales que trata por separado (clientes, empleados). No se realiza una identificación exhaustiva de todos sus grupos de interés en base a criterios de RSC.

Así, los resultados de BANKIA en relación al desglose de información extra-financiera son muy limitados: salvo en los aspectos de buen gobierno, respecto a los que está obligada a informar, la información es anecdótica. La única referencia explícita en las cuentas anuales se hace respecto del impacto ambiental de la compañía, indicándose textualmente que “dadas las actividades a las que se dedica BANKIA (véase Nota 1.1), esta entidad no tiene responsabilidades, gastos, activos, provisiones ni contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la misma. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria respecto a información de cuestiones medioambientales”. Igualmente, no se han encontrado referencias a políticas ni a la gestión de aspectos de sostenibilidad o RSC entre los documentos e información contenida en su web. La política contra el blanqueo de capitales y el código de conducta en los mercados de valores son las únicas iniciativas que se acercan a cuestiones de responsabilidad social y aún así responden a exigencias de la regulación del sector.

Como conclusión general se puede argumentar que las vicisitudes financieras y corporativas que la compañía ha vivido desde el primer semestre de 2012, relativas a la gestión realizada en el ejercicio anterior, han eclipsado por completo las actuaciones en RSC y muy especialmente su proceso de *reporting*. Y precisamente dichos hechos han revelado que la transparencia, la gestión responsable y las prácticas de buen gobierno hubieran sido fundamentales para garantizar la sostenibilidad de la entidad. Así la gestión de la RSC en BANKIA y particularmente su proceso de *reporting* se han mostrado como elementos accesorios de los que se ha prescindido en un periodo de crisis corporativa.

#### b. CONTENIDOS RSC

En relación a su presencia en paraísos fiscales, se han detectado las siguientes filiales de BANKIA que operan en estos territorios, todas ellas vinculadas a operaciones de intermediación financiera o inmobiliarias:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Caja Madrid, S.D. Finance BV	Amsterdam - HOLANDA	Intermediación financiera
Orchid Investment BV	Amsterdam - HOLANDA	Inmobiliaria
Caymadrid Internacional, Ltd	Gran Caimán - ISLAS CAIMÁN	Intermediación financiera
Baja California Investments, B.V.	Holanda - PAISES BAJOS	Inmobiliaria
Portuna Investment, B.V.	Holanda - PAISES BAJOS	Inmobiliaria
Riviera Maya Investment, B.V.	Holanda - PAISES BAJOS	Inmobiliaria
Varamitra Real Estates, B.V.	Holanda - PAISES BAJOS	Inmobiliaria
Hill Properties Pte LTD	Singapur - REPÚBLICA DE SINGAPUR	Inmobiliaria
Orchid Costa Private LTD	Singapur - REPÚBLICA DE SINGAPUR	Inmobiliaria

Por la propia naturaleza del negocio bancario, es difícil diferenciar si la existencia de sociedades en países y territorios considerados paraísos fiscales, se debe a facilitar servicios bancarios a los residentes de estos territorios, o a estrategias de elusión fiscal propias o de sus clientes extranjeros. Por ello, y dada la ausencia de información detallada sobre las actividades que desarrollan estas sociedades en el presente estudio se han incluido todas las sociedades

de BANKIA con domicilio social en países y territorios considerados paraísos fiscales sobre los que sería necesario un mayor detalle en la información aportada.

En cuanto a otros datos económicos, BANKIA no ofrece información alguna sobre el volumen de impuestos pagados según los diferentes territorios en los que opera. Tampoco se encuentra información sobre el valor económico generado según grupos de interés, salvo el dato del gasto en personal y la retribución de los accionistas<sup>3</sup>. No obstante, en relación con los gastos salariales no hay ningún tipo de segmentación de los datos según los países en los que opera. No hace referencia a la recepción de subvenciones, ayudas u otro tipo de beneficios financieros recibidos, pese a que el accionista mayoritario del grupo, BFA, sí ha recibido este tipo de ayudas en el ejercicio anterior (2010). Respecto a la valoración de existencias, sólo se hace referencia concreta a los activos de tipo inmobiliario (suelos, promociones, etc.) y a su condición (o no) de adquisición en pago de deudas, por el especial riesgo que los mismos suponen para el sector. No obstante, no se especifica el origen territorial de los activos mencionados. Y otro dato económico destacable en el caso de BANKIA es el relativo a las donaciones a la sociedad civil, en concreto los datos sobre la obra social: al tener un resultado negativo en el ejercicio, los fondos destinados a obra social<sup>4</sup> son nulos. La obra social de las cajas de ahorro ha financiado históricamente una buena parte de los servicios sociales prestados en España, generando un alto grado de dependencia del sector social respecto de la misma, motivo por el cual sería deseable mayor información al respecto. No se ha encontrado ninguna referencia al impacto que genera este corte en los flujos de financiación del sector, lo que contrasta con la abundante información sobre el apoyo a la Liga Nacional de Baloncesto<sup>5</sup>.

En cuanto a la información sobre aspectos medioambientales, ha de advertirse que en la información consultada, la única referencia al respecto, realizada por requerimiento normativo en el correspondiente apartado de las cuentas anuales<sup>6</sup>, parte de la consideración de que BANKIA, no tiene responsabilidades al respecto, amparándose en que realiza actividades propias del sector financiero. La información consolidada de las entidades del grupo realiza una mención similar. Ha de señalarse aquí que entre las entidades que forman parte del grupo BANKIA, y las actividades que se desarrollan, se encuentra la producción de energía, la concesión de autopistas, y las promociones inmobiliarias, entre otras, con notable impacto ambiental<sup>7</sup>. Además, el no reconocimiento de la responsabilidad ambiental en relación con la actividad más significativa de la banca, la financiación de proyectos, posiciona a la entidad en un nivel muy poco desarrollado en cuanto a RSC, contradiciendo a importantes convenciones y códigos de conducta internacionales que otorgan al sector financiero una responsabilidad importante al respecto (como reconocen, por ejemplo, los Principios de Ecuador). Como consecuencia, no existe ningún tipo de valoración sobre impactos ambientales, ni de las actividades propias ni de proveedores, ni tampoco información sobre multas o sanciones relacionadas<sup>8</sup>.

El ámbito laboral es el que comparativamente está más desarrollado en la información consultada. La información es aún así, escasa, y no se informa de datos importantes como el desglose de modalidades de contrato o salarios por país, el porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos o representación sindical, o las horas de formación por empleado. Pero sí se encuentra un cierto grado de detalle en relación con los beneficios sociales para los empleados, y se mencionan algunos ejemplos puntuales de consulta o negociación con la representación sindical en referencia al proceso de reestructuración y reubicación del personal procedente de las cajas de ahorro que han conformado BANKIA. Con todo, la información relativa a estos aspectos no está suficientemente estructurada y no se describen los procedimientos generales de negociación. Tampoco se hace referencia a las repercusiones a

<sup>3</sup> Nótese que la información disponible se halla sólo en las cuentas anuales de 2011. Ha de señalarse además que el resultado de 2011 es negativo, por lo que el reparto de dividendos es nulo.

<sup>4</sup> Los beneficios repartidos entre las cajas de ahorro participantes en BFA, y accionistas subsidiarias de Bankia, van destinados a la obra social gestionada por cada caja.

<sup>5</sup> [www.bankia.com](http://www.bankia.com), visitado el 12 noviembre 2012.

<sup>6</sup> La notación exacta se recoge en el apartado III.a de este informe.

<sup>7</sup> Véase la nota de prensa: "Bankia lidera la estructura para financiar las autopistas más transitadas de Puerto Rico". 20/10/2011. Comunicación corporativa.

<sup>8</sup> Otras actividades en las que Bankia está fuertemente involucrada, como la promoción inmobiliaria, son consideradas como de alto impacto ambiental. <http://www.ecologistasenaccion.org/articulo23193.html>

nivel de participación de los trabajadores en el gobierno de la entidad, derivadas del proceso de reestructuración laboral y traspaso de personal entre las cajas de ahorro originarias y BANKIA<sup>9</sup>.

En relación a los compromisos laborales más ligados al ámbito de los derechos humanos y la RSC a nivel global, no existen evidencias de compromisos respecto al respeto de los derechos laborales (de libre asociación y sindicación, de remuneración justa y razonable, y en general de aceptación de los convenios de la OIT) en todos los países en los que se opera. Tampoco hay referencias a la seguridad y salud de los empleados, o a la diversidad e igualdad de oportunidades.

En relación a los indicadores sociales, ha de señalarse de nuevo la importante contribución de las cajas de ahorro al desarrollo social en España y al apoyo a las personas con especiales necesidades (discapacitados, ancianos, infancia, etc.) y en riesgo de exclusión social. No obstante, la información consultada no hace ninguna referencia a las aportaciones realizadas durante el ejercicio a este sector<sup>10</sup>, ni recoge ningún reconocimiento salvo el premio 'Vivimos el Baloncesto' otorgado por la Federación Española de Baloncesto<sup>11</sup>.

No existe ningún tipo de balance respecto a la repercusión social de la propia actividad bancaria, salvo una escueta segmentación de la cartera de crédito entre particulares y empresas, aunque no se especifica el volumen de PYMES en este último grupo. Durante el año 2011 ha habido un excepcional interés de la sociedad por la actividad financiera, entre ellas:

- la accesibilidad a los servicios financieros en áreas de escasa población o desfavorecidas, motivada por la progresiva disminución del número de sucursales bancarias<sup>12</sup>. A este respecto, BANKIA informa del cierre de 817 sucursales, valorándolo como una mejora de la eficiencia.
- la accesibilidad de los colectivos desfavorecidos a productos diseñados para satisfacer sus necesidades, motivada por el progresivo aumento del desempleo y la pobreza en España<sup>13</sup>.
- El acceso al crédito de familias y pequeñas empresas, a causa de la limitada actividad de préstamo desarrollada durante el ejercicio desde el sector bancario<sup>14</sup>.
- El adecuado diseño y comercialización de los productos financieros, a causa de la problemática generada por la colocación de participaciones preferentes como si fuera un producto sin riesgo a personas sin un perfil inversor especializado, lo que ha generado la pérdida de los ahorros de un gran número de ahorradores<sup>15</sup>.
- Las iniciativas para fomentar la alfabetización y la educación financiera, fundamentales para evitar controversias como las anteriormente mencionadas o el sobreendeudamiento de las familias generado antes de la crisis financiera<sup>16</sup>.

<sup>9</sup> Téngase en cuenta que los trabajadores de las cajas de ahorro disponían de un 5% de representación en la asamblea y en el Consejo de Administración.

<sup>10</sup> Ni, como se ha mencionado anteriormente, a los efectos que la reestructuración y los resultados negativos obtenidos durante el ejercicio tendrán a este respecto.

<sup>11</sup> Aparte de este premio, sólo se ha identificado entre las notas de prensa de Bankia, otra que recoge la concesión de los Premios Iberoamericanos de la Asociación Iberoamericana de la Comunicación y la Universidad de Oviedo a Rodrigo Rato, presidente de Bankia. 11/10/2011. Apenas seis meses después, Rodrigo Rato dimitía y se veía imputado por la quiebra de la entidad.

<sup>12</sup> UGT calcula que un millón de personas se ha quedado sin banco en su municipio: [http://www.cincodias.com/articulo/mercados/ugt-calcula-millon-personas-ha-quegado-banco-municipio/20120717cdscdimer\\_8/](http://www.cincodias.com/articulo/mercados/ugt-calcula-millon-personas-ha-quegado-banco-municipio/20120717cdscdimer_8/); y Pueblos en riesgo de 'exclusión financiera' por el cierre masivo de oficinas bancarias: <http://www.ideal.es/jaen/v/20111009/jaen/pueblos-riesgo-exclusion-financiera-20111009.html>

<sup>13</sup> Encuesta de Condiciones de Vida. Año 2011. Datos provisionales 20/10/2011 <http://www.ine.es/prensa/np680.pdf>

<sup>14</sup> "El 86% de las pymes ha tenido problemas para acceder al crédito":

[http://www.cincodias.com/articulo/d/86-pymes-ha-tenido-problemas-acceder-credito/20110212cdscdicnd\\_13/](http://www.cincodias.com/articulo/d/86-pymes-ha-tenido-problemas-acceder-credito/20110212cdscdicnd_13/); y Encuesta sobre Préstamos Bancarios en España: Octubre de 2012 [http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/htmls/articulo\\_epb.pdf](http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/htmls/articulo_epb.pdf)

<sup>15</sup> Preferentes basura, 6.000 millones colocadas entre clientes de Bankia: <http://www.expansion.com/blogs/roig/2011/07/07/preferentes-basura-6000-millones.html>

<sup>16</sup> Véase <http://www.educacionfinanciera.es/>, subvencionado por el MSPSI ó <http://www.finanzasparatodos.es/> iniciativa de CNMV y Banco de España.

En toda la información consultada BANKIA no ofrece ningún otro tipo de indicador o valoración relacionados con su contribución a estas cuestiones.

En el ámbito de la corrupción, BANKIA dispone de los elementos básicos exigidos por la normativa bancaria:

- Manual de Políticas Globales de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, del que sólo se hace público un documento resumen. Nótese también que pese a dicho manual, la entidad dispone de filiales de intermediación financiera en territorios calificados como paraísos fiscales.
- Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores.

Más allá de esto, no existe ninguna referencia a la asunción de compromisos públicos o la firma de códigos de conducta del sector. Igualmente, no se informa de cómo se combate la corrupción en relación con la presión política ni con el tráfico de influencias, pese a que existen muy serias controversias respecto a la politización y tráfico de influencias en el Consejo de Administración de BANKIA<sup>17</sup>.

Finalmente, la entidad no ofrece ningún dato sobre denuncias, sanciones y multas durante el ejercicio, pese a las numerosas querellas y resoluciones judiciales por mala gestión corporativa y bancaria en 2011<sup>18</sup>. En particular se echa en falta información sobre las potenciales sanciones por la presentación de cuentas manipuladas en 2011, y el inflamiento de los resultados parciales a lo largo del ejercicio, que apoyaron la colocación de capital entre pequeños accionistas<sup>19</sup>. Tampoco se ofrece información sobre las quejas, reclamaciones y compensación a los consumidores, ni datos sobre la satisfacción de los clientes. De forma global, tampoco aparecen compromisos de BANKIA en relación con la renuncia a utilizar prácticas contractuales abusivas<sup>20</sup>, o información falsa o capciosa para la captación de clientes<sup>21</sup>.

Con respecto a los Derechos Humanos, ha de tenerse en cuenta que BANKIA no es firmante del Pacto Mundial. Ni en relación con esta iniciativa ni de forma autónoma se encuentra ningún tipo de compromiso directamente relacionado con los Derechos Humanos (trabajo forzoso, infantil, reconocimiento de los pueblos indígenas, no discriminación, etc.), bien asumido directamente por la empresa, bien referente a sus proveedores. En concreto, se echan en falta referencias o compromisos en relación a controversias especialmente vinculadas a la empresa o al sector, como:

- Compromiso y cumplimiento de la normativa de DDHH y utilización de armas de fuego, en relación con los servicios de seguridad.
- Compromiso con la libre utilización del salario por parte del trabajador, en un sector en el que frecuentemente hay 'presión' para que los empleados utilicen los servicios financieros de la entidad en la que trabajan.
- Compromiso o evaluación de cumplimiento respecto a la normativa que protege el acceso a una vivienda digna en su área de influencia, dado el alto número de desahucios efectuados por el sector bancario español en 2011, así como por la propia BANKIA. Se echa en falta una política clara e información referente a los desahucios

<sup>17</sup> Recuérdese que entre las cuestiones que han suscitado crítica y denuncias sociales respecto a la gestión de Bankia en 2011, se encuentra la alta participación de personas vinculadas a los partidos políticos, en particular al Partido Popular, así como el nombramiento de familiares de la cúpula de dicho partido en Madrid (Claudio Aguirre, primo de Esperanza Aguirre, y M<sup>a</sup> Carmen Cavero, cuñada de Ignacio González). Véase por ejemplo "Lista de familiares y miembros del PP colocados en Bankia": [www.labolsa.com](http://www.labolsa.com), ó Mini-Leaks Bankia: <http://mini-leaks.com/hot-topics/bankia-como-sintoma-del-%E2%80%9Ccespana-va-bien%E2%80%9D/>

<sup>18</sup> Véase por ejemplo: [www.adicae.net](http://www.adicae.net)

<sup>19</sup> La CNMV abre expediente a Bankia y al antiguo consejo por las cuentas de 2011: <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/10/24/economia/1351069966.html>

<sup>20</sup> Por ejemplo, recuérdense los antecedentes judiciales por los que las cláusulas suelo en relación a contratos de crédito hipotecario han sido consideradas abusivas: <http://asuapedefin.com/2011/12/16/santander-bankia-y-bbva-sancionadas-por-la-inclusion-de-clausulas-abusivas/>

<sup>21</sup> Recuérdense las campañas de colocación de participaciones preferentes de CajaMadrid y acciones de Bankia entre la clientela habitual, gran parte de ella sin perfil de inversor especializado, y la controversia social consiguiente. Véase por ejemplo: [www.adicae.net](http://www.adicae.net), incluyendo el "Llamamiento a afectados por preferentes y otros productos a la demanda penal contra Bankia"

de los clientes de la entidad (opciones de renegociación, cesión en alquiler, alternativas para personas en riesgo de exclusión social, etc.)

- Compromiso con el principio de precaución, prevención y reparación medioambiental, en lo que incumbe al ámbito de los Derechos Humanos. A este respecto, no existe ninguna política o indicador sobre la evaluación en idoneidad social, respeto a los DDHH o adecuación ambiental de los proyectos financiados por BANKIA.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información disponible para el ejercicio 2011 corresponde fundamentalmente a los informes obligatorios que ha de presentar BANKIA. Se dispone tanto de las cuentas anuales de BANKIA S.A., como de las cuentas consolidadas del grupo. Su horizonte temporal corresponde al año natural. No obstante, esta información no se sitúa en un contexto de sostenibilidad, por lo que en ningún modo podemos hablar de exhaustividad, materialidad ni relevancia en cuestiones ambientales o sociales, fuera de las puramente financieras.

Aunque la información referente al grupo empresarial recoge aquellas participaciones en empresas vinculadas a otros sectores (como las telecomunicaciones, los servicios sanitarios, la gestión hotelera, la construcción y gestión de autopistas y aparcamientos, etc.), el análisis de riesgos, expectativas y resultados se enfoca siempre desde el punto de vista del sector financiero. Tampoco se tienen en cuenta los diferentes entornos geográficos en los que opera la empresa. Y como se ha comentado antes, la información del grupo se presenta consolidada, y por lo tanto agregada en todos los indicadores.

Los únicos grupos de interés que son identificados (y a los que se dirige fundamentalmente la información publicada) son los accionistas, clientes, y en menor medida, los empleados. No obstante, la compañía no realiza una identificación activa de dichas partes interesadas, y la importancia relativa que se les otorga se deduce del volumen y enfoque de la información dirigida a cada grupo. Sí se identifican algunas necesidades y expectativas concretas de los accionistas y los trabajadores, principalmente derivadas del proceso de reestructuración corporativa y de la presentación de graves resultados negativos en el ejercicio (todas ellas de cariz financiero o laboral). Ha de tenerse en cuenta que el acceso a la información es sencillo, ya que está disponible en la web de BANKIA, pero el lenguaje en que se presenta es técnico-financiero.

Los procesos de auditoría de las cuentas anuales de BANKIA en 2011 han sufrido de serias controversias que han vulnerado incluso los mínimos legales<sup>22</sup>, por lo que aunque el análisis se ha desarrollado sobre la segunda versión de las cuentas, ya auditadas, se puede considerar que no ha existido compromiso por parte del Consejo de Administración que gestionó la entidad durante 2011, liderado por Rodrigo Rato hasta finales de mayo de 2012, respecto de la aplicación de la normativa contable obligatoria<sup>23</sup>. Incluso, surgen dudas sobre la veracidad y comparabilidad de la información anterior elaborada y presentada por el mismo equipo directivo, que derivó en el posicionamiento financiero de BANKIA como una entidad solvente en relación con su salida a bolsa<sup>24</sup>. Por ende, no hay ninguna evidencia de cualquier otro tipo de participación de los grupos de interés en los procesos de auditoría o verificación. No se evidencia compromiso alguno con la auditoría en el sentido ambiental o social.

Tampoco se informa de las vías de comunicación o participación de los grupos de interés, y no se dan datos sobre las reclamaciones o conflictos con los mismos. En relación con los resultados presentados y su impacto en los grupos de interés, no se realiza ningún tipo de

<sup>22</sup> La primera versión de las cuentas anuales de 2011 que presentó Bankia, con excedente positivo, no fueron ratificadas por los auditores y se obligó a la entidad a revisar sus resultados y presentar unas cuentas en conformidad.

<sup>23</sup> Recuérdese que como consecuencia 33 consejeros de Bankia y BFA han sido imputados: "La Audiencia Nacional imputa a Rato, Olivas y 31 ex consejeros más de Bankia. 6/07/2012. <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/07/04/economia/1341395955.html>

<sup>24</sup> Véanse las notas de prensa de la propia entidad: "Fitch califica a Bankia con "A-" y perspectiva estable" 14/07/2011; "BFA-Bankia supera las pruebas de stress " 15/07/2011; y "Bankia tiene cubiertas sus necesidades de capitalización" 22/09/2011

balance de consecuencias (despido de empleados, incumplimiento con proveedores, pérdida de capital y dividendos por parte de los accionistas, aportación de fondos públicos para el rescate de la entidad, etc.)

En cuanto al sistema de gestión de RSC en 2011 se muestra inexistente, sin evidencias de compromisos, política, objetivos, procedimientos, ni evaluación de resultados. Ni siquiera se ha elaborado el informe de RSC como acción puntual.

La integración y la transversalidad entre los aspectos sociales, ambientales y financieros (triple balance) es nula, ya que la información disponible sólo hace referencia a estos últimos.

En cuanto a la cadena de valor, no se tiene en cuenta en absoluto en la evaluación y gestión de riesgos. Los proveedores sólo son mencionados en la evaluación de los aplazamientos de pagos a proveedores de servicios.

Tampoco existen evidencias de mejora continua: como primer ejercicio de actividad de la entidad, no existen procesos propios de comparación o mejora, aunque sí se puede realizar esta evaluación –en negativo- respecto de las entidades predecesoras a BANKIA en la actividad bancaria desarrollada, que sí habían desarrollado procesos de gestión de RSC y de presentación de memoria. Aún así, no se explican los motivos de no presentación de esta información, ni se establece ningún tipo de compromiso de mejora relativo a estos aspectos.

BANKIA en sus Cuentas Anuales 2011 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.

La información presentada es neutral, aunque de corte meramente financiero. La calidad de la misma se pone en cuestión por las controversias anteriormente comentadas. No se considera inclusiva, por la poca participación de los grupos de interés.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

BANKIA ha publicado en 2011 un Informe de Gobierno Corporativo, en el formato oficial de la CNMV, que está principalmente enfocado a cumplir con la regulación y en todo caso, a responder a las expectativas de sus inversores. El informe está disponible para su consulta en la web corporativa de la entidad.

El informe detalla la participación de los accionistas significativos, pero no ofrece información sobre la estructura de propiedad en manos de accionistas minoritarios (por ejemplo, definir qué porcentaje de capital corresponde a pequeños accionistas, etc.) Tampoco se hace referencia en ningún momento a la aportación de pasivo a través de participaciones preferentes (volumen, problemática identificada, soluciones): por un lado, dichos fondos no tienen derechos políticos, aunque sí son computados como recursos propios de la entidad de cara a recapitalizarse, y por otro, la notable problemática social suscitada<sup>25</sup> induce a pensar que la entidad debiera reflejar la misma en la identificación de sus riesgos financieros y regulatorios. No obstante, las evidencias de la existencia de un sistema de gestión de riesgos son mínimas, pese a disponer su Consejo de Administración de una comisión relativa, y no se encuentra ninguna evidencia a la evaluación de riesgos sociales, ambientales o relativos a los derechos humanos.

<sup>25</sup> La colocación de participaciones preferentes a partir de 2009, por parte de Cajamadrid, Bancaja, BFA y otras entidades del grupo, ha causado una grave problemática social al congelar los ahorros de miles de pequeños ahorradores y clientes habituales de estas cajas de ahorro, bajo una fórmula mixta entre la deuda fija a largo plazo y la participación en capital, pero con muy poca liquidez. Este tipo de inversión ha de colocarse únicamente a perfiles de inversión especializados y con capacidad de asunción de riesgo, lo que no ha sido así. Véanse referencias anteriores, ó: Las preferentes de Caja Madrid provocan pérdidas de 1.600 millones a los clientes <http://www.invertia.com/noticias/articulo-final.asp?idNoticia=2710639>; Bruselas fija en 3.000 millones la pérdida de las preferentes y la deuda subordinada de Bankia <http://www.elconfidencial.com/economia/2012/11/17/bruselas-fija-en-3000-millones-la-perdida-de-las-preferentes-y-la-deuda-subordinada-de-bankia-109433/>

Existe también un contrato Marco entre BFA, como entidad central del SIP<sup>26</sup>, y BANKIA, accesible para el público en general. Al no cotizar ninguna otra filial del grupo en España, no se presentan explicaciones sobre las relaciones entre las empresas del grupo y la resolución de potenciales conflictos de intereses. Tampoco se explica la organización del gobierno corporativo.

Existen cláusulas de blindaje para la alta dirección, pero no se indican nombres de los beneficiarios, sino sólo su número. Ha de notarse también que la responsabilidad de revisión y aprobación de estas cláusulas recae en el Consejo de Administración y no en la Consejo de Administración.

En relación al canal de denuncias, el informe indica que se encuentra en proceso de desarrollo. Estará supervisado por el Comité de Auditoría, pero aunque se menciona que existirá un procedimiento para garantizar la confidencialidad de los datos, no se denomina en ningún momento al canal como anónimo. Existe un código interno de conducta, que limita la posibilidad de utilizar información interna para intereses personales, pero está referido únicamente a las actuaciones en los mercados de valores. No existe ningún otro código de conducta general.

En cuanto al Consejo de Administración, está descrito conforme a las exigencias regulatorias, pero a la hora de definir la participación de los consejeros en otros consejos, sólo se menciona cuando lo hacen en otras empresas del grupo o cotizadas, obviándose buena parte de la dedicación profesional de los mismos en empresas que no corresponden a los anteriores parámetros. Tampoco se indican las vinculaciones de parentesco o personales con cargos públicos, y sólo se da la información sobre los propios cargos políticos de varios consejeros<sup>27</sup>. No hay evidencias ni mención a políticas de promoción de la diligencia y la lealtad de los consejeros. Existen varios mecanismos (reglamento del consejo administración, código interno de conducta, contrato marco) en los que se menciona la necesidad de abstención de los consejeros en los asuntos en los que puedan tener conflicto de intereses, pero no se les limita la dedicación a la alta dirección o a consejos de administración en otras empresas, y sólo se les obliga a informar de las participaciones en capital y posibles cargos en otras empresas del sector. Ha de señalarse que se han detectado evidencias de conflictos de interés por parte de miembros del consejo que ostentan cargos de representación en otras empresas<sup>28</sup>. Los consejeros sólo han de consultar con el consejo a la hora de aceptar nuevas obligaciones profesionales, y en concreto, nuevos puestos en otros consejos.

No se expresa explícitamente que la aprobación de la estrategia y el control de la dirección sean responsabilidad del Consejo de Administración. De hecho, la gestión ordinaria se delega en la alta dirección. El número de consejeros será elegido por la JGA, pero se compondrá entre 5 y 19 miembros, superando el máximo de 15 de las recomendaciones de buen gobierno. Durante 2011 el consejo ha estado compuesto en la mayor parte del tiempo por 19 consejeros<sup>29</sup>. También se contravienen estas recomendaciones al no existir un límite de años (máximo de 12) al periodo en que los consejeros pueden ostentar su puesto. Tampoco existe límite de edad para los consejeros ni para el presidente. Existe una mayoría de consejeros externos, aunque entre los independientes surgen dudas sobre su desvinculación real de la entidad o de las instituciones políticas (comunidades autónomas, diputaciones, etc.) que participan en el SIP. Con todo, los consejeros independientes (un 27%) no llegan a constituir al menos un tercio del Consejo de Administración. No existen referencias a la problemática en relación al riesgo asumido por los particulares que han adquirido acciones de la compañía bajo

<sup>26</sup> Sistema Institucional de Protección o fusión fría: mecanismo de consolidación de entidades de crédito concebido para su mutua autoprotección. BFA es el SIP formado por Caja Madrid, Bancaja, La Caja de Canarias, Caja de Avila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja.

<sup>27</sup> Se considera que la transparencia sobre estas cuestiones sería fundamental dada la problemática social mencionada en los apartados anteriores de este informe.

<sup>28</sup> Por ejemplo, durante 2011 Bankia ha invertido en activos de Altamar Private Equity, empresa que preside Claudio Aguirre, aumentando su exposición al sector inmobiliario. Véase <http://www.mercado-dinero.es/El-Confidencial/los-marrones-que-eva-castillo-va-heredando-de-claudio-aguirre.html>

<sup>29</sup> Uno de los consejeros dimitió en noviembre de 2011.

premisas de información manipulada, ni sobre el papel que los consejeros independientes deberían haber desarrollado en su defensa y representación<sup>30</sup>.

Respecto a la participación de mujeres en el consejo ha sido de 2/18 (2/19 hasta noviembre), aproximadamente un 11%. La compañía considera expresamente que el número de mujeres no es bajo, en comparación con otras empresas del Ibex 35, y propone una medida genérica de integrar mujeres entre las candidaturas futuras al consejo, sin establecer ningún tipo de compromiso u objetivo cuantitativo más, ni otros sistemas de seguimiento.

BANKIA menciona que cumple con la evaluación periódica de su Consejo de Administración, pero no se dispone públicamente del correspondiente informe detallado. Sólo se informa de que ha habido un 0% de inasistencias. El presidente no es evaluado. En cuanto al derecho de petición de información y al asesoramiento externo para el correcto ejercicio de sus funciones por los miembros del consejo, sólo se considera el asesoramiento para ciertas comisiones (auditoría y nombramientos) y las peticiones son filtradas por presidencia, con la posibilidad de denegación por motivos de coste o no necesidad. Existen las mismas limitaciones y filtros a la información solicitada por los consejeros que no haya sido previamente enviada.

En cuanto a la información sobre retribuciones, sólo se ofrecen datos agregados, sin el desglose individualizado por consejero. Las retribuciones variables se vinculan indistintamente al desempeño del consejero o de la empresa. Y pese a la importante repercusión de esta norma de buen gobierno en 2011, no se establece 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". La retribución del consejo de BANKIA en 2011 ha sido de 5,981 millones de euros, a lo que se suma la concesión de 141,64 millones de euros en préstamos al propio consejo, en un ejercicio en el que se han obtenido 4.369,86 millones de euros en pérdidas. Al ser el primer año de actividad de la entidad no existen datos comparativos previos. Pese a esta desproporción, hay que recordar que el reglamento del Consejo de Administración contempla que "el consejo procurará que la retribución del consejero se ajuste a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad". No existe ninguna evidencia sobre la vinculación de la retribución de los consejeros a objetivos sociales o ambientales. El informe de retribuciones no es aprobado por la JGA, sino sólo por el Consejo de Administración, y ésta es informada.

Existe un Reglamento de la Junta General de BANKIA. Éste establece que se pueda ostentar un voto por cada acción representada, sin limitaciones salvo los requerimientos de representación legalmente establecidos. No obstante, ningún tema relacionado con la sostenibilidad está contemplado entre las cuestiones fundamentales que ha de tratarse y aprobarse por la JGA. El auditor externo tampoco ha de estar presente para la celebración de la misma, aunque el Consejo de Administración ha de dar explicaciones a la JGA sobre las posibles salvedades del informe del auditor. Tras los sucesos anteriormente mencionados en relación a la reformulación de cuentas exigida por las autoridades a BANKIA, a raíz de la negativa de los auditores externos a ratificar las mismas, el cese y posterior imputación judicial del Consejo de Administración y la asunción de una nueva directiva presidida por José Ignacio Goirigolzarri de cara a la celebración de la JGA en 2012, se evidencia la insuficiencia de dichas medidas de protección del accionariado frente a una mala gestión del consejo.

Existen cuatro comisiones dentro del consejo, entre las que se cuentan la Delegada o Ejecutiva, la de Auditoría y Cumplimiento, la de Nombramientos y Retribuciones, y la de Riesgos. En contra de las recomendaciones de buen gobierno, no existe una comisión de estrategia, por lo que se no queda claro si estas competencias corresponden a la comisión ejecutiva o al consejo en su totalidad.

En cuanto a la composición de las comisiones, ha de señalarse que contraviniendo las recomendaciones de buen gobierno, sólo la de nombramientos está compuesta exclusivamente por consejeros externos (no así la de auditoría, cuestión significativa tras los hechos

<sup>30</sup> Véase: Bankia: ¿qué pueden hacer los minoristas con sus acciones? [http://www.consumer.es/web/es/economia\\_domestica/finanzas/2012/05/20/209742.php](http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2012/05/20/209742.php)

acaecidos). Además, sólo el presidente de esta última, auditoría, es un consejero independiente (no así en la de nombramientos). Respecto a la comisión delegada, no mantiene las proporciones de participación en el consejo: en ella participan todos los consejeros ejecutivos (3 consejeros) y un 85% de los dominicales (5 consejeros), pero apenas un 20% de los independientes (1 consejero) y un 25% de otros externos (1 consejero).

Sobre la reglamentación del funcionamiento de las comisiones, se detectan algunos defectos en contra de las recomendaciones de buen gobierno, con repercusiones de relevancia ante los hechos protagonizados por BANKIA durante el primer semestre de 2012: la comisión delegada no se compromete a realizar un acta de cada una de sus reuniones para ponerla a disposición del resto de consejeros, sino que sólo se compromete a informar al consejo en la siguiente reunión. No se encuentran evidencias de que la comisión de auditoría tenga que elevar al consejo la selección del auditor externo, ni de que se haga responsable de informar a CNMV sobre la existencia de desacuerdos con los auditores externos o salientes.

## **BANKINTER, S.A.** *Bankinter*

### **I. DATOS GENERALES**

#### Productos/servicios

BANKINTER, S.A., sociedad matriz del Grupo Bankinter, tiene por objeto social el desarrollo de la actividad bancaria<sup>1</sup> y aseguradora<sup>2</sup>. El grupo está dividido en BANCA COMERCIAL, BANCA DE EMPRESAS y LINEA DIRECTA ASEGURADORA. En Banca Comercial agrupa la banca de particulares, la banca personal, la banca privada, finanzas personales y Obsidiana (financiación al consumo). BANKINTER segmenta a sus clientes/negocio en: Personas físicas (particulares, extranjeros, banca personal, banca privada, finanzas personales) y empresas (pequeñas, medianas, corporaciones).

Ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios en función de los diferentes segmentos:

#### Alcance geográfico

BANKINTER opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España

Hay que destacar que no se da información acerca de la sucursal en Dublín ni en el Informe Anual ni en el Informe de Responsabilidad Corporativa. Se ha localizado información en la web de la entidad<sup>3</sup> y en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Bankinter 2011<sup>4</sup>.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, BANKINTER informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good

#### Normativa Internacional

No hay datos sobre compromisos en materia de Normativa Internacional por parte de Bankinter (más allá del lógico sometimiento a la normativa contable y las directivas comunitarias, una vez transpuestas al ordenamiento nacional, así como las emanadas desde el Banco de Pagos Internacionales, BIS)

#### Estándares voluntarios

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

<sup>1</sup> CACGB2011, pág. 11.

<sup>2</sup> Es propietario del 100% de Línea Directa Aseguradora, LDA.

<sup>3</sup> [https://empresas.bankinter.com/www/es-es/cgi/empresas+inversiones+dep+euro\\_ipf](https://empresas.bankinter.com/www/es-es/cgi/empresas+inversiones+dep+euro_ipf)

<sup>4</sup> CACGB2011: págs. 98 y 99.

- Global Compact/ Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desde 2008, pasando a ser socio en el ejercicio 2011;

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:

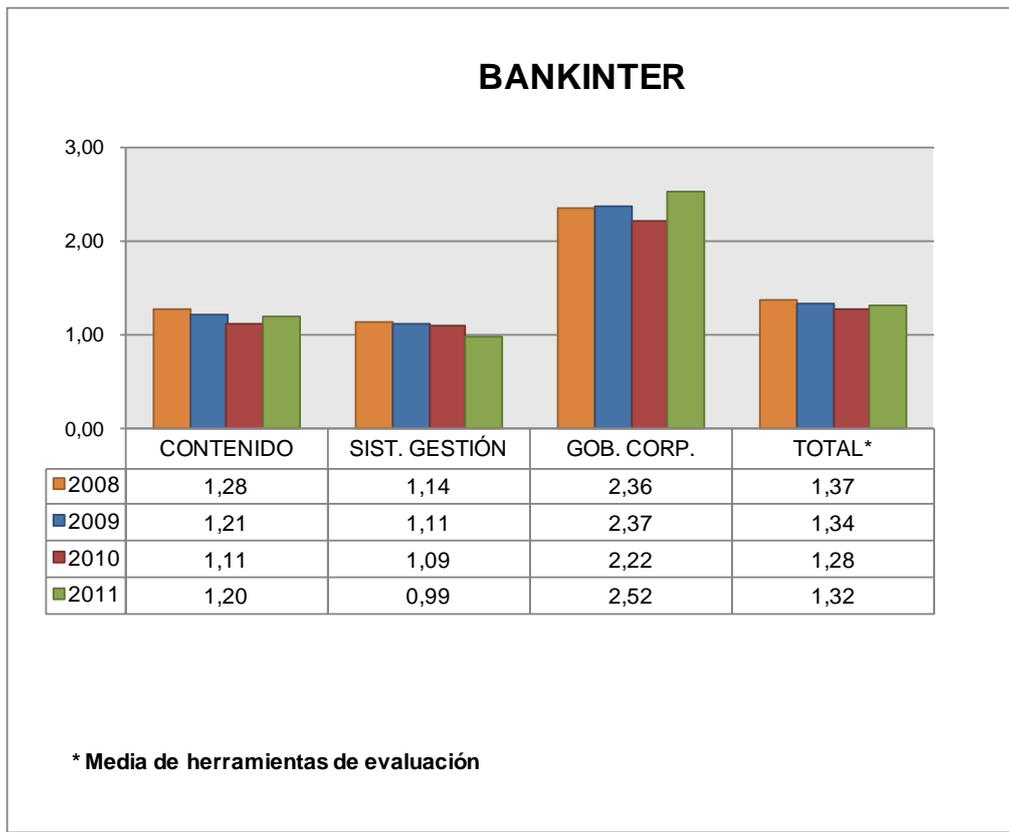
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES	ACRÓNIMO
Informe Anual 2011		IA2011
Informe Responsabilidad Corporativa 2011	Elaborado según guía GRI versión 3.1 y suplemento sector financiero.	IRC2011
Cuentas Anuales Consolidadas Grupo Bankinter 2011	Denominación web: Informe Legal Grupo Bankinter	CACGB2011
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011		IAGC2011
Estatutos Sociales de Bankinter, S.A.		ESB
Texto refundido del Reglamento del Consejo de Administración de Bankinter, S.A.		TRRCAB2011
Informe sobre política retribuciones Bankinter S.A.		IPRB2012
Política Ambiental Grupo Bankinter	Denominación web: Política Medioambiental de Bankinter	PAGB
Informe de Progreso Pacto Mundial 2011		

**II. TABLAS DE RESULTADOS**

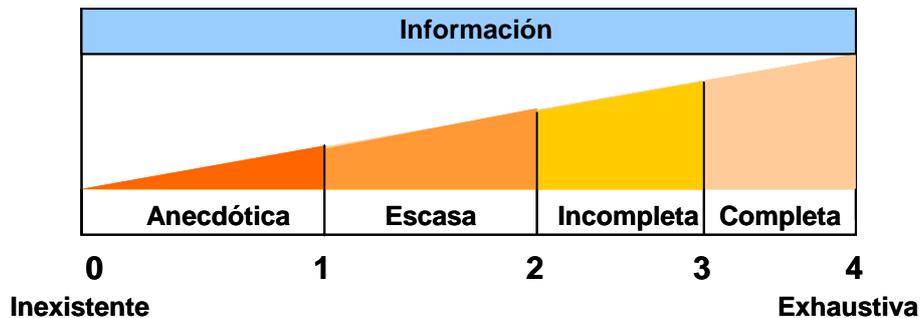
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,16</b>
Índice&Perfil GRI	1,34
GRI Indicadores	1,38
Principios GRI	0,77
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,52</b>
<b>ONU</b>	<b>1,02</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,91</b>
AA1000 Indicadores	1,00
AA1000 Principios	0,83
<b>NEF</b>	<b>1,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,32</b>

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 **1,32**, 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 **1,20**, 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 **0,99**, situándose en el estadio de *información anecdótica*

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,52**.

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 es el séptimo informe de RSC que elabora BANKINTER. La información suministrada se ha elaborado conforme a los criterios del Global Reporting Initiative versión 3.1, siendo verificado por el auditor externo (PriceWaterhouseCoopers).

La redacción del informe es clara y comprensible, siendo la información suministrada mayoritariamente descriptiva, adoleciendo de datos cuantitativos que permitan, sobre todo, la contrastación y comparación a lo largo del tiempo de las políticas de RSC y los resultados de las mismas. Se identifican logros (premios) y aspectos positivos de las actividades desarrolladas, sin mencionar los posibles impactos negativos directos e indirectos que se han podido generar en algún grupo de interés<sup>5</sup> con su actividad<sup>6</sup>, lo cual denota falta de neutralidad y acerca el documento al lenguaje propio del marketing o la comunicación publicitaria. Por tanto, no se puede considerar el informe de RSC de BANKINTER como un documento técnico de rendición de cuentas.

No se evidencia a partir de los contenidos plasmados en el informe un diálogo con los *stakeholders*, siendo la inclusión de éstos muy limitada, y respondiendo los mecanismos de comunicación a la utilización de herramientas unidireccionales que no suponen retroalimentación entre las partes. Si bien se realizan declaraciones institucionales o compromisos que a su vez se materializan en políticas (Código Ético, Plan de Igualdad, Política de RSC) donde se incorporan valores y principios de responsabilidad y sostenibilidad, no se evidencia su introducción en todas las áreas de negocio ni cómo influyen en la gestión de las mismas, de tal manera que permitan certificar con datos la inclusión de los principios de RSC y la *visión stakeholder* en la operativa de la entidad.

En lo que respecta a los impactos medioambientales, sociales, laborales, en derechos humanos y económicos (más allá de los puramente financieros), propios de su actividad como entidad bancaria, la información suministrada por BANKINTER carece de amplitud, siendo totalmente insuficiente para poder valorar dichos impactos y la efectiva puesta en práctica de la estrategia de RSC enunciada por la dirección de la compañía. Respecto a la herramienta que lleva desarrollando desde el 2008 para incorporar criterios medioambientales y sociales a los tradicionales financieros y de riesgos en el proceso de creación de nuevos productos y/o concesión de créditos, no hay novedad, sigue sin ponerse en marcha. En este sentido, tampoco se ha encontrado evidencia de que la entidad haya valorado la posibilidad de adherirse a ningún estándar internacional en materia de RSC, como los Principios de Ecuador<sup>7</sup>.

Para la valoración de los contenidos de RSC se han considerado los informes y documentos que publica la entidad, principalmente a través de su web corporativa: Informe de Responsabilidad Corporativa, Memoria Legal Grupo Bankinter, Informe Anual, Informe de Gobierno Corporativo, así como otros documentos disponibles también de acceso público, como el Informe de Progreso Pacto Mundial, información disponible en la web de la CNMV sobre empresas cotizadas e informes del Banco de España. Además, se han visitado y consultado webs de referencia de distintos grupos de interés considerados relevantes en lo que

<sup>5</sup> Clientes, en especial, aquellos “damnificados” por la comercialización de productos derivados complejos (swaps financieros), restricciones al crédito (tónica en todo el sector financiero español desde que estalló la crisis financiera en 2008) y problemas derivados de préstamos hipotecarios y las garantías reales (ejecución de embargos) de los mismos.

<sup>6</sup> Según datos recogidos por la Asociación de Usuarios Afectados por Permutas y Derivados Financieros (ASUAPEDEFIN), Bankinter es la entidad bancaria española con mayor número de condenas respecto a la comercialización de *swaps* o permutas financieras (clips hipotecarios) <http://asuapedefin.com/>.

<sup>7</sup> [http://www.equator-principles.com/resources/equator\\_principles\\_spanish.pdf](http://www.equator-principles.com/resources/equator_principles_spanish.pdf)

respecta a la entidad en su actividad normal, como sindicatos, usuarios y clientes afectados por determinados productos financieros, ONG y Web del Consejo Superior del Poder Judicial.

## b. CONTENIDOS RSC

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 del grupo Bankinter está estructurado en siete bloques de información: accionistas, finanzas responsables, cliente, empleados, compras responsables, gestión medioambiental e implicación social, según la empresa, “atendiendo a los temas que son relevantes”<sup>8</sup> para sus grupos de interés, si bien no se ha podido inferir ni conocer a partir de la información suministrada, qué proceso sistemático de consulta, información y retroalimentación se ha llevado a cabo para desarrollar el diálogo con los diferentes stakeholders y su implicación en la toma de decisiones y desarrollo de los procedimientos de inclusión de sus respectivas demandas o expectativas.

El informe ha sido verificado por expertos independientes externos conforme a la guía GRI 3.1, siendo uno de los problemas identificados la incoherencias en algunas referencias a las páginas donde supuestamente se localiza la información de determinados indicadores, de tal manera que el análisis del informe resulta complejo, además de la no inclusión de información relevante sobre algunos aspectos, que en algunos casos si se recoge en otros documentos, como el Informe Anual, el Informe de Gobierno Corporativo y las Cuentas Generales).

Respecto a la comparabilidad, escasean los datos contrastables, mediciones empíricas y cuantificables de las acciones desarrolladas, así como los sistemas de gestión y procesos empleados en las mismas, por tanto, no es posible valorar el grado de efectividad de las políticas y principios enunciados en la gestión y operativa del negocio. Se destacan logros en diferentes ámbitos, sobre todo en la gestión medioambiental y en la gestión de recursos humanos, no presentando datos totales en un marco global que haga posible contrastar a lo largo del tiempo la evolución de la entidad y por tanto, la efectiva incorporación de la triple visión: social, económica y medioambiental, en todas sus áreas de negocio. Si bien se manifiestan algunos aspectos negativos, como incidencias y reclamaciones de clientes y multas administrativas, no se profundiza en las mismas ni se exponen las mejoras a implantar para evitar en el futuro impactos negativos similares. De esta forma, se obvia la necesaria referencia a asuntos conocidos por la sociedad, como el caso de las resoluciones judiciales respecto a la *mala praxis* en la comercialización de determinados productos y servicios financieros. Se manifiesta una preocupación creciente por la reputación a la hora de plantear y desarrollar la visión stakeholder de la compañía. Esto se pone de manifiesto en el Informe Anual 2011 (pág. 134) cuando BANKINTER expone que está trabajando en un modelo basado en la metodología *Red Track* del Reputation Insitute desde el año 2008 para gestionar su reputación corporativa. También se menciona en el Informe de Seguimiento del Pacto Mundial de las Naciones Unidas 2011 (pág. 4) donde manifiesta que “la selección de nuestros grupos de interés prioritarios se ha basado en los criterios del modelo Rep Track”. Llama la atención que en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 no haya ni una sola mención a dicha metodología.

La identificación y clasificación de los grupos de interés resulta confusa, no profundizando en un análisis interno de los mismos. Por ejemplo, se nombra a los “emprendedores”<sup>9</sup> como stakeholder de referencia, pero no son incluidos como grupo identificado en la relación de grupos de interés que aparece en el Informe de RSC. Asimismo, no se ha incluido a las Administraciones Públicas, los sindicatos, organismos reguladores y de control (CNMV y Banco de España) y a los medios de comunicación. En definitiva, no se ha encontrado evidencia de la mejora en la identificación e inclusión de los grupos de interés.

Si bien se manifiesta la inclusión y participación de los grupos de interés en la construcción del Informe y la gestión de la RSC en BANKINTER, con alguna excepción, no hay evidencia de la existencia de herramientas y procedimientos que impliquen un diálogo constante, fluido y

<sup>8</sup> IRC2011, pág. 4, Carta del Presidente.

<sup>9</sup> IA2011: págs. 4, 11. En el apartado del Informe dedicado a la Fundación de la Innovación se presentan medidas concretas relacionadas con los emprendedores.

bidireccional con los mismos. Así, los principales canales de comunicación que mantiene la empresa son en su mayor parte unidireccionales: web corporativa, encuestas, servicio de atención al cliente, buzón de consultas y buzón de sugerencias medioambientales. Asimismo los canales están muy enfocados a clientes, empleados y accionistas, sin incluir al resto de los grupos de interés. Se informa de la existencia y participación activa en redes sociales como facebook, twitter, youtube o canal RSS<sup>10</sup> y el mantenimiento del espacio colaborativo Bankinter Labs<sup>11</sup>. Esta última iniciativa se viene desarrollando desde 2008 y se valora positivamente, aunque sería deseable más información sobre la manera en que se identifica la materialidad de los temas sobre los que se trabaja mediante esta plataforma. Asimismo, se echa en falta entre los proyectos en marcha, alguno relacionado con el respeto a derechos o transparencia en los procesos de gestión interna de su negocio, ya que las iniciativas van exclusivamente en la dirección de mejorar los servicios existentes y en la creación de otros nuevos, pero siempre para sus cliente, a excepción del denominado Bankinter Labs Social, que aborda temas de sostenibilidad ambiental. No se incluyen aspectos de respeto a derechos en general y a derechos humanos en particular. No existe constancia de las prioridades establecidas, las expectativas detectadas y la valoración de las partes interesadas.

Respecto a la información sobre su desempeño social e impactos económicos positivos, la información es escasa. La empresa informa sobre productos y servicios que califica como “responsables”: Fondo Bankinter Solidaridad FI, Depósito en Armonía, ICO inversión Sostenible, tarjeta visa solidaria, los fondos de terceros que considera Inversión Socialmente Responsable y otros productos que considera también “responsables” como la Hipoteca Sin Más, financiación de proyectos de energías renovables y el Hal-Cash. Pero resulta imposible con la información disponible, conocer con exactitud en qué consiste cada uno de estos productos. Asimismo, no se informa sobre el impacto positivo y el alcance de los mismos a excepción de algún ejemplo puntual. Con la información disponible tampoco se puede conocer las cuantías económicas respecto al volumen total del negocio de los productos/servicios mencionados.

BANKINTER no tiene presencia en paraísos fiscales de manera directa. Pero comercializa fondos de otras entidades que si están en territorios considerados paraísos fiscales<sup>12</sup>. Del total de fondos que comercializa (39), 32 tienen su domicilio en dos paraísos fiscales: Luxemburgo e Irlanda. Del número total de fondos gestionados (507), 316 corresponden a sociedades domiciliadas en paraísos fiscales:

Gestora	Fondos comercializados	País
BNP PARIBAS ASSET MANAGEMENT (LUX)	13	Luxemburgo
UBS GLOBAL ASSET MANAGEMENT	15	Luxemburgo
PIONEER INVESTMENTS	9	Luxemburgo
PICTET CIE (EUROPE) S.A.	18	Luxemburgo
SCHROEDERS	32	Luxemburgo
FIDELITY	36	Luxemburgo
JP MORGAN ASSET MANAGEMENT	56	Luxemburgo
BLACKROCK	35	Luxemburgo
AMUNDI ASSET MANAGEMENT	11	Luxemburgo
ABERDEEN GLOBAL SERVICES S.A.	24	Luxemburgo
Lemanik (Asesor: BK Gestión de Activos)	2	Luxemburgo
M&G SECURITIES LIMITED	6	Luxemburgo

<sup>10</sup> IRC2011, pág. 13. Bankinter está presente en 8 redes sociales, si bien sólo aparecen indexadas en la web del grupo 3 (facebook, twitter y youtube) y el servicio RSS.

<sup>11</sup> IRC2011, pág. 14. El servicio Bankinter Labs ha recibido uno de los premios DINTEL 2011 a los Mejores Proyectos Tecnológicos en el Sector Banca y Seguros, que otorga la Fundación Dintel.

<sup>12</sup> Listado de paraísos fiscales del Observatorio RSC. Disponible en el apartado de metodología del presente informe.

Gestora	Fondos comercializados	País
LEGG MASON	3	Luxemburgo
ROBECO	6	Luxemburgo
THREADNEEDLE FUNDS	2	Luxemburgo
FULCRUM ALTERNATIVE	1	Luxemburgo
FRANKLIN TEMPLETON	1	Luxemburgo
ING INVESTMENT MANAGEMENT	2	Luxemburgo
BNP PARIBAS INVESTMENT	6	Luxemburgo
ALKEN ASSET MANAGEMENT	1	Luxemburgo
PIMCO	12	Luxemburgo
HENDERSON	3	Luxemburgo
ALLIANZ	1	Luxemburgo
DEXIA A M LUX	1	Luxemburgo
EDMON DE ROTHSCHILD	1	Luxemburgo
AXA IM	3	Luxemburgo
MORGAN STANLEY	4	Luxemburgo
BRANDES INVESTMENT	3	Irlanda
HSBC GLOBAL ASSET MANAGEMENT	2	Luxemburgo
CREDIT SUISSE ASSET MANAGEMENT	2	Luxemburgo
NORDEA	4	Luxemburgo
NATIXIS GLOBAL ASSET MANAGEMENT	1	Irlanda

Fuente: Bankinter ([https://empresas.bankinter.com/www/es-es/cgi/empresas+inversiones+fondos+informacion\\_gestoras?id=1](https://empresas.bankinter.com/www/es-es/cgi/empresas+inversiones+fondos+informacion_gestoras?id=1))

Más allá de informar sobre los productos y servicios llamados “solidarios” anteriormente mencionados, sería aconsejable que BANKINTER aportase al menos información significativa acerca sus políticas fiscales. Tampoco se reporta sobre otro aspecto relevante, como es la política de establecimiento de comisiones para sus productos bancarios. Esto es especialmente relevante en un momento en que estas prácticas han sido denunciadas reiteradamente debido a sus condiciones abusivas.<sup>13</sup> En cuanto a créditos hipotecarios, no se ha encontrado evidencia sobre datos de ejecución de hipotecas, desahucios, créditos en proceso de adecuación o negociación. Esto llama la atención especialmente en un momento en que la opinión pública española muestra un especial interés e indignación con el sector financiero por problemáticas relacionadas con estas cuestiones, como se puede constatar a través de los medios de comunicación a diario<sup>14</sup>. En cuanto a la información sobre pago de impuestos y subvenciones o extensiones de las que se ha beneficiado, los datos incluidos son completos y se presentan desglosados por conceptos.

Respecto a la gestión medioambiental, la entidad aporta datos de emisiones, consumos de energía, gestión de residuos y huella de carbono, permitiendo la comparación con ejercicios anteriores. Además, muestra de forma concisa los objetivos planteados y resultados (tabla pág. 83 IRC2011) respecto a diferentes indicadores que denomina como eco eficientes, aunque no es posible saber cómo los ha identificado. Desde el año 2009, el Comité de Sostenibilidad es el órgano responsable de orientar la política y los programas de sostenibilidad del Grupo. Dicho Comité está presidido por el Presidente de la entidad y vincula a las áreas más directamente implicadas en la implantación de las políticas de RSC, no especificando la información que

<sup>13</sup> ADICAE: Abusiva y vergonzosa subida de las comisiones bancarias: ¡Hasta el 14,28% en sólo un mes!  
<http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=436>

<sup>14</sup> <http://afectadosporlahipoteca.com/>

áreas y responsables concretos forman parte del mismo, por tanto, no es posible conocer gestión efectiva que se desarrolla en su seno.

Según los datos presentados, en el año 2011 se han incrementado las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> por empleado (1,50 en 2011 frente a los 1,46 de 2010), así como las emisiones inducidas de CO<sub>2</sub> por el consumo de papel y de equipos informáticos. Además, se ha incrementado el consumo de energía por empleado y los residuos de papel y cartón, tóner y equipos electrónicos, sin que se informe sobre qué ha motivado estos incrementos.

BANKINTER intenta compensar sus efectos sobre el medio ambiente, desde su posición de socio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y signatario del Carbon Disclosure Project, a través de la implantación del Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a la normativa UNE EN ISO 14.001 en los grandes centros de Madrid. Menciona la plantación de árboles en el marco de la acción “Bosque Bankinter” como acción derivada de su adhesión a la Campaña “Plant for the Planet: Billion Tree Campaign” impulsada por el Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas. Asimismo, menciona su colaboración con el Proyecto Cero CO<sub>2</sub> de la Fundación Ecología y Desarrollo, compensando las emisiones generadas por la celebración de su Convención Anual de Empleados. La empresa informa que Colabora con la Fundación ECODES mediante una aportación a un proyecto para la construcción de la mini central hidroeléctrica de El Bote y la electrificación de Matagalpa, Nicaragua, sin especificar el montante de la aportación.

Para compensar los impactos asociados a la edición y distribución de su Memoria Anual, utiliza papel ecológico certificado (sellos “Angel Azul” alemán y “Cisne Nórdico”) BANKINTER mantiene la colaboración con la Fundación Valora a través de la donación de mobiliario en desuso y con Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas mediante la donación de los teléfonos móviles corporativos que por motivos de obsolescencia son retirados.

Las iniciativas descritas anteriormente responden a acciones puntuales más vinculadas con la acción social de la empresa, que a la inclusión tanto de stakeholders como de criterios de gestión sostenible en el negocio de la entidad. Se desconoce cómo se gestionan las compras “responsables” y qué tipo de seguimiento realiza el banco con sus proveedores. La falta de información sobre la efectiva introducción de criterios medioambientales y sociales en gran parte de las diferentes áreas de negocio (proyectos de inversión, gestión clientes, cartera de inversión, etc.) no permite entender correctamente la política medioambiental desarrollada por el banco.

Cabe recordar que los principales impactos ambientales del sector financiero son los indirectos. Es decir, aquellos derivados de los proyectos que se financian. En este sentido, BANKINTER reconoce sus impactos negativos indirectos y afirma contar con una herramienta que los valora a la hora de financiar proyectos, pero no se reporta información suficiente al respecto, especialmente sobre resultados. No se informa de la inclusión de criterios ambientales en la financiación de proyectos concretos, ni de la adhesión a ningún estándar internacional que cubra estos aspectos. Por el contrario, Se detallan algunas acciones relativas a la formación ambiental de empleados a través de la Intranet y la web corporativa, jornadas y buzón de sugerencias. También (como se ha indicado previamente) se menciona la aplicación de ciertos criterios ambientales en la política de compras a proveedores, pero no es posible saber con claridad en qué consisten.

En cuanto a su actuación con proveedores, una vez más BANKINTER se remite a su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el fin de que estos realicen una gestión responsable en aspectos medioambientales y protección de datos, no se evidencian procesos de monitorización y exigencia de cumplimiento; tampoco se detectan políticas relacionadas con indicadores sociales y laborales en la cadena de valor. Dado que el 97.5% de sus proveedores son locales (España) la dificultad para el establecimiento de un sistema de seguimiento y verificación sería relativamente sencillo y por tanto recomendable.

De igual forma, existe una total ausencia de información sobre el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable de identificar y orientar la política, objetivos, programas de responsabilidad

ambiental, de revisar y evaluar los planes de ejecución de la estrategia de sostenibilidad y monitorizar periódicamente su grado de cumplimiento.

Todo ello cobra una especial relevancia dado que BANKINTER participa en empresas del sector armamentístico español<sup>15</sup>.

### Participación en empresas sector armamentístico.

Tipo participación	Empresa
Accionarial	Duro Felguera, S.A.; FCC; Ibérica del Espacio; Núcleo; Svat
Crédito	Instalaza; Maxam Corp. S.L.
Fondo de Inversión	EADS-CASA; INDRA

Fuente: SETEM, 2012.

En el Informe se destacan los fondos de inversión comercializados por el banco con perfil de Inversión Socialmente Responsable<sup>16</sup>. No es posible conocer las cuantías gestionadas en los diferentes productos<sup>17</sup>, de tal manera que el peso específico de dichos productos en la cartera global de BANKINTER no se puede calcular, y no podemos evaluar la apuesta de la entidad por la “contribución al fomento de la inversión socialmente responsable<sup>18</sup>”.

BANKINTER informa de la existencia de otros productos responsable, como es la “Hipoteca sin más” en la que manifiesta la no responsabilidad patrimonial universal en caso de impago, “los titulares responderán únicamente con la vivienda hipotecada<sup>19</sup>”, la entidad afirma que la concesión de la misma estará sujeta a los estudios de riesgo habituales. Respecto a la misma no dan datos cuantitativos que permitan valorar el peso específico en el global del negocio hipotecario y crediticio del banco ni sobre los llamados estudios de riesgo habituales”.

En cuanto a la información sobre aspectos laborales, la información se aborda con datos cuantitativos respecto a la distribución de empleados por grupos de edad, antigüedad, áreas geográficas (Comunidades Autónomas) perfil, categorías profesionales y género, tanto para la red comercial, como para los puestos administrativos de los servicios centrales. Al cierre de 2011, Bankinter había aumentado su plantilla, lo cual es destacable en un momento marcado por la reestructuración del sector financiero que en ocasiones conlleva la aplicación de ERE. De igual manera se reporta información sobre sistemas de selección, formación y promoción, y comunicación interna.

En cuanto a la información sobre salarios, BANKINTER informa que el salario inicial estándar de la entidad supone un 245,4% sobre el salario mínimo interprofesional.<sup>20</sup> Así mismo, informa que exceptuando la remuneración adicional por antigüedad, beneficios sociales u otras prestaciones, el ratio salarial hombres /mujeres resultante es 1. Aún así, no se concreta cuáles son esas “otras prestaciones”, ni se presentan datos de remuneraciones por categoría profesional y género. Por tanto, no es posible evaluar la posible brecha salarial existente en el banco, y cómo la entidad aborda la erradicación de esta histórica discriminación, tan enraizada en el mercado laboral español,<sup>21</sup> a pesar de que la empresa, en su Plan de Igualdad, asegura

<sup>15</sup> Informe SETEM, 2012: *Inversiones que son la bomba. Negocios de la banca con empresas españolas de armamento.*

<sup>16</sup> IRC2011, pág. 24. “Hasta siete fondos que invierten según criterios responsables”.

<sup>17</sup> IA2011, pág. 96, Nota 40 de la Memoria Consolidada. Durante 2011 se gestionaron 6.253.868.000 € en fondos de inversión, fondos de pensiones y cartera de clientes, de donde se obtuvieron comisiones por valor de 23.991.000 € (incluidos ingresos procedentes del alquiler de cajas de alquiler).

<sup>18</sup> IRC2011, pág. 24.

<sup>19</sup> IRC2011, pág. 25. De tal característica no podemos inferir si se trata de una opción de *dación en pago*. ya que no hay mención a las garantías en el folleto explicativo del producto: [https://docs.bankinter.com/stf/plataformas/particulares/hipotecas/elija\\_su\\_hipoteca/tipos\\_de\\_hipoteca/hipoteca\\_sinmas/ficha\\_informacion\\_precontractual\\_hipoteca\\_sin\\_mas.pdf](https://docs.bankinter.com/stf/plataformas/particulares/hipotecas/elija_su_hipoteca/tipos_de_hipoteca/hipoteca_sinmas/ficha_informacion_precontractual_hipoteca_sin_mas.pdf)

<sup>20</sup> “Tomando como salario mínimo interprofesional el aprobado por la Administración Estatal para cada ejercicio y relacionándolo con el salario inicial estándar de la entidad obtenemos un 246,16%. [Salario inicial estándar de la entidad / Salario mínimo interprofesional\*] x 100%”. Informe RSC, pág 54

<sup>21</sup> Según datos del Ministerio de Igualdad, en 2010 la brecha salarial en España, entre hombre y mujeres se situaba en un 22%. <http://www.inmujer.es/>

garantizar que la política salarial está dentro de los principios de no discriminación establecidos por el banco. En este sentido, no hay evidencias, mediante datos del ejercicio 2011, de que los principios plasmados en el Plan de Igualdad tengan su correspondiente traslación a la gestión del problema. A pesar de que en BANKINTER hay una paridad casi perfecta entre el número de hombres y de mujeres empleados, la mayoría de las mujeres ocupan los puestos más bajos, situándose fundamentalmente en los cargos administrativos, comerciales y técnicos, siendo muy reducido todavía el porcentaje de mujeres con cargos directivos. También en materia de no discriminación, la empresa afirma no discriminar por razón de raza, sexo, ideología, nacionalidad, religión u orientación sexual y promueve la igualdad de oportunidades, incluida la igualdad de género. Pero en general, las aplicaciones prácticas de los principios contemplados en el Plan de Igualdad del grupo no se encuentran debidamente explicados en la información que la empresa facilita en sus informes.

Respecto a derechos sindicales de los trabajadores, BANKINTER manifiesta que los respeta en los términos en que la Ley los cubre. El hecho de que la empresa mantenga personal contratado únicamente en España supone un bajo riesgo relativo en este aspecto. Aún así, sería deseable mayor información y más concreta sobre cómo desarrolla estos compromisos. En este sentido, no se han encontrado mecanismos que garanticen la protección de tales derechos.

En el Informe de RSC se informa que el 100% de la plantilla está cubierta por un convenio colectivo, (convenio colectivo sectorial de banca) y que la empresa mantiene reuniones periódicas con la representación sindical de los trabajadores. No se informa, ni se dan datos del mapa de sindicalización, con especificación de los sindicatos representativos, el tipo de relaciones institucionales y apoyo a la labor de interlocución sindical (financiación), además de los cauces y frecuencia de las reuniones que se mantienen con la representación sindical, así como los resultados del diálogo.

Por otro lado, la empresa cuenta con un canal accesible desde la Intranet para la recepción de denuncias confidenciales, relacionadas con las malas prácticas en asuntos financieros y contables, situaciones de acoso en el ámbito laboral o cualquier otra cuestión que suponga un riesgo potencial para la plantilla, protegiendo la identidad del denunciante e indicando una vez más, que durante el ejercicio 2011 no se haya recibido ninguna denuncia.

BANKINTER cuenta con un Comité de Seguridad y Salud, de cuya composición no se reporta información concreta, ni del grado de participación de las organizaciones sindicales que están presentes, ni sobre los posibles acuerdos alcanzados. Sobre el compromiso en materia de seguridad y salud del personal, la empresa sigue aplazando un año más la implantación del Sistema de Gestión de Prevención según la norma OSHAS, objetivo que había sido previsto para el primer semestre de 2008. Un año más, no se informa de los motivos del retraso en su implantación. A pesar de que informa sobre la consideración del estrés laboral como una enfermedad profesional, no se abordan con suficiente profundidad dos de los principales riesgos del sector financiero: el riesgo de atraco y los riesgos psicosociales, debido este último a la carga mental que generan las presiones por consecución de objetivos comerciales.

En relación a los Derechos Humanos, el banco informa que, dado que sus operaciones se circunscriben al ámbito geográfico español “el riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como pueda ser el trabajo infantil y forzoso o la violación de los derechos de los pueblos indígenas, se minimiza”. Sin embargo, la empresa mantiene relación con empresas armamentísticas, motivo suficiente como para tener una política clara y accesible al respecto, en lugar de limitarse a citar su adhesión al Pacto Mundial como medida tomada. Todo ello podría indicar que la empresa no es consciente de los muchos riesgos indirectos potenciales vinculados a DDHH de su actividad como financiador de proyectos que podrían suponer riesgo elevados.

En cuanto al respeto a los derechos de los consumidores, el Servicio de Atención al Cliente es quien gestiona las incidencias. La empresa aporta datos sobre número total de reclamaciones y el resultado (a favor del cliente o de la empresa), así como el tiempo transcurrido hasta su

resolución. Asimismo, reporta en los mismos términos sobre las reclamaciones tramitadas a través del Banco de España y el Defensor externo del cliente. Del mismo modo, se informa sobre su política de protección de datos. Sin embargo, no se hace una diferenciación de acuerdo a la tipología de queja/reclamación (prácticas fraudulentas, prácticas contractuales abusivas, publicidad engañosa, etc.), y el tipo de resolución, ni de los mecanismos e importes de compensación que se han dado.

En cuanto a la publicidad, BANKINTER afirma que somete sus campañas a la supervisión de los organismos competentes en cada caso (Banco de España y Comisión Nacional del Mercado de Valores). También sigue el Código de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO).

En cuanto a lo relacionado a casos de corrupción, la empresa afirma haber tomado todas las medidas pertinentes para cumplir lo establecido por la Ley. Se informa de que no se han identificado casos durante 2011. Por otra parte, se ofrece una información detallada sobre la prevención del blanqueo de capitales, incluyendo medidas y herramientas para garantizar el cumplimiento y poner en práctica los procedimientos implantados por la entidad. Se describen las siguientes herramientas: prohibición de cuentas anónimas, listado de personas sospechosas que se consulta diariamente y se relaciona con la identidad de las personas que ejecutan las operaciones y formación para empleados. Estas constituyen el sistema organizado por la entidad con el fin de evitar este riesgo. El Área de Prevención y Blanqueo efectúa un análisis de todas las operaciones sospechosas, y en caso de que proceda, se comunica por escrito al SEPBLAC del Banco de España. En cuanto al blanqueo de capitales, se aprecia el compromiso del banco de no permitir cuentas anónimas y de activar una serie de controles, formación para los empleados y un manual de procedimientos para reducir el riesgo de blanqueo.

En cuanto a la posición en las políticas públicas y actividades de lobby, BANKINTER no reporta una información concreta. Se limita a informar que sólo a través de la Asociación Española de Banca, tiene la posibilidad de trasladar a las Administraciones Públicas de modo colectivo las inquietudes, iniciativas y necesidades del sector bancario. Es en el Código de Ética, en su artículo 5.4, donde hace referencia a este asunto. Este aspecto es muy relevante debido al impacto que estas prácticas pueden tener sobre las políticas y decisiones que afectan a amplios sectores de la sociedad<sup>22</sup>.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El área de Responsabilidad Corporativa se encuadra integrada en el área de Gestión de Personas y Comunicación Corporativa, dependiendo de la Consejera Delegada y del Presidente de la Entidad<sup>23</sup>. Desde 2009 se constituyó el Comité de Sostenibilidad, órgano responsable del despliegue de políticas, estrategias e iniciativas para integrar en el modelo de negocio de la entidad los criterios de sostenibilidad en sus tres vertientes, social, ambiental y económica.

El Presidente de la entidad declara el compromiso con la RSC como parte esencial del negocio lo que implica la inclusión de sus principios en todas las áreas, más allá de las que denominan y consideran propias<sup>24</sup>). Además, se expone de forma explícita en los principios de la Política de Responsabilidad Corporativa<sup>25</sup>, en el Código de Ética Profesional (CEP) de la entidad que “La ética profesional constituye, junto al buen gobierno corporativo, la transparencia informativa y la responsabilidad social corporativa, uno de los pilares de BANKINTER y como tal se

<sup>22</sup> Friends of the Earth: Lobbying in Brussels: [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>23</sup> IRC2011: pág. 11.

<sup>24</sup> Inferimos aquellas que se consideran Acción Social de la Empresa.

<sup>25</sup> IRC 2011: pág. 12.

encuentra destacada entre los Principios de la Cultura Corporativa del Banco aprobados por el Consejo y publicados para el conocimiento de todo el Grupo<sup>26)</sup>

A pesar de los compromisos y declaraciones mencionados, no existe evidencia de que el banco posea una estrategia transversal bien definida y adecuadamente articulada de responsabilidad social corporativa que reúna todos los parámetros de la materialidad ajustada a la misión, visión y valores que la entidad dice tener. A este respecto, el banco realiza una declaración general de intenciones, sin que se haya podido encontrar una relación gradual y sistematizada de las prioridades y los aspectos más significativos que el banco ha considerado como los más relevantes en su sistema de gestión de la responsabilidad social. Por otra parte, los objetivos que aparecen en el informe no constituyen un corpus sistematizado emanado de procesos de análisis propios y de las expectativas detectadas en la inclusión de sus partes interesadas. Se trata por tanto de una descripción generalista, desarrollada en base a los estudios realizados sobre otras entidades del sector financiero y los agentes sociales (expertos) que se ocupan de la RSC.

Respecto al alcance, BANKINTER informa principalmente sobre el negocio bancario, no aportando la misma información respecto al negocio asegurador (información que aparece brevemente tratada en el Informe Anual). Su filial, Línea Directa Aseguradora, presenta su propia memoria anual donde expone que han implantado un Plan Director de Responsabilidad Corporativa (2011-2013) y la creación en el ejercicio 2011 de un Comité de Responsabilidad Corporativa<sup>27</sup>. Sobre su filial Gneis Global Services, en el Informe de Responsabilidad Corporativa menciona que están trabajando en un plan de igualdad<sup>28</sup> y que ha recibido el premio DINTEL al mejor proyecto tecnológico en BPM (Business Process Management) y BPO (Business Process Outsourcing) y su director, Rubén Muñoz, ha sido premiado como el CTO (chief technology officer) del año<sup>29</sup>. En el Informe Anual se informa sobre las líneas de negocio de Gneis y su organización, reconocimientos conseguidos (premios y distinciones), pero no se abordan otros muchos aspectos relevantes, como la situación laboral y condiciones de trabajo de sus 636 empleados, la incidencia de la política de subcontratación de la matriz, o aspectos de derechos humanos, medioambientales, entre otros. Sería deseable un reporte integrado y transversal en el que se incluyeran todas las áreas de negocio.

En cuanto a la materialidad de la información incluida, no proviene de un análisis interno retroalimentado por la participación efectiva de sus grupos de interés, sino que está basada en otro tipo de criterios, como la revisión de aquello reportado por otras empresas del sector y temas tratados por analistas. Llama la atención que en la situación actual, donde la fuerte crisis económica, con repercusiones en el empleo y las condiciones de vida de amplios sectores de población, que ha hecho que los analistas y la opinión pública hayan cuestionado muchas de las prácticas llevadas a cabo por el sector financiero, no se haya habilitado algún canal de comunicación específico para tratar estas inquietudes. De todas estas inquietudes y expectativas, BANKINTER no refleja nada en su Informe de RSC.

En cuanto al principio de neutralidad, se aprecia un sesgo positivo en la manera de reportar de BANKINTER. La empresa se centra en los logros y los aspectos positivos que benefician su reputación corporativa. De los posibles conflictos, riesgos o impactos potenciales se habla en términos de medidas preventivas, no de resultados ni hechos consumados.

En cuanto a lo relacionado con la comunicación con sus grupos de interés, no se ha registrado un cambio significativo con el año precedente. BANKINTER no realiza un diagnóstico propio del mapa de partes interesadas, adecuando sus stakeholders a las principales tendencias y estudios sobre la materia, relacionados con las entidades financieras. Tampoco se evidencia

<sup>26</sup> CEP2011: Artículo 2. Principios Generales. págs. 3 y 4.

<sup>27</sup> Memoria Anual 2011 Línea Directa Asegurado, págs. 5, 11, 33. Destaca la clasificación de los grupos de interés, apreciándose más completa que la presentada por la matriz Bankinter.

<sup>28</sup> IRC2011: pág. 50.

<sup>29</sup> IA2011: págs. 145 -146. Informa sobre la estructura de la filial, destacando "el esfuerzo realizado en la reducción de gastos generales y de personal a través de acciones de eficiencia y de optimización de procesos, ha supuesto una bajada de costes muy significativa".

que el banco haya tenido intención de abordar este asunto con la suficiente profundidad, dado que algunos grupos no están ni siquiera considerados (administraciones públicas, organizaciones de consumidores, sindicatos) y otros se enumeran de una manera descriptiva (medios de comunicación, competencia...).

Como se ha mencionado previamente, la empresa ha establecido distintos canales de participación, pero de carácter unidireccional, lo cual no permite el diálogo y la participación efectiva en los asuntos de RSC del banco. Solamente para algunos grupos vinculados al aspecto financiero de la entidad (inversores, agencias de rating y accionistas) se describen algunos canales de participación directa, aunque no se reporta sobre las expectativas e intereses de ninguno de ellos.

Los sistemas y herramientas para incluir los principios de la política de RSC en el sistema de gestión de la empresa y garantizar así el cumplimiento de los compromisos asumidos, no quedan suficientemente explicados. Esto se aplica para todos los aspectos de análisis. En lo relativo a sus compromisos derivados de su adhesión al Pacto Mundial, que incluyen aspectos de derechos humanos, (incluidos los aspectos laborales), medio ambiente y lucha contra la corrupción, no se encuentran debidamente desarrollados en su totalidad en el Informe de RSC y no se ha encontrado evidencia de la existencia de un sistema de gestión definido, que permita garantizar el cumplimiento de los compromisos, tanto en el aspecto interno, como principalmente en lo que se refiere a los impactos indirectos de su actividad.

En cuanto a la gestión de proveedores, la empresa persiste en enunciar nuevos compromisos, mientras los establecidos previamente siguen sin cumplirse. Esto (por cierto) se aplica también al establecimiento de objetivos. Así, hubiera sido deseable que el banco hubiera cumplido con el compromiso establecido en el año 2009 en cuanto a la puesta en marcha del sistema de evaluación bidireccional, aplazado para 2010, y vuelto a aplazar para 2011 y ahora ni tan siquiera mencionado. De la misma manera, el objetivo de implantación de un Cuadro de Mandos de Intangibles, previsto para 2008, en 2010 se encontraba aún en proceso de construcción y no se menciona en 2011.

BANKINTER, afirma que todos los proveedores inscritos en el portal de compras de la empresa deben estar homologados y que esto implica aceptar los principios éticos y la política medioambiental de BANKINTER, pero no hay información detallada sobre la homologación de proveedores (cómo es el proceso, cuántos hay, cómo se gestiona...) De hecho, en 2010 no poseía ningún sistema de homologación de sus principales proveedores. La información relativa a este asunto se limitaba a indicar que su política se basa en el requerimiento de ciertos estándares de calidad y el cumplimiento de requisitos ligados a la responsabilidad social, medioambiental y económico/financiera.

La verificación externa se ciñe a una mera revisión de los contenidos y su adecuación a la guía GRI. Por parte del verificador externo PriceWaterhouseCooper. Consecuentemente, no puede decirse, según palabras del propio verificador, que el presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría. En todo caso, las conclusiones del presente estudio no coinciden con los resultados del verificador, ignorando si éste ha tenido acceso a otra información relevante no contemplada en este análisis. Los datos reportados en el informe de RSC no son susceptibles de auditoría por terceras partes ya que no se presentan los procesos, ni la documentación en los que están apoyados.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

BANKINTER publica un año más la información respecto al Gobierno Corporativo siguiendo el modelo oficial de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En el análisis de este apartado se han tenido en cuenta los documentos disponibles en la Web corporativa: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento Interno de Conducta del Mercado de Valores, los Estatutos Sociales, Código de Ética Profesional, Informe de política de

retribuciones, Informe Anual de la Comisión de Auditoría, así como información disponible en la CNMV respecto a las sociedades cotizadas del grupo Bankinter.

En líneas generales, la información recogida en el Informe de Gobierno Corporativo (IGC2011) parece estar enfocada a la rendición de cuentas a accionistas e inversores más que a otras partes interesadas. La inclusión de los impactos sociales y medioambientales derivados de la política y estrategia de responsabilidad social y sostenibilidad que se enuncia en los diferentes documentos presentados, no se evidencia en este informe. En todo caso, se contempla dentro de la gestión de riesgos, como Riesgos Reputacionales, de los que se derivaría la gestión de la responsabilidad interna (frente a empleados) y externa (frente al resto de stakeholders), pero no se incorporan los riesgos vinculados por ejemplo, con la vulneración de derechos humanos.

BANKINTER informa que no contempla cláusulas de blindaje para los miembros de la alta dirección, lo cual es una buena práctica poco habitual en las empresas cotizadas y digna de mención. Por otro lado, el riesgo de acumulación de poderes se ha tratado de evitar con la separación entre el cargo de presidente del Consejo y la función de consejero delegado, con el nombramiento para dicho cargo de Dña. María Dolores Dancausa, responsable de la conducción del negocio y con máximas funciones gerenciales y ejecutivas de la sociedad. La vicepresidencia del consejo se mantiene en Cartival S.A., representado por Alfonso Botín-Sanz de Sautuola. Un cambio significativo durante 2011 ha sido el aumento de la participación de Fernando Masaveu Herrero en el capital social, pasando de poseer un 0,098% del capital, al 5,555%) y convirtiéndose en accionista significativo de la entidad.<sup>30</sup>

Las comisiones del Consejo de Administración de BANKINTER son: Comisión Ejecutiva o Delegada, Comisión de Nombramientos y Retribuciones, Comisión de Gobierno Corporativo y Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo. No se evidencia la existencia de una comisión de Estrategia, ni se explica el motivo de su ausencia, siendo la Vicepresidencia del Consejo de Administración quien asume esta función junto con la máxima responsabilidad en la gestión de riesgos<sup>31</sup>.

La Comisión Ejecutiva o Delegada está compuesta por 6 consejeros, 3 de los cuales son ejecutivos (50%) y 3 externos (50%), de los cuales uno de ellos es dominical, (16,67%) y 2 independientes (33,33%). Esta distribución de la Comisión Ejecutiva no guarda relación con la composición del Consejo, dado que la suma de los consejeros ejecutivos (presidente del Consejo, Consejera Delegada y Vicepresidente del Consejo, en representación de la sociedad Cartival S.A.) y el consejero dominical supera en porcentaje (66,67%) a la proporción de los mismos en el Consejo de Administración (50%).

Se mantiene a María Dolores Dancausa Treviño como Consejera Delegada de la entidad, siendo la única mujer en el máximo órgano de dirección. En este sentido se manifiesta que "cada vez que nombra miembros para su órgano de administración realiza procesos de selección objetivos, exentos de condicionantes o sesgos que pudieran suponer una limitación para el acceso de mujeres a los puestos de independientes en el Consejo"<sup>32</sup>. Lo cual debería servir para mejorar el equilibrio de género en la alta dirección.

También se manifiesta que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones ha establecido procedimientos para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras. El procedimiento descrito se limita a la no imposición a los asesores externos, que son los encargados de realizar la selección de candidatos al Consejo, de limitaciones o sesgos, así como la comprobación de la inclusión de mujeres en la lista de candidatos. Para BANKINTER el nombramiento de la nueva consejera delegada es

<sup>30</sup> Aún así, en el IGC2011 se manifiesta su carácter de independiente (pág. 57)

<sup>31</sup> IGC2011: pág. 10: El Vicepresidente tiene atribuida en virtud de lo acordado por el Consejo de Administración de 21 de octubre de 2010 la máxima responsabilidad en los ámbitos de Estrategia y Riesgos (según se detallaba en el Hecho Relevante publicado por la sociedad el 21 de octubre de 2010, con número: 131830).

<sup>32</sup> IAGC2011: pág. 19.

razón suficiente para demostrar que no existen sesgos de género en los procesos de selección de los integrantes de su órgano de dirección<sup>33</sup>.

Sobre la limitación respecto a la pertenencia de los consejeros de BANKINTER a otros consejos de administración, se informa en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011, que se incorporó esta limitación ateniéndose a lo establecido en la Ley 31/1968, de 27 de julio<sup>34</sup>, en el Reglamento del Consejo, art. 15. *Deberes Generales de los Consejeros*. No se evidencia ni informa sobre cómo se gestiona dicha limitación desde el Consejo de Administración (más allá de la información que aporten los consejeros). También se relacionan entre los deberes de los consejeros<sup>35</sup>, el deber de diligencia, confidencialidad, fidelidad, lealtad y de satisfacer el interés de la Sociedad, si bien el mecanismo de control supone la comunicación del Consejero al Consejo de Administración y/o a la comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo respecto al cumplimiento de sus deberes, no evidenciándose por la información suministrada algún control previo y/o posterior respecto al cumplimiento de dichos deberes.

La Comisión de Gobierno Corporativo es la responsable del proceso de evaluación periódica del Consejo de Administración, y, en su caso, del Presidente, del Consejero Delegado, de los Consejeros y de las Comisiones. Supone, conforme al art. 36.9 del Reglamento del Consejo de Administración, la elevación al Consejo de Administración del informe anual correspondiente (entendemos, Informe de Gobierno Corporativo). Respecto a la información sobre dicha evaluación periódica la entidad no facilita información, resultando por tanto imposible evaluar el desempeño de los miembros de la alta dirección.

De los mecanismos de control existentes, desarrollados por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, la División de Auditoría y las Divisiones de Riesgos y sistemas y procedimientos de control interno y externo en relación con riesgos de la actividad y blanqueo de capitales, no es posible inferir que en los procesos de auditoría incluyan el control de los riesgos sociales, de vulneración de derechos humanos y medio ambientales.

Respecto a la competencia de los miembros del consejo se mantienen las alusiones a honorabilidad, competencia y "conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, en los términos legal y reglamentariamente establecidos en su caso."<sup>36</sup>, no encontrándose referencias a que se exija a los miembros de su Consejo ninguna formación y habilidades en asuntos sociales, medioambientales y otros aspectos de sostenibilidad ni que haya retribuciones vinculadas a la consecución de objetivos no financieros.

La información sobre las retribuciones de los miembros del Consejo de Administración se presentan de forma agregada (en el IGC2011<sup>37</sup>). Además se informa de las retribuciones a los Altos Ejecutivos/Directivos que no tienen carácter de Consejero. El Informe de Política de Retribuciones fue aprobado por el 99,045% del total del capital presente en la Junta General de Accionistas de 2011<sup>38</sup>.

El total de retribuciones del Consejo de Administración ascendió a la cantidad de 4.203.000 € (frente a los 4.737.000 € de 2010 y los 6.882.000 € de 2007). De esta cantidad, 3.581.000 € corresponden a retribuciones por pertenencia al Consejo de Administración de Bankinter S.A.; 22.000 € a dietas devengadas por la pertenencia de los consejeros a otros consejos de administración y/o a la alta dirección de otras empresas del grupo y 600.000 € corresponden a

<sup>33</sup> IAGC2011: pág. 19: "Prueba de lo anterior es que en la última vacante que se ha producido (2010) en el Consejo se ha incorporado como miembro del Consejo de Administración, en calidad de consejera ejecutiva y primera ejecutiva de la sociedad, una mujer".

<sup>34</sup> IGC2011, pág. 11. Ley 31/1968, de 27 de julio, sobre el régimen de incompatibilidades de los Presidentes y Consejeros y otros cargos ejecutivos de la banca privada.

<sup>35</sup> TRRCAB2011, págs. 16 -21.

<sup>36</sup> Artículo 8 del Reglamento del Consejo. TRRCAB, pág 11.

<sup>37</sup> IGC2011, pág. 11, punto B.1.11.

<sup>38</sup> IPRB2012, pág. 2: "el Reglamento del Consejo de Administración establece que el Consejo deberá aprobar un informe anual sobre política de retribuciones de los Consejeros, el cual difundirá y someterá a votación consultiva como punto separado del orden del día de la Junta, de acuerdo con el nuevo artículo 61.ter de la Ley de Mercado de Valores introducido por la Ley de Economía Sostenible. El Consejo de Administración de Bankinter, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Bankinter, lleva aplicando esta práctica de buen gobierno desde la Junta general del año 2008".

obligaciones contraídas para fondos y planes de pensiones. Los créditos otorgados a los consejeros por la entidad ascendieron a 23.831.000 € (frente a los 24.995.000 € de 2010 y los 10.781.000 € de 2007). Las retribuciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración han supuesto respecto al Beneficio Antes de Impuestos porcentajes del 1,75% en 2011, frente al 2,31% del 2010<sup>39</sup>.

En cuanto a la Junta General de Accionistas, el banco toma las suficientes precauciones con el fin de facilitar la participación y votación. Para ello permite la delegación de voto, 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. En cuanto al deber de proporcionar suficiente información con suficiente antelación a la celebración de la Junta General de Accionistas, BANKINTER afirma que la facilita a través de la Web corporativa y que también la envía previa solicitud del accionista.

---

<sup>39</sup> IGCB2011, pág. 12: “El proceso para establecer la remuneración de los miembros del Consejo de Administración está establecido en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo. El vigente artículo 32 de los Estatutos Sociales establece que: Los Consejeros serán retribuidos por los sistemas siguientes: abono de una cantidad fija por la función de Consejero, de cantidades devengadas por la asistencia a las reuniones del Consejo de Administración y de las Comisiones del Consejo de Administración, entrega de acciones, reconocimiento de derechos de opción sobre las mismas o retribución referenciada al valor de las acciones. Requerirá acuerdo de la Junta General la aplicación de las modalidades de retribución consistentes en entrega de acciones, derechos de opción y demás en que la ley lo exija. El acuerdo de la Junta general expresará, en su caso, el número de acciones a entregar, el precio de ejercicio de los derechos de opción y demás conceptos que la ley establezca y podrá tener efectos retroactivos al inicio del ejercicio social al que se refiera. El Consejo de Administración acordará la distribución de la retribución de los Consejeros, ajustándose al acuerdo de la Junta General cuando proceda legalmente. El importe anual de las retribuciones de los Consejeros, por todos los conceptos, no excederá del límite del 1,5 % del beneficio neto anual consolidado, sin perjuicio, en su caso, de otras limitaciones legales”.

# 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, Banca de empresas y corporaciones, banca de inversión, gestión de activos, banca privada, asesoramiento financiero, proyectos empresariales e inmobiliarios.

### Alcance geográfico

El Grupo BBVA cuenta con un total de 7.457 oficinas de las cuales 3.016 oficinas se encuentran en España y las 4.441 restantes en otros países de Europa, América y Asia.

Los Bancos del Grupo en España son: BBVA, Finanzia y Uno-e (fusionados durante 2011). 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).

También posee una participación significativa en el TurkiyeGarantiBankasi, del 25,01% y del 29,68% de la entidad China CNBC y un 15% en el Citic Bank, entidad igualmente de origen chino.

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 Bruselas, Moscú, Milan, Mumbai, Pekín, Seúl, Shangái, Taipei, Sydney y La Habana

Las gestoras de pensiones se encuentran en: España, México, Ecuador, Chile, Perú, Colombia y 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, Delaware, Hong Kongy Luxemburgo. BBVA cuenta con entidades bancarias operativas en Panamá, Puerto Rico, Suiza, Paraguay y Uruguay, todos ellos considerados paraísos fiscales de acuerdo con las fuentes utilizadas para este estudio (Parlamento Europeo, TaxJustice Network, OCDE y ordenamiento jurídico español).

GRÁFICO 1: Inversiones de BBVA desde 1995:



Fuente: BBVA.com

### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, BBVA informa que cotizó en el DJSI World, en el DJSI STOXX, DJSI EURO STOXX, el MSCIWorld ESG Index, el MSCI ex USA ESG ESPG, el IndexMSCI EuropeIndex, Index MSCI EAFE ESG Index, el AspiEurozone y en el EthibelSustainbity Indexes, IndexExcellenceEurope, 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:

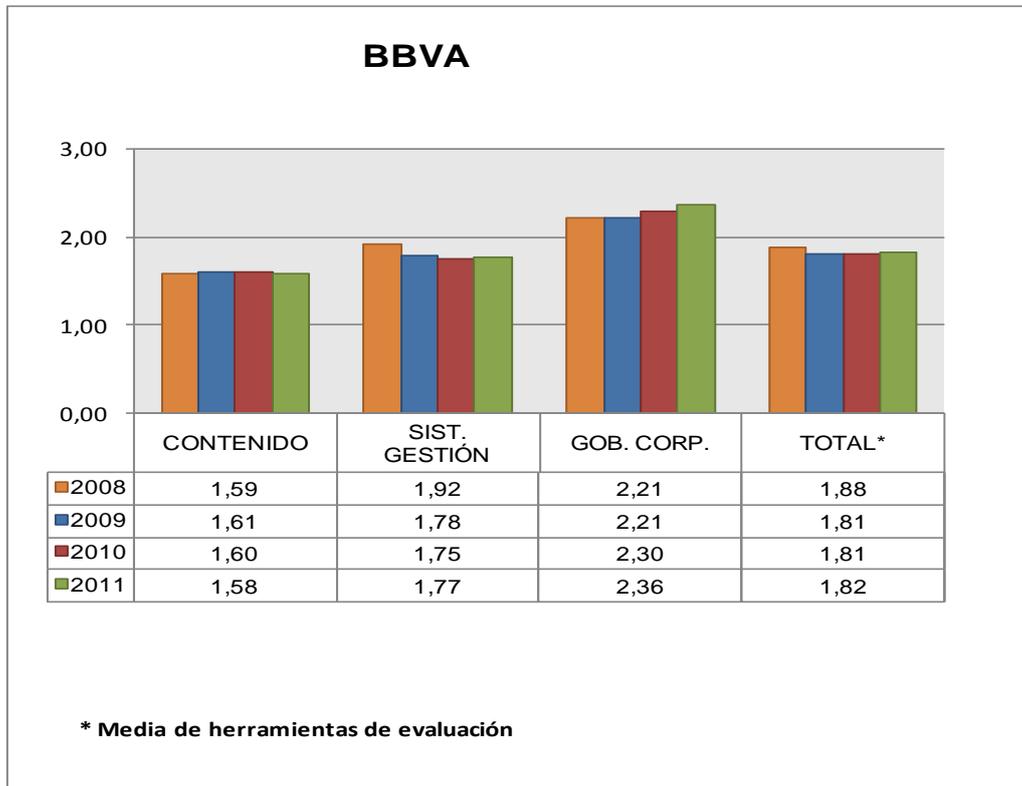
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2011	
Memoria financiera 2011	
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2011	Elaborado de acuerdo con GRI v.3.
Informe Anual de BBVA Uruguay 2011. Web BBVA Brasil	
Web BBVA	
Web Fundación para Microfinanzas	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Reglamento 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	

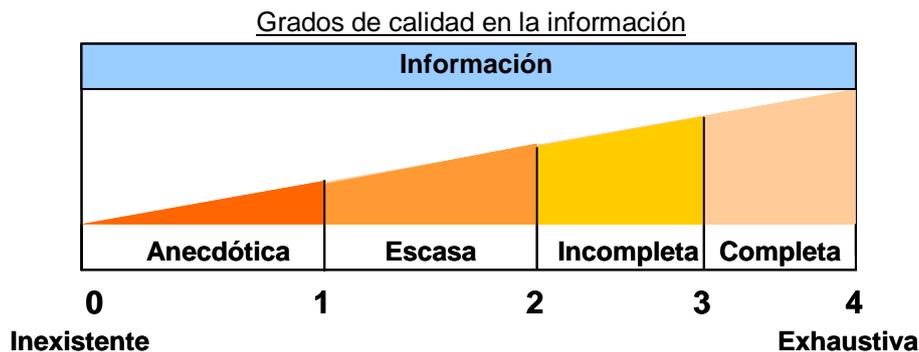
## II. TABLAS DE RESULTADOS

Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,81</b>
Indice&Perfil GRI	2,10
GRI Indicadores	1,65
Principios GRI	1,69
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,36</b>
<b>ONU</b>	<b>1,50</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,79</b>
AA1000 Indicadores	1,82
AA1000 Principios	1,76
<b>NEF</b>	<b>1,63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,82</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis





### 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 **1,50**, 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 EconomicsFoundation), es de **1,63**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,36**.

El informe anual de Responsabilidad Corporativa 2011 es el décimo informe de RSC que elabora BBVA. Este ejercicio, BBVA continúa con la elaboración de informe integrado, incorporando aspectos de RSE y de Buen gobierno a la información financiera dentro del informe anual igual que hiciese en el ejercicio 2010. Adicionalmente, BBVA presenta información relativa a su esfera social y medioambiental a través de la web [www.bancaparatodos.com](http://www.bancaparatodos.com) y de Buen Gobierno en su web corporativa en el apartado *relación con inversores*. BBVA se ha basado en los criterios del Global Reporting Initiative versión 3 para elaborar la información de RSE. En términos generales, se evidencia, al igual que en años anteriores (2008-2009-2010), un estancamiento en la información objeto de análisis sin resolverse en esta edición las deficiencias, cualitativas y cuantitativas, de la información suministrada en relación al impacto de la entidad y a la gestión de riesgos en materia económica, social y medioambiental, que ya han sido previamente identificadas en los informes elaborados por el Observatorio de RSC<sup>40</sup>. Como aspecto destacable se puede observar una progresión positiva en los aspectos organizativos, pasando el Comité de Dirección a ser el responsable máximo de la política de RSE del grupo. También es destacable la presentación de los impuestos pagados por la entidad en los diversos países en los que opera.

<sup>40</sup> Ver: [www.observatoriorsc.org](http://www.observatoriorsc.org)

De acuerdo con la organización GRI, el formato integrado persigue *apoyar el desarrollo de información más entendible y más integral acerca del rendimiento total de la organización, de manera prospectiva y retroactiva, para satisfacer las necesidades del emergente modelo económico global, más sostenible*<sup>41</sup>. Sin embargo, tal y como se señaló en 2010, no se puede afirmar, desde el presente análisis, que el informe anual de BBVA integre los aspectos sociales y medioambientales con los económicos en un verdadero proceso de rendición de cuentas en el que converjan las tres variables.

## 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 anual del Grupo, la memoria financiera, informe de gestión, informe de gobierno corporativo, web corporativa de BBVA, la web bancaparatodos. Asimismo se han consultado algunos informes, tanto financieros como de RC de BBVA, en algunos de los países en los que opera, la web de la fundación para las microfinanzas, 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 de 2011, BBVA estructura la información se presenta en base a los siguientes grandes bloques: *Principios, políticas de RSC y Grupos de Interés, Educación financiera, Inclusión financiera, Banca Responsable, compromiso con la sociedad, Perfil, progresos y objetivos y criterios y estándares de la información*. Como se ha señalado anteriormente BBVA presenta por segundo año consecutivo un modelo de informe integrado, incorporando una separata de RSC al informe financiero con información que puede considerarse anecdótica. Este informe no permite al analista, ni a los diversos Grupos de interés de BBVA, hacerse una idea clara de cuál ha sido la performance de la entidad, ni la gestión de impactos por parte de la empresa durante el ejercicio acontecido, salvo en la dimensión económica y referida al accionista de la entidad.

En la web Bancaparatodos la información se encuentra estructurada en los apartados mencionados anteriormente y con continuos enlaces a otras fuentes y documentos. Sería deseable que en futuras ediciones BBVA presente información agregada en un solo documento, además de poder consultarse on line para facilitar una mejor lectura y comprensión. Además, la información de BBVA en lo relativo a su performance en RSE, puede inducir a una interpretación equivocada al lector al estar inserta en una web adicional denominada *Bancaparatodos* en la que aparece solamente información de corte social y medioambiental, desvinculada con el núcleo de negocio de la entidad. En el análisis efectuado se han detectado carencias en la información presentada sobre aspectos relevantes, así como un grado de desglose, y un perímetro de alcance de la información insuficiente.

Este año, al igual que en el ejercicio 2010, la carta del presidente es única para la información financiera y la de RSE, y se centra en resaltar el papel de BBVA en relación al emprendimiento, a la educación e inclusión financiera. Sin embargo, en la carta no se identifica un compromiso con unas líneas claras de actuación por parte de la entidad a favor de la sostenibilidad desde la perspectiva de la actividad propia del sector financiero. Sería deseable desde una visión de RSE que el máximo representante de la entidad en el contexto actual de crisis y fuerte desconfianza en el sector financiero se posicionase a favor de mayores estándares de transparencia y de un modelo de negocio sostenible en sus tres vertientes: social, medioambiental y económica. La carta tiene un claro enfoque económico, identificándose los riesgos y oportunidades derivados del contexto dejando los aspectos de RSE en un plano secundario.

---

<sup>41</sup><http://www.theirc.org/>

BBVA ocupa el 9º puesto en el ranking mundial de bancos privados por capitalización bursátil, con una actividad diversificada y ampliamente internacionalizada. En relación a aspectos relevantes sobre cambios organizativos acontecidos durante el ejercicio 2011 en la memoria de RSC no se ha encontrado información suficiente. Esta información se extrae del Informe Anual en un apartado en el que describe las variaciones más significativas que ha experimentado el Grupo entre las que cabe destacar la adquisición de un 24,89% del capital del Banco Turco *TurkiyeGarantiBankasi*. AS y la compra adicional en el mercado de un 0,12% por lo que la participación total en el *TurkiyeGarantiBankasi*. AS a 31 de diciembre de 2011 es del 25,01%. El Grupo BBVA ha adquirido a través de su filial BBVA Uruguay, el banco Credit Uruguay

En el informe anual e informe financiero aparece información complementaria sobre movimientos en sus participaciones significativas. En el informe anual detalla los activos totales por países y los intereses y rendimientos asimilados. En el primer caso el volumen de activos gestionados por BBVA en España suponen el 64% sobre el total, mientras que los beneficios antes de impuestos solo representan el 32% del total del Grupo.

En la documentación analizado no se ha encontrado información sobre la reducción del número de oficinas en España por cuarto año consecutivo (-18% desde 2006). Se puede presuponer que el descenso en número de oficinas está motivado por medidas encaminadas a la reducción de costes operativos, sin embargo esta hipótesis se deriva de una deducción del analista sin soporte en una explicación por parte de la entidad.

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 dimensión económica del grupo en la información de RSE (bancaparatodos) está infrarepresentada, dedicándole solamente un apartado titulado *Datos Básicos del Grupo* que presenta información económica agregada. En el informe anual de la entidad presenta información de tipo económico con detalle sin embargo en este documento está infrarepresentada la información dedicada a la gestión de impactos sociales y medioambientales del Grupo. No obstante ambos documentos se pueden considerar como complementarios.

El informe anual de BBVA publicado en 2012 y referido a 2011, incluye la memoria de la entidad que incorpora las cuentas anuales presentadas de acuerdo con lo estipulado por el organismo supervisor, Banco de España, y el informe de auditoría. Este último es realizado por la empresa Deloitte por noveno año consecutivo y se presenta sin salvedades. En el informe anual, y más concretamente en la memoria, rinde cuentas de las diversas partidas del Balance de Situación y Cuentas de Pérdidas y Ganancias, presentando alguna de la información con un desglose suficiente por país. La información financiera está estructurada en base los criterios de gestión de riesgo y a áreas de negocio: Eurasia (incluye Europa, salvo España, Asia y la actividad de Wholesale Banking & Management), España, México, Estados Unidos, América del Sur y Actividades Corporativas.

También se ha tenido en cuenta en el análisis el informe financiero de BBVA referido a diciembre de 2011. De acuerdo con los datos suministrados por BBVA en este informe, la entidad ocupa las primeras posiciones en cuota de mercado en España (2ª entidad por volumen de recursos gestionados), México (primera entidad por volumen de recursos gestionados), Argentina, Perú y Uruguay. Durante el ejercicio 2011 ha mejorado su posición en todas las áreas geográficas en donde está presente:

**Cuotas de negocio y de red en las principales franquicias de BBVA**

(Porcentaje)



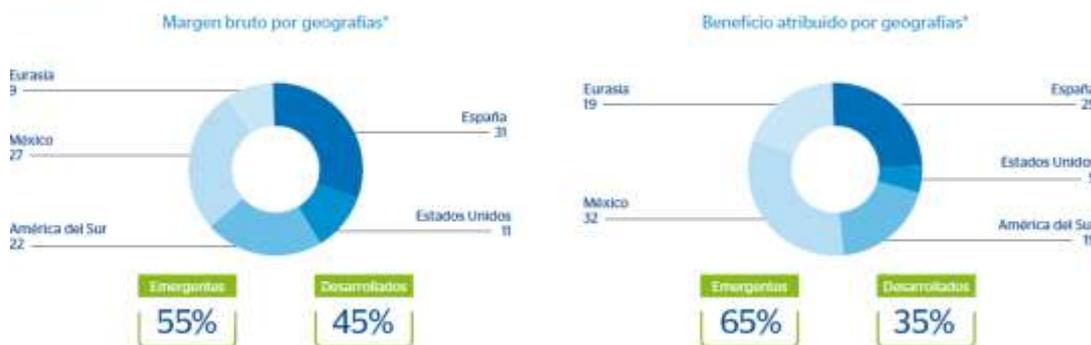
\* Inversión + recursos

Fuente: BBVA (2011)

BBVA declara haber obtenido a diciembre de 2011 unos beneficios de 3.004 millones de euros, lo que supone un 34,7% menos que en el ejercicio 2010, motivado por los ajustes derivados de su exposición al mercado español en la actual situación de crisis económica. En la aportación de beneficios por área, Latinoamérica aporta al grupo un 51% del total de beneficios mientras que España aporta un 25% del total de beneficios antes de impuestos:

**Composición del margen bruto y del beneficio atribuido del Grupo BBVA por geografías**

(Porcentaje)



\* Suma de áreas de negocio en Actividades Corporativas. En beneficio atribuido, un porcentaje de Estados Unidos.

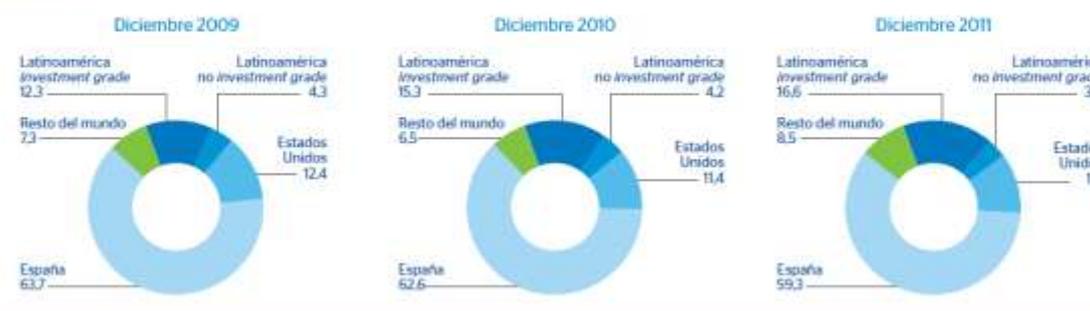
Fuente: BBVA

En relación a los recursos propios, computables a efectos de cumplimiento del coeficiente de solvencia, de la entidad a diciembre de 2011 ascienden a 37.202 millones de euros, lo que le permite tener un ratio de solvencia *core capital* del 10,3 a diciembre de 2011. En relación a la procedencia de los beneficios, BBVA presenta un cuadro en la página 128 de su informe anual de 2011 en el que se expresa el comportamiento del grupo en diferentes países a través de las reservas y pérdidas acumuladas. El Grupo presenta pérdidas acumuladas en Portugal (188 millones de euros), Colombia (38 millones de euros) EEUU (852 millones de euros) y Argentina (92 millones de euros), entre otros. Las entidades del Grupo que más reservas consolidadas aportan al Grupo son BBVA Bancomer (5.070 millones de euros), BBVA Seguros, S.A (1.422 millones de euros), y BBVA Luxinvest, S.A. (1.231 millones de euros), esta última entidad domiciliada en Luxemburgo, territorio considerado como paraíso fiscal. 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 2011: El Banco Francés (Argentina): 135 millones de euros después de impuestos; BBVA Colombia: 208 millones de euros después de impuestos.

En relación a la inversión crediticia, España acapara el 59,3% del total de la cartera crediticia del Grupo. Sigue existiendo, como se ha señalado en años anteriores, un desajuste desde donde se captan los recursos en relación a donde se invierten los mismos. Este desequilibrio ha favorecido a España en detrimento de América Latina, que recibe menos inversión que los recursos ajenos que aporta a la entidad, derivado de los años de expansión económica en España. La economía española experimentó crecimientos del PIB durante el periodo 1996-2006, sin embargo este crecimiento era dependiente de grandes inyecciones de créditos por parte de los intermediarios. Actualmente, como se puede observar en el siguiente gráfico, se está produciendo el efecto contrario: Un desapalancamiento en España, menor inversión en la región, y progresivamente más inversión en otras áreas geográficas:

#### Distribución geográfica de los créditos a la clientela (bruto)

(Porcentaje)



Fuente: BBVA

Aunque resulte paradójico, en estos momentos de crisis económica es cuando España necesita de crédito para poder activar de nuevo la economía. Por tanto, sería deseable conocer qué planificación tiene BBVA para los próximos años dentro del mercado español en materia de inversión crediticia. Otro factor determinante de la crisis económica en España ha sido la concentración de crédito en el sector inmobiliario y construcción, por tanto sería deseable conocer qué orientación y preferencias tiene la empresa en relación a los procesos de inversión y sectores de actividad, así como contrapartes beneficiarias: Pymes, sectores con fuerte base tecnológica, internacionalización, consumo...

En relación al pago de impuestos desglosado por país y por diversos conceptos, principal vía para conocer el grado de aportación de una empresa al desarrollo en los países en los que está actuando, BBVA presenta este año información de impuestos directos e indirectos pagados en los diversos países en donde actúa. Además la entidad se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias en España, no obstante de la información analizada no se ha podido deducir qué responsabilidades y compromisos conlleva para la entidad la ratificación de este código.

País	2011		
	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total
<b>España y Portugal</b>	<b>1.005,13</b>	<b>1.482,98</b>	<b>2.488,11</b>
España	984,29	1.436,06	2.420,34
Portugal	20,84	46,93	67,77
<b>México</b>	<b>1.272,98</b>	<b>1.494,39</b>	<b>2.767,38</b>
<b>Estados Unidos</b>			

	100,10	154,73	254,83
<b>América del Sur</b>	<b>773,83</b>	<b>1.614,66</b>	<b>2.388,49</b>
Argentina	213,40	1.223,46	1.436,86
Chile	63,49	46,98	110,47
Colombia	118,72	183,93	302,66
Paraguay	13,46	5,73	19,19
Perú	226,90	72,37	299,26
Venezuela	137,85	82,18	220,04
<b>Resto del Grupo</b>	<b>86,18</b>	<b>26,55</b>	<b>112,74</b>
Alemania	13,22	3,91	17,13
Bélgica	4,01	1,68	5,69
Francia	11,90	1,56	13,46
Hong Kong	6,47		6,47
Italia	26,54	4,09	30,64
Japón	0,83	0,49	1,31
Puerto Rico	7,47	5,33	12,81
Reino Unido	14,51	9,50	24,01
Singapur	1,22		1,22
<b>Total</b>	<b>3.238,22</b>	<b>4.773,32</b>	<b>8.011,55</b>

(1) Se incluyen los pagos por impuestos sobre sociedades, IVA tanto propio como recaudado de terceros, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF y por otros impuestos repercutidos por terceros, los pagos a la Seguridad Social, tanto por la cuota empresarial como la del trabajador, y los pagos realizados durante el ejercicio 2011 por litigios fiscales.

Alcance: Grupo BBVA

Pese a que el desglose de esta información supone un avance en materia de transparencia, la presentación de manera agregada de los datos no permite verificar ni la posible política fiscal de la empresa ni lo aportado por la misma en concepto de impuestos propios por los diversos conceptos contributivos. Por otro lado, puede resultar extralimitado y generar confusión al lector considerar contribución fiscal de la empresa al pago de IVA recaudado de terceros, retenciones por IRPF y por otros impuestos repercutidos por terceros, los pagos a la Seguridad Social por cuenta del trabajador, y los pagos realizados por litigios fiscales.

BBVA ha obtenido unos beneficios en el ejercicio 2011 de 3.770 millones de euros y ha pagado en concepto de impuesto de sociedades la cantidad de 285 euros. La cifra de impuestos pagados sobre beneficios en 2010 es de 1.427 millones de euros.

	<b>GRUPO fiscal consolidado</b>
Impuestos/ Beneficios 2011	7,55%
Impuestos/ beneficios <b>2010</b>	22,22%
Impuestos/ beneficios <b>2009</b>	19,89%
Impuestos/ beneficios <b>2008</b>	22,25%
Impuestos/ beneficios <b>2007</b>	24,48%
Impuestos/ beneficios <b>2006</b>	29,29%

Fuente: elaboración propia a través de la información contenida en los informes anuales 2006 BBVA, 2011

BBVA paga por concepto de impuestos sobre beneficios 7,55%, 22,34 puntos menos que en el año 2006. De la información analizada no se puede extraer una razón concluyente que justifique esta disminución en el pago de impuesto sobre beneficios del Grupo. Sería deseable que en la actual situación de crisis económica, BBVA detallase su política fiscal y facilitase una explicación pormenorizada de misma.

Tal y como se ha señalado en años anteriores, para realizar una valoración adecuada de la aportación de BBVA a la sociedad, sería deseable que en futuras ediciones BBVA publique de manera desglosada por país del pago de impuestos por tipo (tasa efectiva y exenciones aplicadas), subvenciones recibidas y facilite información suficiente sobre su política fiscal en todos los países donde la entidad opera. Actualmente, pese al desglose presentado por países en las cifras agregadas suministradas en el apartado de información reservado a RSE, no permite evaluar la contribución de la empresa a la sociedad, y a los recursos públicos de cada país donde obtiene sus beneficios, por si solas resultan poco relevantes para el análisis.

BBVA es una entidad de depósito que además de realizar negocio a través de Banca Minorista tiene un fuerte desarrollo de Banca de Inversión y negocios globales. Al tratarse de una entidad de depósito con un marcado carácter global un tema de especial sensibilidad es su actuación a través de paraísos fiscales. BBVA dedica un apartado del informe anual a los centros financieros Off-Shore. La empresa afirma que *mantiene una política expresa sobre actividades en establecimientos permanentes domiciliados en centros financieros off-shore, la cual incluye un plan de reducción del número de dichos centros en los que el Grupo está presente*. Aduce en el informe que desde 2007 ha reducido su actividad en 44 establecimientos permanentes. No obstante este indicador no es suficiente para verificar la política de BBVA y sus resultados. Como se ha señalado en informes anteriores es necesario contar con datos detallados a través de estos territorios y de todas sus sociedades participadas.

La reducción de centros no involucra la reducción de actividad:

*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 al 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 (informe observatorio de RSC 2008)*

Los datos facilitados de sus actividades en sucursales no tiene el suficiente desglose, a diferencia de años anteriores, y no se puede deducir partidas clave como el total de patrimonio gestionado en la partida acreedores o en cuentas de orden. El total de activos y pasivos gestionados por BBVA en las sucursales asciende, respectivamente, a 7.177 millones de euros y a 6.943 millones de euros.

Sería deseable que publicase información sobre su actividad en estas sucursales a través de cuentas de orden. Hasta 2009 facilitaba información más detallada sobre esta actividad

De acuerdo al listado de paraísos fiscales aplicado en el análisis del OBRSC, basado en los criterios y listados de la organización TaxJustice Network y de la OCDE, se han identificado 43 sociedades en países considerados paraísos fiscales a 31 de diciembre de 2011 controladas por BBVA:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA PUERTO RICO	PUERTO RICO	BANCA
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA URUGUAY, S.A.	URUGUAY	BANCA
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (Panama) S.A.	PANAMA	BANCA
BANCO PROVINCIAL OVERSEAS N.V.	CURACAO	BANCA
BANCOMER FINANCIAL SERVICES INC.	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
BANCOMER FOREIGN EXCHANGE INC.	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
BANCOMER PAYMENT SERVICES INC	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA ASSET MANAGEMENT (IRELAND) LIMITED	IRLANDA	EN LIQUIDACIÓN
BBVA BANCOMER FINANCIAL HOLDINGS, INC.	DELAWARE	
BBVA BANCOMER USA, INC.	EEUU delaware	CARTERA
BBVA COMPASS BANCSHARES, INC	EEUU DELAWARE	
BBVA DISTRIBUIDORA DE SEGUROS S.R.L.	URUGUAY	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA GLOBAL FINANCE LTD	ISLAS CAIMAN	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA GLOBAL MARKETS B.V.	PAISES BAJOS	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA INTERNATIONAL LIMITED	ISLAS CAIMAN	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA IRELAND PLC	IRLANDA	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA LUXINVEST, S.A.	LUXEMBURGO	CARTERA
BBVA RE LIMITED	IRLANDA	SEGUROS
BBVA SECURITIES INC.	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA SECURITIES OF PUERTO RICO, INC	PUERTO RICO	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA SUIZA, S.A. (BBVA SWITZERLAND)	SUIZA	BANCA
BBVAPR HOLDING CORPORATION	PUERTO RICO	CARTERA
CIA. GLOBAL DE MANDATOS Y REPRESENTACIONES, S.A.	URUGUAY	EN LIQUIDACIÓN
CONTINENTAL DPR FINANCE COMPANY (1)	ISLAS CAIMAN	SERVICIOS FINANCIEROS
EMPRESARIOS DE VALOR S.A.	URUGUAY	SERVICIOS FINANCIEROS
INVESCO MANAGEMENT Nº1, S.A.	LUXEMBURGO	SERVICIOS FINANCIEROS
INVESCO MANAGEMENT Nº2, S.A.	LUXEMBURGO	SERVICIOS FINANCIEROS
INVERSIONES BANPRO INTERNATIONAL INC. N.V.	CURACAO	EN LIQUIDACIÓN
LIQUIDITY ADVISORS, L.P	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
PHOENIX LOAN HOLDINGS, INC	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
PROXIMA ALFA INVESTMENTS HOLDINGS (USA) INC.	EEUU DELAWARE	EN LIQUIDACIÓN
RIVERWAY HOLDINGS CAPITAL TRUST	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
STATE NATIONAL CAPITAL TRUST I	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
TEXASBANC CAPITAL TRUST I	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
TRANSITOTY CO	PANAMA	INMOBILIARIA
TUCSON LOAN HOLDINGS, INC	EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
ADMINISTRADORA DE SOLUCIONES INTEGRALES ,S.A. (ASI, S.A.)	URUGUAY	FINANCIEROS
G NETHERLANDS BV	PAISES BAJOS	CARTERA
GARANTI HOLDING BV	PAISES BAJOS	CARTERA
SAFEKEEPING CUSTODY COMPANY B.V.	PAISES BAJOS	FINANCIEROS
STICHTING SAFEKEEPING	PAISES BAJOS	CARTERA
STICHTING UNITED CUSTODIAN	PAISES BAJOS	FINANCIEROS
CITIC INTERNATIONAL FINANCIAL HOLDINGS LIMITED CIFH	HONG-KONG	SERVICIOS FINANCIEROS

Además excluye de considerar paraíso fiscal a Antillas Holandesas, Uruguay y Panamá. Estos dos últimos países, aunque de acuerdo con la legislación española no son paraísos

fiscales, han sido cuestionados por el expresidente Francés en una reunión del G-20<sup>42</sup> celebrada en Canes en noviembre de 2011.

La actividad bancaria de BBVA en Uruguay se sustenta en un porcentaje cercano al 45% en el sector no residente según datos de 2010. En 2011 se ha producido la absorción por parte de BBVA Uruguay de Credit Uruguay Banco más enfocado a la actividad doméstica lo que ha rebajado esa cifra al 25,23%. Otro dato significativo es el volumen de los 100 mayores depositantes que representaba en 2010 el 38% y que en 2011 se ha reducido, se presume, fruto de la fusión al 7%:

Gráfico 4: Volumen de depósitos por depositantes 2010:

Número de depositantes	Total de depósitos en m/n y m/e (incluye cargos financieros)			
	Residentes		No residentes	
	Monto	%	Monto	%
10 mayores depositantes	1.851.909	18	476.539	6
50 mayores depositantes	3.307.741	32	810.107	10
100 mayores depositantes	3.918.243	38	1.318.332	17
<b>Total de depósitos</b>	<b>10.308.885</b>	<b>100</b>	<b>7.919.666</b>	<b>100</b>

Gráfico 5: Volumen de depósitos por depositantes 2010:

Número de depositantes	Total de depósitos en m/n y m/e (incluye cargos financieros)			
	Residentes		No residentes	
	Monto	%	Monto	%
10 mayores depositantes	2.470.387	7	254.315	2
50 mayores depositantes	5.694.628	17	701.826	6
100 mayores depositantes	7.579.309	23	849.656	7
<b>Total de depósitos</b>	<b>33.588.510</b>	<b>100</b>	<b>11.335.029</b>	<b>100</b>

Gráfico 6: Clasificación de depósitos por residentes y no residentes 2010:

<sup>42</sup> [http://www.capitalmadrid.com/2011/11/7/0000023170/la\\_inclusion\\_de\\_panama\\_y\\_uruguay\\_en\\_la\\_lista\\_de\\_paraisos\\_fiscales\\_perjudica\\_a\\_las\\_empresas\\_espanolas.html](http://www.capitalmadrid.com/2011/11/7/0000023170/la_inclusion_de_panama_y_uruguay_en_la_lista_de_paraisos_fiscales_perjudica_a_las_empresas_espanolas.html)  
<http://historico.elpais.com.uy/111107/ultmo-604848/ultimomomento/Bancos-espanoles-descartan-efectos-negativos-en-sus-negocios/>

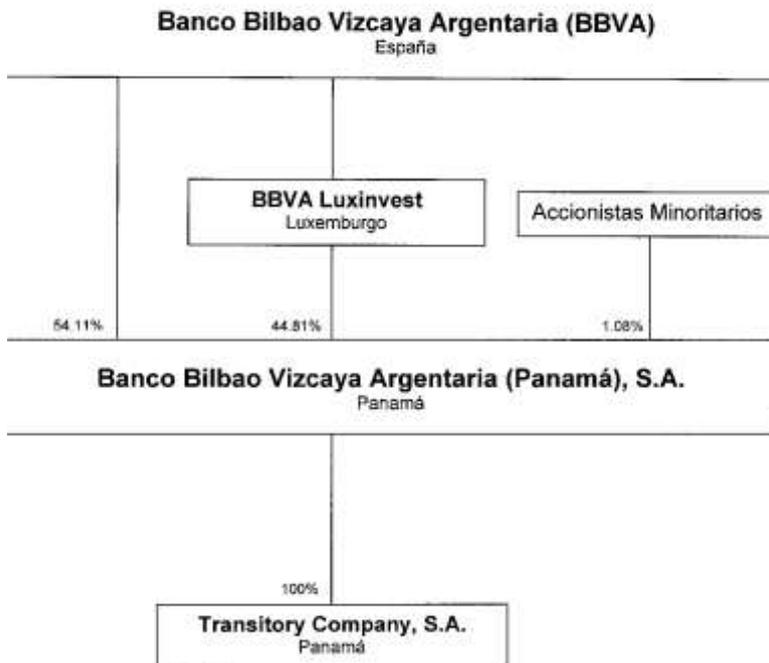
La apertura de los depósitos del sector no financiero no público por tipo de depósito es la siguiente:

Tipo de depósito	Residentes				No residentes				Total	
	M/N	M/E	Total	Variac. respecto al año anterior	M/N	M/E	Total	Variac. respecto al año anterior	Monto	%
Cuentas corrientes	1.038.452	2.761.019	3.799.471	32%	5.345	373.198	378.543	(5)%	4.178.014	22,9
Depósitos vista	28.421	184.773	213.194	(26)%	932	199.157	200.089	(29)%	413.283	2,2
Cajas de ahorro	350.889	2.996.512	3.347.401	22%	7.050	3.573.029	3.580.079	23%	6.927.480	38,0
Depósitos a plazo fijo	1.077.457	606.653	1.684.110	33%	85.546	3.331.911	3.417.457	(13)%	5.101.567	28,0
Otros	336.528	922.676	1.259.204	48%	653	337.120	337.773	15%	1.596.977	8,8
Cargos financieros	4.273	1.232	5.505	41%	805	4.920	5.725	(16)%	11.230	0,1
<b>Total de depósitos sector no financiero</b>	<b>2.836.020</b>	<b>7.472.865</b>	<b>10.308.885</b>	<b>29%</b>	<b>100.331</b>	<b>7.819.335</b>	<b>7.919.666</b>	<b>2%</b>	<b>18.228.551</b>	<b>100</b>

Gráfico 7: Clasificación de depósitos por residentes y no residentes 2011:

Tipo de depósito	Residentes				No residentes				Total	
	M/N	M/E	Total	Variac. respecto al año anterior	M/N	M/E	Total	Variac. respecto al año anterior	Monto	%
Cuentas corrientes	4.953.017	8.953.386	13.906.403	266%	30.023	627.617	657.640	74%	14.564.043	32,4
Depósitos vista	338.322	418.134	756.456	255%	591	206.703	207.294	4%	963.750	2,1
Cajas de ahorro	2.237.200	9.990.132	12.227.332	265%	28.564	6.476.337	6.504.901	82%	18.732.233	41,7
Depósitos a plazo fijo	2.037.773	1.563.287	3.601.060	114%	26.697	3.428.186	3.454.883	1%	7.055.943	15,7
Otros	1.450.832	1.619.549	3.070.381	144%	382	504.482	504.864	49%	3.575.245	8,0
Cargos financieros	21.632	5.246	26.878	388%	206	5.241	5.447	(5)%	32.325	0,1
<b>Total de depósitos sector no financiero</b>	<b>11.038.776</b>	<b>22.549.734</b>	<b>33.588.510</b>	<b>226%</b>	<b>86.463</b>	<b>11.248.566</b>	<b>11.335.029</b>	<b>43%</b>	<b>44.923.539</b>	<b>100</b>

Otra información que resulta relevante a efectos de análisis es que BBVA Panamá está controlada por BBVA España y por BBVA Luxinvest, entidad domiciliada en Luxemburgo:



Fuente: Memoria financiera BBVA Panamá 2010 (2011)

Brasil BBVA ofrece servicios de inversión a través de centros off shore. Textualmente a través de su página web ofrece:

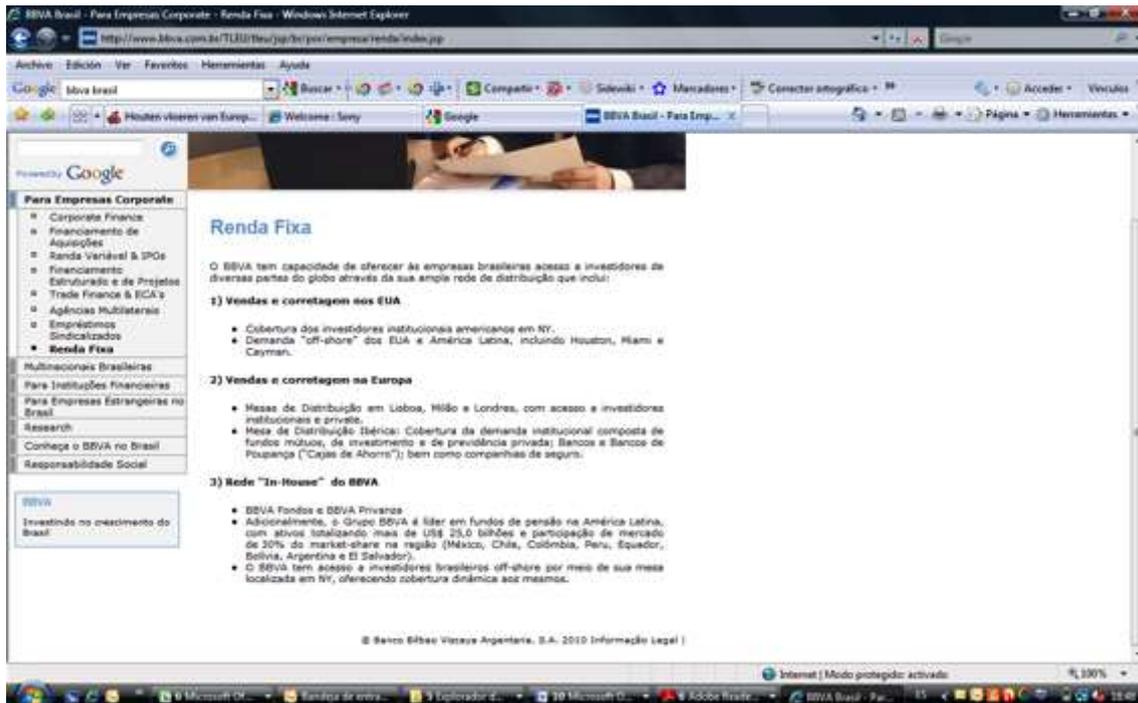
1) *Vendas e corretagem nos EUA*

- *Cobertura dos investidores institucionais americanos em NY.*

*Demanda "off-shore" dos EUA e América Latina, incluindo Houston, Miami e Cayman.*

*Rede "In-House" do BBVA*

- *BBVA Fondos e BBVA Privanza*
- *Adicionalmente, o Grupo BBVA é líder em fundos de pensão na América Latina, comativos totalizando mais de US\$ 25,0 bilhões e participação de mercado de 30% do market-share na região (México, Chile, Colômbia, Peru, Equador, Bolívia, Argentina e El Salvador).*
- *O BBVA tem acesso a investidores brasileiros off-shore por meio de sua mesa localizada em NY, oferecendo cobertura dinâmica aos mesmos.*



Web BBVA Brasil 2011

BBVA tampoco informa en su memoria de RSE sobre sus actividades en Suiza. La web de la entidad en este país dice *BBVA Suiza es la unidad de Banca Privada Internacional del Grupo BBVA. Nuestra vocación es desarrollar con usted y para usted soluciones personalizadas de alto nivel. BBVA Suiza, respaldado por el Grupo BBVA, se encuentra establecido en Zúrich, primera plaza financiera mundial para la Banca Privada. De esta manera se integran, bajo una única entidad, la fortaleza de uno de los mayores grupos financieros europeos, y el discreto y profesional estilo de la banca suiza* BBVA Suiza menciona en diversos documentos el secreto bancario amparado por la legislación Suiza:

En la web de BBVA en Suiza podemos encontrar en el menú un apartado dedicado a la fiscalidad: MITOS Y REALIDADES:

*La evasión fiscal no es de la competencia de las autoridades penales, sino de las autoridades fiscales. Dado que el sistema jurídico suizo toma al contribuyente como único responsable de la exactitud de la declaración de sus rentas y patrimonio, no existe ninguna prescripción legal que libere al banco de su deber de defensa de la esfera privada de su cliente con respecto a las autoridades fiscales.*

*Al contrario, en los casos de evasión fiscal, en un principio, Suiza no apoya a los demás estados. En estos casos, la asistencia judicial está excluida en razón de los principios de autodeclaración y de doble incriminación. Fuera del procedimiento de asistencia judicial, el banco no tiene ningún deber de comunicación de información a las autoridades fiscales de los demás países<sup>43</sup>.*

<sup>43</sup> Web BBVA Suiza. Datos extraídos en enero de 2013

**BBVA** Suiza

## El secreto bancario

- > El secreto bancario está protegido por ley y limita la divulgación de información con terceras personas, incluyendo a las autoridades fiscales suizas y otros gobiernos.
- > La única manera de levantar el secreto bancario es con la orden de un juzgado suizo.
- > La violación del secreto bancario está penado con hasta 6 meses en prisión y una multa de CHF 50 mil.
- > Sin embargo, el secreto bancario no está concebido para proteger a criminales:
  - Un juez suizo puede ordenar el levantamiento del secreto bancario si existen pruebas de actividades ilícitas
  - Los bancos tienen la obligación de reportar a la Federal Reporting Office for Money Laundering si hay sospechas al respecto.

**BBVA Banca Privada Internacional**

Fuente: BBVA Suiza, presentación extraída de la web del Banco en 2011.

En el apartado de subvenciones, BBVA no facilita información acerca del volumen de subvenciones recibidas, salvo las procedentes del FORCEM para programas de formación en España.

Con respecto a la cadena de valor de BBVA y su contribución al desarrollo de los países a través de ésta, la empresa dedica un apartado de su memoria a los proveedores. En este apartado informa de los proveedores en función de su procedencia. Este año, a diferencia del anterior que informaba por regiones, detalla proveedores por países y volumen total de facturación en cada uno de ellos. BBVA informa que la contratación con proveedores locales es una prioridad y asciende a un 66% del total. BBVA afirma que cuenta con un sistema de homologación de proveedores a través de una plataforma tecnológica (Global Procurement System). La empresa dice textualmente que aspira a que los proveedores cumplan como mínimo nuestros estándares en materia social y medioambiental, así como la legislación que les sea aplicable en cada caso y los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esta información es muy poco concreta e imposibilita obtener una valoración real de qué sistema se está implantando, qué tipo de requisitos en cuanto a RSC está exigiendo el Banco a sus proveedores, y qué procedimientos a efectos de comprobación ha implantado (auditorías...). Afirma que el porcentaje de compras que han superado un sistema de homologación en España alcanza al 78%, no obstante no se ha encontrado explicación a la caída de 12 puntos con respecto al ejercicio 2008 del volumen de compras homologado. De acuerdo con la información facilitada por BBVA, todos los contratos se han cumplido conforme lo acordado. En la memoria de 2009 y 2010 menciona como objetivo para 2010 y 2011 el desarrollo de una política de compras sostenibles, sin embargo no se ha encontrado información al respecto en la memoria de 2011.

En relación a la dimensión de Banca al por menor, gestión de activos y banca de inversión, actividades principales del modelo de negocio de BBVA, la entidad afirma que dos de los elementos claves en su RSC son la inclusión financiera, a través de la Bancarización, y los aspectos relativos a la educación financiera.

En materia de bancarización, BBVA ha creado una Fundación para las Microfinanzas que opera a través de la participación en el capital de entidades ya constituidas que según la entidad transforma o refuerza, y a través de entidades de nueva creación, como es el caso de

su entidad en Puerto Rico, la Corporación para las Microfinanzas. Actualmente la Fundación está trabajando en Perú, Colombia, Chile, Argentina, Panamá y Puerto Rico. BBVA afirma que atiende a cerca de un millón de clientes de microfinanzas en Latinoamérica con un impacto social acumulado cercano a los 3,7 millones de personas. Facilita datos sobre importes medios de los créditos, y tipo de interés medio. En la información analizada no se puede deducir qué requisitos debe reunir un potencial beneficiario, qué garantías exige el banco, qué finalidades de crédito están contempladas, y otros aspectos importantes para poder evaluar el impacto de manera más detallada. BBVA menciona que las operaciones de microfinanzas tienen un saldo medio de las operaciones de 1.052 euros, 354 euros más que en 2010.

Sorprenden las altas tasas de interés que aplica la entidad a algunas de sus líneas de crédito que algunos casos, como en el préstamo maxijoya otorgado por Caja Nuestra Gente, es del 172,12% de tipo de interés (según la entidad esta línea es marginal y heredada de la anterior entidad) o el crédito para bancarización que aplica un tipo según la propia entidad del 79,58% de tipo de interés. Los tipos de interés en las cuentas de pasivo oscilan entre el 0,20 y el 8%<sup>44</sup>. Este margen financiero no está justificado en la tasa de morosidad que asciende en el caso de Caja Nuestra Gente a un 2,8%.

BBVA afirma que tiene como reto fomentar el ahorro de las personas, incrementar su cultura bancaria y facilitar el manejo de las finanzas personales y que quiere contribuir a ésta expansión de oportunidades construyendo una oferta especial consistente en tres pilares fundamentales:

- una cuenta de bajo costo
- el fomento del uso de canales distintos a nuestras sucursales y
- la innovación en plataformas tecnológicas

Para este fin utiliza en diversos países de Latinoamérica, entre otros medios, la figura del corresponsal no bancario.

Sería deseable que en futuras ediciones BBVA facilitase la información relativa a los procesos de bancarización con un mayor nivel de detalle, y de categorización, en base a indicadores básicos que permitiesen al lector conocer el grado real en el proceso de bancarización en América Latina. Entre otros, 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; En el caso de créditos sobre clientes: préstamos a pymes y micropymes, aportación a sectores de economía informal para integrarlos en el sistema financiero....

En relación a lo anterior, y de acuerdo con los datos facilitados por BBVA en su informe financiero referido a 2011, Latinoamérica aporta el 51% de los beneficios del Grupo BBVA, 103.950 millones de euros en recursos de clientes, y un volumen de créditos de 75.767 millones de euros. Estas cifras ponen en relevancia la importancia de Latinoamérica para la empresa. 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. A nivel ilustrativo España, pese a la pérdida de peso en el Grupo, mantienen un saldo vivo en créditos a la clientela de 205.776 millones de euros.

Por otro lado, es conveniente destacar que un elemento básico para la bancarización es ofertar precios competitivos para los depósitos y los créditos, así como cobrar racionalmente por el uso de los servicios bancarios en concepto de comisiones. Aquí encontramos grandes diferencias entre el negocio en Latinoamérica y España. El margen de intermediación ilustra la

<sup>44</sup>[http://www.cajanuestragente.com/pdf/TASAS\\_ACTIVAS\\_CNG\\_GGENERAL27-12-12.pdf](http://www.cajanuestragente.com/pdf/TASAS_ACTIVAS_CNG_GGENERAL27-12-12.pdf)  
[http://www.cajanuestragente.com/pdf/TASAS\\_PASIVAS\\_CNG\\_GGENERAL27-12-12.pdf](http://www.cajanuestragente.com/pdf/TASAS_PASIVAS_CNG_GGENERAL27-12-12.pdf)

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 1,42% sobre *activos totales*, en América del Sur el *margen de intermediación* representa el 4,98%. Esta diferencia implica que el mercado es mucho más competitivo en España, que el acceso al crédito es más caro en América del 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 representa el 0,47% sobre *activos totales*, en América del Sur representa el 1,69%. 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. Estas diferencias son más acentuadas en algunos países de América Latina. Por ejemplo en Argentina el *margen de intermediación* representa el 5,9% sobre *activos totales*, en Venezuela representa el 8,2% sobre *activos totales*. En relación al ratio de comisiones sobre *activos totales*, en Argentina asciende a 3,16%, y en Venezuela el 1,3%.

En el ámbito de impacto social y medioambiental en el ejercicio de su actividad de intermediación a través de banca minorista, banca de inversión y gestión de activos, BBVA tiene ratificados 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 2009 BBVA aprobó *Manual de gestión de riesgo medioambiental y social en materia de financiaciones y garantías* pero de la información analizada no se tiene constancia de la aplicación de procedimientos específicos aplicados con carácter general a sus sistemas de concesión de créditos, más allá de una reunión mantenida por el Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales. 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 2011 se han analizado a 214.091 clientes y ofrece una clasificación de los mismos en función de riesgo bajo, medio y alto. El alcance del análisis se limita a España, y de la información analizada es imposible conocer qué protocolo activa el Banco en caso de riesgo alto, simplemente se limita a decir en una nota a pie de página *actividades con un potencial riesgo medioambiental muy elevado. Destaca de este rango que la mayoría de empresas son grandes empresas y de solvencia económica alta. Son las mejor preparadas para afrontar los cambios o restricciones a los que la legislación obliga para la protección del medioambiente.*

BBVA presenta una categorización de grandes proyectos de acuerdo con los principios de Ecuador. De acuerdo con la información facilitada por BBVA en la categoría A, proyectos con un impacto negativo significativo, se han financiado dos proyectos en América Latina. A pesar de la categorización, que sólo afecta a 91 proyectos de todo el Grupo BBVA, de la información analizada BBVA se deduce que la entidad solamente ha rechazado una operación por incumplir los principios de Ecuador. Sorprende que desde el año 2004 BBVA solamente haya declarado rechazados operaciones, siendo uno de los bancos más grandes del mundo con operaciones en los cinco continentes. De acuerdo con la información analizada, BBVA, a través del área de Gestión Corporativa del Riesgo (GCR) *está desarrollando un "Manual de procedimientos y criterios de calificación y seguimiento de Financiación Especializada". Según éste, todas las áreas de negocio deberán informar a GCR de las operaciones de financiación especializada que aprueben en su ámbito de delegación. De este modo, GCR contará con una base de datos de todas las operaciones de este tipo existentes en el Banco (BBVA, 2011).* BBVA dice que analiza operaciones superiores a los 10 millones de euros y también algunas que están por debajo, no obstante de la información suministrada solamente han pasado el filtro de los principios de Ecuador operaciones por un volumen total de 33 millones de euros, cifra insignificante en comparación con el volumen de recursos gestionados por la entidad que ocupa el primer puesto en ranking en diversos países y en distintas líneas de negocio:

Categorización de proyectos de financiación y asesoramiento según los Principios de Ecuador

(millones de euros)	Categoría	2011			2010		
		Nº de Operaciones	Importe Total	Importe financiado por BBVA	Nº de Operaciones	Importe Total	Importe financiado por BBVA
Europa y Norteamérica	A	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
	B	43	23.060,2	3.068,7	37	14.344,0	1.592,6
	C	26	1.687,3	571,9	30	3.679,2	962,6
<b>TOTAL Europa</b>		<b>69</b>	<b>24.747,5</b>	<b>3.640,6</b>	<b>67</b>	<b>18.023,2</b>	<b>2.555,2</b>
América Latina	A	1	158,1	52,7	0	0,0	0,0
	B	13	5.381,2	1.245,4	22	4.379,0	974,6
	C	4	275,2	120,5	2	211,0	84,4
<b>TOTAL América Latina</b>		<b>18</b>	<b>5.814,5</b>	<b>1.418,5</b>	<b>24</b>	<b>4.590,0</b>	<b>1.059,0</b>
Resto Grupo	A	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
	B	2	689,8	161,0	4	1.624,8	205,6
	C	2	1.905,5	184,2	0	0,0	0,0
<b>TOTAL Resto Grupo</b>		<b>4</b>	<b>2.595,3</b>	<b>345,2</b>	<b>4</b>	<b>1.624,8</b>	<b>205,6</b>
<b>TOTAL Grupo</b>		<b>91</b>	<b>33.157,3</b>	<b>5.404,3</b>	<b>95</b>	<b>24.238,0</b>	<b>3.819,8</b>

Categoría A: Proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que la que ocupa el proyecto.

Categoría B: Proyectos con un impacto negativo menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental.

Categoría C: Proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

Alcance: Grupo BBVA

C&I.B. Rankings destacados en 2010

Producto	Geografía	Puesto	Papel	Fuente	Criterio
Préstamos sindicados	España	1º	Bookrunner	Dealogic/Thomson Reuters	Por volumen y número de operaciones
	Latinoamérica	1º	Bookrunner	Dealogic	Por volumen
	México	1º	Bookrunner	Loan Pricing Corporation	Por volumen
Origenación renta fija	España	1º	Bookrunner	Dealogic/Thomson Reuters	Por volumen y número de operaciones
	México <sup>(1)</sup>	3º	Bookrunner	Bloomberg	Por volumen
Project Finance	España	2º/3º	Mandated lead manager	Dealogic	2º por número de operaciones 3º por volumen
	Europa	2º	Mandated lead manager	Dealogic	Por número de operaciones
	Latinoamérica	3º	Mandated lead manager	Dealogic	Por número de operaciones
	México	3º	Mandated lead manager	Dealogic	Por número de operaciones
	Global	3º	Mandated lead manager	Dealogic	Por número de operaciones
	Global (PF y PPP) <sup>(2)</sup>	4º	Mandated lead manager	Dealogic	Por número de operaciones
Equity capital markets	España	4º	Bookrunner/coordinador global	Dealogic	Por volumen
	México	1º	Bookrunner/coordinador global	Thomson Reuters	Por volumen
Corporate Finance	España	3º	Asesor financiero	Thomson Reuters	Por número de operaciones
Trade finance	Latinoamérica	1º/2º	Mandated lead manager	Dealogic	1º por número de operaciones 2º por volumen
	Asia-Pacífico <sup>(3)</sup>	1º	Mandated lead manager	Dealogic	Por volumen y número de operaciones
	Europa occidental	1º/3º	Mandated lead manager	Dealogic	1º por número de operaciones 3º por volumen
	BRIC	1º	Mandated lead manager	Dealogic	Por volumen y número de operaciones
	Global	1º/3º	Mandated lead manager	Dealogic	1º por número de operaciones 3º por volumen

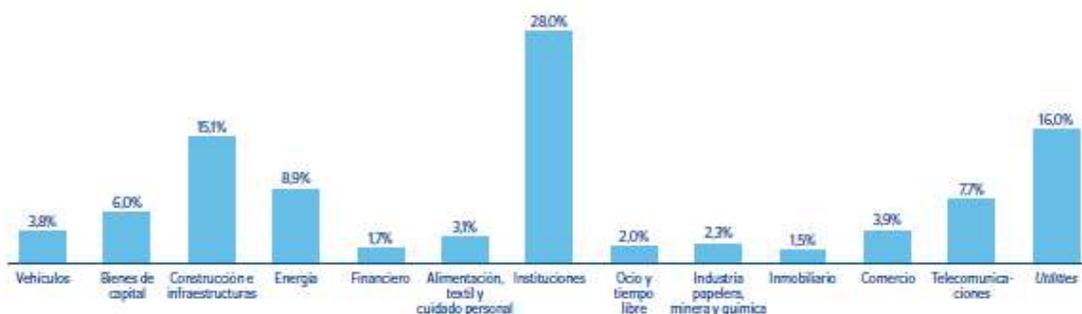
(1) Emisiones domésticas en moneda local, incluidas emisiones de BBVA.  
 (2) PF1 = Public Finance Initiative, PPP = Public-Private Partnership.  
 (3) Excluyendo Japón.

Fuente: Memoria financiera BBVA 2010 (2011)

BBVA informa que desde el año 2005 con una política específica para industria armamentística (Política de Defensa), que en el 2011 ha sido revisada. No obstante, en la información analizada no se han encontrado evidencias de la existencia de políticas específicas, salvo en los proyectos que son categorizados bajo los principios de Ecuador, que midan el impacto en derechos humanos y medioambiente en materia de financiación de proyectos de hidrocarburos, minas, grandes presas, pesca....

4 Concentración. Distribución por sectores en el Grupo BBVA

(Riesgos superiores a 200 millones de euros, 31-12-2010)



Fuente: Informe financiero BBVA 2011 (BBVA, 2012).

BBVA afirma que ha actualizado el procedimiento interno para adaptarse a las recomendaciones de la auditoría interna sobre la aplicación de los Principios de Ecuador y que

ha aprobado una nueva Política del sector Defensa, sin embargo son varias las denuncias publicadas que tiene BBVA por incumplimiento de estas políticas (ver apartado derechos humanos).

A través de la gestión de activos, BBVA canaliza recursos de clientes por encima de los 144.000 millones de euros. BBVA, se ha adherido desde el 2008 a los PRI (Principios de inversión responsable de naciones unidas) afirma que utiliza criterios de ISR para las inversiones de renta variable en el 2,42% de los fondos de inversión y planes de pensiones gestionados. El total del patrimonio del plan de pensiones de los empleados del BBVA en España está gestionado según criterios ISR y está adherido a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI). Esta iniciativa fue acordada por la Comisión de Control de dicho fondo formada por BBVA, los sindicatos CC. OO., UGT, Confederación de Cuadros y CGT, así como los representantes de los beneficiarios.

A través de las participaciones directas e 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, como indica la iniciativa PRI, podría suponer un elemento tractor en la adopción de comportamientos responsables por parte de las empresas cotizadas. BBVA afirma que en 2011 ha avanzado en materia de *engagement*, y ejercicio de derechos políticos, sin embargo no hay evidencia de hechos, en la información analizada, de qué tipo de incidencia ha realizado, sobre qué principios y en qué empresas. Tampoco hay evidencia del resultado de esos procesos de votación y diálogo que BBVA afirma haber ejercitado y mantenido. Es deseable que en futuras ediciones estas afirmaciones se acompañen de datos concretos que permitan verdaderamente extraer conclusiones: empresas en las que se ha participado en las Juntas, aspectos sobre los que se han incidido, posición de BBVA con respecto al planteamiento adoptado por la empresa...

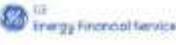
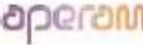
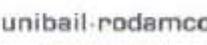
### Asset Management. Evolución del patrimonio

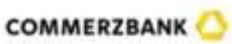
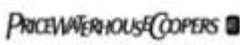


BBVA cuenta con una cartera de participaciones industriales y financieras que alcanza un volumen de 3.617 millones de euros, con participaciones significativas en varias empresas. De la información analizada no se ha podido extraer la política que aplica BBVA en relación a la gestión del riesgo social y medioambiental de estas empresas, ni si incorpora criterios de RSC en los procesos de decisión de inversión en participadas, cuestión que recomienda la iniciativa PRI.

Tampoco se ha encontrado información sobre qué procedimientos aplica para medir el riesgo social y medioambiental, más allá de los principios de ecuador, en Project finance, cuando el área de clientes globales suponen el 16,2% de exposición al riesgo de BBVA. A continuación se muestra algunas operaciones realizadas por BBVA en 2011 con grades empresas:

**Project Finance, Structured Trade Finance y Corporate Finance**  
Operaciones más relevantes en 2011

<p>España</p> <p>1428.000.000 EUR 133 MW de generación eólica y 177 MW de generación hidroeléctrica</p>  <p>Project Finance MLA &amp; Hedge Provider</p>	<p>España</p> <p>629.200.000 EUR CSP Extramarítima 2 x 49,9 MW</p>  <p>Project Finance Bookrunner &amp; Original M&amp;A</p>	<p>Rusia/Alemania</p> <p>2.500.000.000 EUR Gasoducto Segunda Sección</p>  <p>Project Finance Mandated Lead Arranger</p>	<p>Francia</p> <p>7.800.000.000 EUR</p>    <p>Sur de Europa Atlántico Tron de Alta Velocidad</p> <p>Project Finance Mandated Lead Arranger</p>
<p>Francia</p> <p>940.000.000 EUR</p>  <p>Autopista A63</p> <p>Project Finance Mandated Lead Arranger</p>	<p>Australia</p> <p>2.505.380.000 AUD</p>  <p>New Royal Adelaide Hospital</p> <p>Project Finance Mandated Lead Arranger</p>	<p>México</p> <p>300.000.000 USD Financiación de adquisición</p>   <p>Project Finance Bookrunner &amp; M&amp;A</p>	<p>México</p> <p>Deuda senior 5.300.000.000 MXN Préstamo subordinado 2.340.000.000 MXN</p>  <p>Project Finance Asesor financiero, Bookrunner &amp; M&amp;A</p>
<p>Estados Unidos</p> <p>932.000.000 USD Genesis Solar</p>  <p>Project Finance Master Administrative Agent, Administrative Agent, Intercreditor Agent, L.C. Issuer</p>	<p>Estados Unidos</p> <p>844.500.000 USD Russell City</p>   <p>Project Finance Senior Managing Agent &amp; Hedge Provider</p>	<p>México</p> <p>795.000.000 USD CIV Sentinel</p>   <p>Project Finance Senior Managing Agent</p>	<p>Luxemburgo</p>  <p>Borrowing Base Facility 800.000.000 USD 4 años 100.000.000 USD</p> <p>Structured Trade Finance M&amp;A</p>
<p>España</p>  <p>Buyer's Credit 375.000.000 USD</p>  <p>85 años 188.000.000 USD</p> <p>Structured Trade Finance MLA</p>	<p>Turquía</p>  <p>Buyer's Credit 2.095.000.000 USD</p>  <p>125 años 208.000.000 USD</p> <p>Structured Trade Finance MLA</p>	<p>Portugal/Brasil/China</p>  <p>Emisor de informe de valoración en relación a la ampliación de capital de su filial GALP en Brasil suscrita por</p>  <p>Confidencial Corporate Finance</p>	<p>España/Francia</p>  <p>Asesor financiero en la venta del centro comercial Sprail 2</p>  <p>185.000.000 EUR Corporate Finance</p>
<p>Portugal/Brazil/España</p>  <p>Asesor financiero exclusivo en la venta del 7% de Ampio Energía y Ampio Inversiones a</p>  <p>85.000.000 EUR Corporate Finance</p>	<p>España</p>  <p>Asesor financiero y emisor de informes opinión en el spin off de Sabta Infraestructuras</p>  <p>89.000.000 EUR Corporate Finance</p>	<p>España/UAE</p>  <p>Asesor financiero y emisor de informes opinión en relación con la oferta de adquisición por parte de</p>  <p>4.037.000.000 EUR Corporate Finance</p>	<p>España</p>  <p>Asesor financiero exclusivo en la venta de</p>   <p>Confidencial Corporate Finance</p>

<p>España</p>  <p>3.092.000.000 EUR Oferta pública inicial de acciones</p> <p>Equity Capital Markets Co-Manager</p>	<p>Alemania</p>  <p>7.962.000.000 EUR Ampliación de capital con derechos de suscripción</p> <p>Equity Capital Markets Underwriter</p>	<p>México</p>  <p>977.000.000 USD Convertible</p> <p>Equity Capital Markets Bookrunner Lead Manager</p>	<p>México</p>  <p>9.232.000.000 MXN Ampliación de capital</p> <p>Equity Capital Markets Bookrunner Lead Manager</p>
<p>Colombia</p>  <p>1.772.000.000 USD Ampliación de capital</p> <p>Equity Capital Markets Joint Arranger</p>	<p>Estados Unidos</p>  <p>1.155.000.000 USD Accelerated bookbuild</p> <p>Equity Capital Markets Co-Manager</p>	<p>Estados Unidos</p>  <p>972.000.000 USD Convertible</p> <p>Equity Capital Markets Co-Manager</p>	<p>Estados Unidos</p>  <p>742.000.000 USD Accelerated bookbuild</p> <p>Equity Capital Markets Co-Manager</p>
<p>Hong Kong</p>  <p>13.237.000.000 HK\$ Oferta pública inicial de acciones</p> <p>Equity Capital Markets Lead Manager</p>	<p>España</p>  <p>1.854.000.000 EUR Préstamo y crédito revolving</p> <p>Global Lending MLA / Bookrunner</p>	<p>España</p>  <p>3.000.000.000 EUR Préstamo y crédito revolving</p> <p>Global Lending MLA / Bookrunner</p>	<p>Italia</p>  <p>700.000.000 EUR Crédito revolving</p> <p>Global Lending MLA / Bookrunner</p>
<p>Alemania</p>  <p>1.000.000.000 USD Financiación de adquisición</p> <p>Global Lending MLA / Bookrunner</p>	<p>Reino Unido</p>  <p>12.500.000.000 USD Financiación de adquisición</p> <p>Global Lending MLA / Active Bookrunner</p>	<p>Francia</p>  <p>1.750.000.000 EUR Crédito revolving</p> <p>Global Lending MLA / Active Bookrunner</p>	<p>India</p>  <p>1.091.000.000 USD</p> <p>Global Lending MLA &amp; Underwriter</p>
<p>Australia</p>  <p>1.800.000.000 AUD 200.000.000 USD</p> <p>Global Lending MLA</p>	<p>Estados Unidos</p>  <p>4.500.000.000 USD Revolver, TLA, TLR bond bridge</p> <p>Global Lending Bookrunner Mandated Lead Arranger</p>	<p>Estados Unidos</p>  <p>1.300.000.000 USD Préstamo y crédito revolving</p> <p>Global Lending Joint Lead Arranger Co-Syndication Agent</p>	<p>Estados Unidos/Canadá</p>  <p>1.450.000.000 USD Crédito revolving</p> <p>Global Lending Joint Lead Arranger Syndication Agent</p>
<p>Estados Unidos</p>  <p>2.000.000.000 USD Crédito revolving</p> <p>Global Lending Joint Lead Arranger Documentation Agent</p>	<p>Estados Unidos</p>  <p>1.000.000.000 USD Crédito revolving</p> <p>Global Lending Joint Lead Arranger Co-Documentation Agent</p>	<p>Estados Unidos</p>  <p>2.500.000.000 USD Crédito revolving</p> <p>Global Lending Joint Lead Arranger Co-Documentation Agent</p>	<p>México</p>  <p>1.300.000.000 USD</p> <p>Global Lending Joint Bookrunner</p>

<p>México</p>  <p>2.000.000.000 USD</p> <p>Global Lending Joint Bookrunner</p>	<p>Colombia</p>  <p>1.650.000.000 USD</p> <p>Global Lending Joint Bookrunner</p>	<p>Brasil</p>  <p>1.150.000.000 USD</p> <p>Global Lending Joint Bookrunner</p>	<p>México</p>  <p>2.000.000.000 USD</p> <p>Global Lending Joint Bookrunner</p>
---	---	---	---

BBVA afirma haber respondido responsablemente ante la situación de crisis en España incrementando la cuota en préstamos hipotecarios, realizando operaciones como intermediario del ICO y otras soluciones para particulares, comercios y autónomos mediante una amplia gama de soluciones financieras flexibles y especialmente adaptadas al actual entorno (hipotecas, nóminas y productos de ahorro). Afirma haber apoyado ya a 105.000 familias, de las cuales 46.000 corresponden a hipotecas, 42.000 a préstamos al consumo y 17.000 a negocios, a aliviar las dificultades por las que atraviesan, adaptándose a sus capacidades de pago para que puedan seguir pagando sus préstamos. No obstante, no hay información detallada sobre qué medidas ha adoptado la entidad en asuntos de gran alerta social como desahucios o participaciones preferentes emitidas por la entidad.

Otro de los aspectos que requerían una información detallada desde una perspectiva de análisis de RSC es la política de BBVA en los mercados de derivados y más concretamente cuando el subyacente de los mismos son materias primas. Los movimientos especulativos sobre alimentos pueden provocar subidas injustificadas de precios y un fuerte impacto social. En este sentido hay entidades financieras que ya están asumiendo un compromiso de no invertir en estos productos, como es el caso de Barclays<sup>45</sup>. BBVA tiene inversiones importantes en los mercados de derivados y dentro de estos en los OTC (OverTheCounter), se trata de mercados no supervisados:

<sup>45</sup> <http://bancabajocontrol.vsf.org.es/el-sabadell-se-queda-solo-0>

La cifra de **exposición máxima** en riesgo de crédito en derivados con contrapartidas en el Grupo se sitúa, a 31-12-2011, en 58.494 millones de euros, experimentando un aumento sobre el cierre del año anterior del 31%. Por su parte, la exposición máxima al riesgo de crédito en derivados en BBVA, S.A. se estima en 52.796 millones. La reducción global en BBVA, S.A. en términos de exposición debida a los acuerdos contractuales de *netting* y colateral es de 37.587 millones.

De este modo, el riesgo neto en derivados de BBVA, S.A. a 31 de diciembre de 2011 es de 15.210 millones de euros.

### Derivados OTC. Exposición máxima en BBVA, S.A.

(Millones de euros)

Instrumentos financieros OTC	Exposición bruta	Efecto cartera	Exposición bruta máxima
IRS	29.208	560	29.768
Fras	95	1	96
Opciones tipo interés	2.133	210	2.344
<b>Total "OTC tipo interés"</b>	<b>31.436</b>	<b>771</b>	<b>32.207</b>
FX plazo	4.330	885	5.214
Permutas tipo cambio	6.544	844	7.389
Opciones tipo cambio	595	32	628
<b>Total "OTC tipo cambio"</b>	<b>11.469</b>	<b>1.761</b>	<b>13.230</b>
OTC renta variable	7.545	902	8.447
Crédito	3.172	6	3.178
Commodities	393	0	393
<b>Total "OTC renta variable v otros"</b>	<b>11.110</b>	<b>908</b>	<b>12.018</b>

Fuente: BBVA. Informe Anual 2011 (BBVA, 2012)

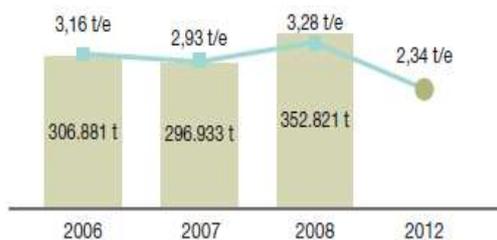
En materia de educación financiera menciona iniciativas en Latinoamérica, Estados Unidos, Portugal y España. De acuerdo con los datos facilitados en México han resultado beneficiadas 690.715 personas.

En relación a la dimensión medioambiental, BBVA cuenta con una política medioambiental revisada durante el 2009. La política fija 9 objetivos. BBVA afirma que la política medioambiental es *la expresión de nuestro compromiso con la gestión ambiental sostenible y nuestra contribución a la lucha contra el cambio climático*. Afirma que el cambio climático es *un desafío que plantea riesgos y oportunidades*. BBVA está adherida a la iniciativa UNEP-FI, al CDP WaterDisclosure Project y CarbonDisclosureProject.

BBVA presenta información sobre el grado de implementación del Plan Global de Ecoeficiencia que abarca el periodo 2008-2012. El plan plantea objetivos concretos para el 2012 en el consumo de papel, agua, energía, emisiones de CO<sub>2</sub> y certificaciones ISO 14001.

BBVA presenta en información sobre consumo de agua (-7%), energía (-2%), papel (-10%), nivel de emisiones de CO<sub>2</sub>(-20%), empleados en edificios certificados porISO 14001 (20%). Estos objetivos son por empleado. De acuerdo con la memoria de RSC referida al 2008 estos son los objetivos del plan de ecoeficiencia:

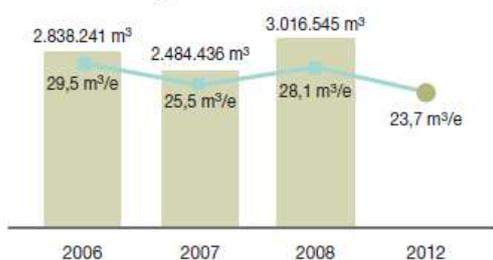
### Emisiones CO<sub>2</sub>



### Consumo de papel



### Consumo de agua



### Consumo eléctrico



A continuación se exponen los datos sobre evolución de consumos que aparecen en la memoria referida a 2011:

<b>EMISIONES DE CO2(4)</b>			
	TOTAL		
	2010	2009	2008
Total (t)	365.101	572.243	352.549
Total por empleado (t/empleado)	4,19	6,52	3,86
<b>CONSUMO DE PAPEL</b>			
	TOTAL		
	2010	2009	2008
Total (t)	11.177	11.223	11.484
Papel por empleado (t/empleado)	0,13	0,13	0,13
<b>CONSUMO DE AGUA</b>			
	TOTAL		
	2010	2009	2008
Total (m3)	3.881.842	4.416.707	3.067.711
Total por empleado (m3/empleado)	44,57	50,30	33,62
<b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>			
	TOTAL		
	2010	2009	2008

EMISIONES DE CO2(4)			
	TOTAL		
	2010	2009	2008
Total (Mwh)	796.267	1.173.635	779.445
Total por empleado (MWh/empleado)	9,14	13,37	8,54

#### Consumo de energía

	Total		
	2011	2010	2009
Total por empleado (MWh/empleado)	9,26	8,91	9,48
Total por ocupante (MWh/ocupante)	7,74	7,98	n.d.
Electricidad (MWh)	813.645	759.700	814.994
Electricidad por empleado (MWh)	9,07	8,72	9,28
Otros combustibles fósiles (MWh)	17.254	16.397	17.200
<b>Total (MWh)</b>	<b>830.899</b>	<b>776.097</b>	<b>832.195</b>

#### Emisiones de CO2

	Total		
	2011	2010	2009
Total por empleado (t/empleado) (3)	4,21	4,04	4,29
Total por ocupante (t/ocupante)	3,52	3,62	n.d.
Otros combustibles fósiles (t)	4.321	4.156	4.257
Electricidad (t) (3)	335.559	309.209	340.830
Electricidad por empleado (t/empleado) (3)	3,74	3,55	3,88
Viajes (t) (4)	37.945	38.513	31.511
<b>Total (t)</b>	<b>377.824</b>	<b>351.877</b>	<b>376.598</b>

#### Consumo de agua

	Total		
	2011	2010	2009
Total por empleado (m3/empleado)	43,14	48,88	50,30
Total por ocupante (m3/ocupante)	36,05	43,77	n.d.
<b>Total (m3)</b>	<b>3.870.019</b>	<b>4.257.069</b>	<b>4.416.707</b>

#### Consumo de papel

	Total		
	2011	2010	2009

Papel por empleado (t/empleado)	0,13	0,13	0,13
Papel por ocupante (t/ocupante)	0,11	0,11	n.d.
% Papel respetuoso con el medio ambiente	78	84	60
<b>Total (t)</b>	<b>11.387</b>	<b>11.177</b>	<b>11.223</b>

Como se puede observar en los cuadros, BBVA está muy lejos de alcanzar los objetivos planteados para 2012, habiendo incrementado todos los consumos por empleado desde que se inicia el plan en 2008. BBVA se limita a presentar unos gráficos de difícil comprensión, sin justificar en ningún momento las desviaciones sufridas con respecto a los objetivos planteados en el Plan Global de Ecoeficiencia. Este crecimiento no responde a una secuencia lógica de mejora continua dentro de un sistema de gestión medioambiental, y la forma de presentar la información tampoco responde a un proceso de rendición de cuentas. Según aclaraciones de la entidad en proceso de consulta y contraste efectuado antes de la publicación de este informe, los datos expuestos incluyen a EEUU, Bolivia y Puerto Rico. Entidades que estaban excluidas del plan, no obstante se ha hecho la comprobación con algunos de los objetivos excluyendo del perímetro a los países citados y siguen produciéndose fuertes desviaciones con respecto al plan. Sería deseable que en la información suministrada por la entidad apareciera de forma clara y precisa los objetivos del plan, la foto actual, las desviaciones producidas y una explicación detallada de los datos suministrados.

La única evolución positiva dentro de los objetivos planteados en el Plan está el número de empleados en edificios con certificación ISO14.001.

#### ISO 14001

	Total		
	2011	2010	2009
Edificios	66	26	16
Personas en edificios certificados	20.267	16.563	10.455

También se han identificado discrepancias con los datos facilitados en las memorias del 2011 y los datos facilitados en la memoria de 2010 en relación a consumos en los datos referidos a 2009 y 2010. Desde el ejercicio 2007 se han identificado diversos saltos de cifras, algunos de ellos muy sobresalientes. La entidad lo justifica afirmando que se ha producido una mejora en la definición, cuantificación, seguimiento y alcance de los datos, lo que ha provocado un reajuste de los consumos de años anteriores.

Este año a diferencia de años anteriores no presenta información de consumos de energía por tipo de fuentes primarias.

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 78% del papel consumido es respetuoso con el medioambiente, no facilitando explicación sobre la disminución con respecto al año anterior que declaraba que este porcentaje alcanzaba al 94%.

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 7.330 millones de 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. A lo anterior hay que añadir la presencia de BBVA en países con territorios con alto valor ecológico y elevado riesgo de impacto ambiental, tanto por el tipo de actividad empresarial que se realiza como por la debilidad institucional de algunos de los Gobiernos. Por tanto el área de influencia de BBVA sobre la biodiversidad es importante, más teniendo en cuenta que BBVA opera en regiones con alto valor por su biodiversidad, alto valor paisajístico, así como ricas en flora y fauna.

BBVA dentro de su política medioambiental describe algunas iniciativas dirigidas a sensibilizar sobre el cambio climático. Además afirma apostar por la financiación de parques eólicos e instalaciones fotovoltaicas. Además BBVA ha realizado cursos en varios países sobre análisis de riesgos sociales y medioambientales.

BBVA apoya la iniciativa CarbonDisclosure Project. De acuerdo con el último informe de la entidad BBVA obtiene un score de 80 C lejos de las primeras posiciones ocupadas por empresas del sector financiero<sup>46</sup>.

En relación al impacto ambiental de BBVA a través de su cadena de proveedores, la entidad afirma *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 cuenta a 31 de diciembre de 2011 con un total de 110.645 empleados (106.976 empleados a 2010) presentes en 34 países. En 2011 BBVA ha creado empleo en todas las regiones donde está presente tanto en el negocio bancario como en sociedades del grupo no bancarias. La creación de empleo neto en el Grupo asciende a 3.699 personas.

La información que presenta BBVA en el apartado de empleados se limita a facilitar datos por regiones (España y Portugal; América del Sur; México; Estados Unidos y resto del Mundo), antigüedad, edad, distribución por género, empleados por categoría profesional, tipología de los contratos, horas de formación y actividades de voluntariado corporativo.

Durante el 2011 el empleo neto generado por BBVA es positivo. La plantilla ha aumentado con respecto al 2010 en 3.669 personas (6914 desde 2009). La mayor parte de las incorporaciones se producen en México, en el resto de regiones también se incrementa el número de empleados, salvo en EEUU.

En la información analizada no se ha identificado los gastos de personal desglosados por país, y al contrario de la información facilitada en años anteriores (2008 y 2007), se omite el dato del salario mínimo por país, y su relación con el salario mínimo interprofesional y/o cesta básica de cada país.

BBVA afirma que garantiza en todos sus procesos la igualdad de oportunidades y la no discriminación, fomenta la diversidad, y la gestiona como ventaja competitiva. De acuerdo con la información aparecida en la Memoria de RC, BBVA garantiza la no discriminación en consonancia con los principios éticos de integridad, transparencia, no discriminación, profesionalidad y reconocimiento.

En el 2010, BBVA firmó la declaración de principios de Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres denominada «La igualdad es un buen negocio», en donde se

<sup>46</sup> [http://www.pwc.es/es\\_es/es/carbon-disclosure-project/assets/2012CDP-Global500.pdf](http://www.pwc.es/es_es/es/carbon-disclosure-project/assets/2012CDP-Global500.pdf)

describen los siete pasos que pueden dar tanto las empresas como otros sectores de la sociedad para hacer avanzar y dar autonomía a las mujeres. BBVA informa que se han celebrado 2 comités estratégicos, presididos por el consejero delegado, 6 comités operativos y 6 comités de la plataforma «Genera!». También se han constituido comités a nivel de área y de país.

En relación a la tendencia de mujeres en puestos de responsabilidad dentro del grupo BBVA, de acuerdo con la información facilitada por el Grupo BBVA, ésta es positiva en el porcentaje de mujeres en puestos especialista, fuerzas de ventas y puestos base y negativa en comité de dirección, y en los puestos de dirección y cargos intermedios. Sin embargo, la evolución y el componente de género es dispar, y de niveles de cumplimiento muy diversos por regiones y/o países. Además se han detectado cifras dispares en los diversos documentos del Grupo. Mientras que en la información referida al Grupo, BBVA presenta unos datos concretos en relación a México, en la memoria de RSE de Bancomer (filial operativa en México) presenta unos datos que difieren de los anteriores:

#### DISTRIBUCION FUNCIONAL POR GENERO Y CATEGORIA PROFESIONAL (PORCENTAJE)

	2010		2009		2008	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
<b>México (1)</b>	<b>47,09</b>	<b>52,91</b>				
Comité Dirección y Direc. Corporativos	91,67	8,33				
Directivos	88,69	11,31				
Mandos Medios	80,33	19,67				
Especialistas	54,13	45,87				
Fuerza Ventas	48,39	51,61				
Puestos Base	35,99	64,01				

Fuente: Información RSE en [www.bancaparatodos.com](http://www.bancaparatodos.com) (BBVA 2012)

Categoría de empleados por género						
Cargo	2009		2010		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Comité de Dirección y Directores Corporativos	59	1	63	1	62	5
Directivos	257	36	254	35	252	32
Mandos medios	1982	858	2,101	945	2,085	1,013
Especialistas	2,860	2,471	2,101	945	2,841	2,630
Fuerza de ventas	5,710	5,730	2,999	2,594	6,695	7,122
Puestos base	4,790	7,850	6,118	6,282	4,538	8,062

licencia: BBVA Bancomer

Fuente: memoria de RSE de Bancomer 2011 (Bancomer 2012).

BBVA afirma que quiere garantizar la eliminación de cualquier freno que pueda existir para el desarrollo profesional de la mujer en el Grupo. Respecto al nivel retributivo BBVA afirma que *viene determinado tanto por el grado de responsabilidad que conlleva el puesto desempeñado como por la trayectoria profesional desarrollada por cada persona, con pleno respeto a la singularidad de cada empleado y sin discriminaciones de ninguna clase.* Para poder corroborar este compromiso, sería deseable que en futuras ediciones BBVA presentase información por país, sobre la remuneración real percibida por hombres y mujeres, para las diversas categorías profesionales, y sobre la brecha salarial existente entre los diversos puestos.

BBVA apunta que el 89,93% de los directivos son de procedencia local. En materia de no discriminación, la empresa informa de la existencia de una *comisión paritaria de igualdad y conciliación*. Sin embargo en la información analizada no se ha encontrado información sobre el «Plan Integra» lanzado en 2008, y que de acuerdo con la información que aparece en su memoria 2008 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*. Sin embargo BBVA no presenta información en la memoria de 2011 sobre los avances del plan, ni sobre el cumplimiento de la LISMI, ni sobre del porcentaje de trabajadores con discapacidad que están integrados en la plantilla.

Menciona que en temas de formación relacionados con la RC, se ha elaborado un módulo formativo online «Sensibilización en diversidad e igualdad» y se ha lanzado el curso de «Responsabilidad y reputación corporativas», disponible en la herramienta de e-campus para todos los empleados del Grupo. No obstante sería deseable conocer que contenidos integra la formación en RSE, y cuántos empleados han accedido a este tipo de información. BBVA afirma que el 74% de la plantilla ha recibido formación en 2011.

BBVA menciona medidas a favor de la conciliación como redistribución de jornada, reducción de jornada y posibilidad de periodos de excedencia para el desarrollo de proyectos personales.

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) y la tendencia en los mismos. De acuerdo con la información facilitada por BBVA, el porcentaje de trabajadores indefinidos es del 92,9, 2,5 puntos menos que en 2009 (95,4%) de la plantilla frente al 7,12% con contratos temporales. Presenta información desglosada a nivel regional se echa en falta la presentación de datos de contratación desglosados por países, para poder evaluar la política de contratación de BBVA en diferentes contextos. En la información analizada se ha encontrado un dato (extraído de la memoria de RC del Banco Continental) preocupante. En Perú: el 28,58% de los empleados tienen contratos temporales, sin embargo la tendencia en este país ha mejorado con respecto a 2010.

BBVA presenta en su memoria de RC datos sobre altas y bajas. BBVA presenta un índice de rotación elevado y creciente con respecto a años anteriores en EEUU, América del Sur y México, también sorprende el alto porcentaje de bajas voluntarias en México (5.540 personas), en Estados Unidos (2.029 personas) y en América del Sur (2.322 personas). En la información analizada no se ha encontrado explicación a las cifras expuestas.

#### Bajas de empleados

	2011	2010	2009
<b>España y Portugal</b>			
Jubilaciones y prejubilaciones	749	774	911
Bajas incentivadas	64	106	222
Bajas voluntarias (dimisiones)	135	95	102
Otras	1.853	1.464	1.630
<b>México</b>			
Jubilaciones y prejubilaciones	151	66	119
Bajas incentivadas	14	8	18
Bajas voluntarias (dimisiones)	5.540	4.284	3.760
Otras	2.588	990	2.578
<b>Estados Unidos</b>			
Jubilaciones y prejubilaciones	82	78	0

Bajas incentivadas	45	164	247
Bajas voluntarias (dimisiones)	2.029	1.906	1.606
Otras	971	999	2.119
<b>América del Sur</b>			
Jubilaciones y prejubilaciones	3	1	6
Bajas incentivadas	712	626	550
Bajas voluntarias (dimisiones)	2.322	1.484	1.618
Otras	1.681	1.112	2.601
<b>Resto del Mundo</b>			
Jubilaciones y prejubilaciones	3	3	5
Bajas incentivadas	64	20	59
Bajas voluntarias (dimisiones)	88	76	76
Otras	20	44	19

Alcance: Grupo BBVA

BBVA afirma que *tener el máximo respeto por la legislación en vigor y la negociación colectiva, y considera el diálogo con las representaciones sindicales y el consenso como las mejores formulas para la resolución de conflictos*. BBVA es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Cuatro 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). Sin embargo, en la información analizada no se ha encontrado cifras sobre el total de empleados cubiertos por convenio colectivo, salvo en el caso de España, ni el nivel de afiliación sindical desglosado por país.

Pese a la adopción de estos compromisos, sería deseable que BBVA informase sobre los conflictos mantenidos en diversos países donde se ha encontrado información de denuncias sobre posibles acciones en contra de derechos laborales básicos<sup>47,48</sup>. Parece razonable bajo los principios de responsabilidad social corporativa y de rendición de cuentas que BBVA explicara en sus informes al hablar de derechos laborales sobre los avances y su posicionamiento respecto estas denuncias públicas de sus partes interesadas relevantes.

A diferencia de ejercicios anteriores, BBVA no presenta información sobre expedientes disciplinarios y asuntos contenciosos derivados de la relación con los empleados. En la información analizada no se ha encontrado explicación o justificación alguna por parte de BBVA sobre la omisión de esta información salvo la siguiente afirmación: *En el Grupo de España no se han detectado demandas, instadas por empleados, relacionadas con actitudes de discriminación ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales*

BBVA cuenta con un programa formativo para sus empleados a través de diferentes canales. En la información analizada aparecen las horas totales de formación por empleado, sin embargo no se presenta desglose de horas de formación por categorías profesionales, ni, a diferencia del ejercicio anterior, por canal y temática. La inversión en formación ha aumentado durante el 2011 que se ha traducido en un 11,62% más de horas de formación por empleado.

<sup>47</sup> <http://www.observatoriosindical.org/os/docs/BBVA-Comunicado-Dic-09-Colombia.pdf>

<sup>48</sup> [http://www.comfia.net/archivos/bbva/20091216\\_mocion\\_uni\\_colombia.pdf](http://www.comfia.net/archivos/bbva/20091216_mocion_uni_colombia.pdf)  
[http://www.unebcolombia.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1438:bbva-ejerce-politica-anti-sindical-hacia-sus-trabajadores&catid=56&Itemid=79](http://www.unebcolombia.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1438:bbva-ejerce-politica-anti-sindical-hacia-sus-trabajadores&catid=56&Itemid=79)  
<http://www.ugtbbva.org/buenosai.pdf>  
[http://www.unebcolombia.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1930:coordinadora-sindical-bbva-declaracion-de-buenos-aires-2011&catid=56&Itemid=79](http://www.unebcolombia.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1930:coordinadora-sindical-bbva-declaracion-de-buenos-aires-2011&catid=56&Itemid=79)  
[http://unebcolombia.org/pdf/bbva/comunicado\\_fsm\\_bbva\\_2012.pdf](http://unebcolombia.org/pdf/bbva/comunicado_fsm_bbva_2012.pdf)  
<http://survey.ituc-csi.org/Ausencia-generalizada-de-buena-fe.html?lang=en>  
[http://www.dt.gob.cl/1601/articles-94445\\_recurso\\_14.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-94445_recurso_14.pdf)  
<http://radio.uchile.cl/noticias/123042/>

En lo que respecta a la formación específica relacionada con la responsabilidad corporativa (RC), BBVA afirma que *Dentro del plan de formación cobran especial relevancia los programas relacionados específicamente con Responsabilidad y Reputación Corporativa, habiéndose actualizado e incorporado nuevos contenidos formativos que potencian esta materia. A través de la plataforma e-learning del Grupo cualquier empleado tiene a su disposición el programa formativo "Responsabilidad y Reputación Corporativa".*

En relación a la salud laboral, BBVA informa que cuenta con un servicio de prevención de riesgos laborales y un plan de formación que se ha materializado en diversas acciones formativas que han alcanzado a 10.000 empleados.

Afirma que la política de salud laboral se lleva a cabo en cada país de acuerdo a la legislación vigente. En el caso de España, en junio del 2011 destaca la suscripción del Acuerdo Colectivo en Salud Laboral para la consulta y participación de los trabajadores de BBVA en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Aunque BBVA informa que cuenta con diferentes programas que complementan las prestaciones sociales a los empleados, la información facilitada en este aspecto es de menor calidad tanto cuantitativa, como cualitativamente, que en ediciones anteriores, no pudiendo conocer el contenido de las medidas, ni el número de beneficiarios, ni el alcance de las mismas por país.

En relación a los Derechos Humanos, BBVA durante el 2007 aprobó un documento relativo a su compromiso en materia de Derechos Humanos que ha sido revisado el 16 de diciembre del 2008, y el 07 de julio de 2010 por el Comité de RRC. Este documento establece unos principios ambiciosos en relación al respeto a los Derechos Humanos (DD.HH) en su relación con los empleados, 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.

En relación a cómo opera BBVA en esta dimensión en su esfera de influencia, BBVA afirma que cuenta con un sistema de homologación de proveedores que valora, entre otras cuestiones, que compartan con BBVA los mismos valores en RSC. Sin embargo no facilita datos sobre el número de proveedores rechazados en el 2011 por aspectos relacionados con los Derechos Humanos. En lo concerniente al respeto de los DD.HH por parte del personal de seguridad, BBVA informa en su política de derechos humanos 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". Sin embargo tampoco en este caso se han encontrado datos del 2011, por países, sobre contenido concreto de la formación, horas impartidas, empresas rechazadas por conductas sospechosas ni cláusulas contractuales con empresas de seguridad.

En relación al impacto indirecto provocado por sus inversiones, y otros hechos conflictivos, BBVA presenta que ha ratificado los principios de Ecuador, y tiene una *norma de financiación del sector defensa* que ha sido actualizada durante el 2011<sup>49</sup>. Sin embargo la campaña BBVA sin armas ha intervenido, a través de la organización Justicia I Pau, por un año más en la Junta General de Accionistas denunciando el incumplimiento por parte su normativa interna en relación a la financiación del sector de defensa no se está cumpliendo y que BBVA es el banco español con más inversión en industria militar y el séptimo del mundo<sup>50</sup>.

<sup>50</sup><http://www.bbvasensearmes.org/>

[http://www.bbvasinarmas.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=99%3Aintervencion-de-la-campana-junta-accionistas-bbva-2012&catid=37%3Anoticias&lang=es](http://www.bbvasinarmas.org/index.php?option=com_content&view=article&id=99%3Aintervencion-de-la-campana-junta-accionistas-bbva-2012&catid=37%3Anoticias&lang=es)  
[http://www.bbvasinarmas.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=47&Itemid=57&lang=es](http://www.bbvasinarmas.org/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=57&lang=es)

Por otro lado, BBVA tiene denuncias por parte de diversas organizaciones por proyectos que han recibido financiación por parte de la entidad. Entre ellas un informe elaborado por la organización holandesa Profundo sobre su participación en empresas vinculadas con fabricación y/o comercialización de armamento<sup>51</sup> y otros proyectos controvertidos<sup>52</sup>.

También recientemente la organización SETEM bajo su programa “banca limpia” publicó un informe<sup>53</sup> donde se da detalle de la participación de las entidades financieras en empresas del sector del armamento durante el ejercicio 2011, donde el BBVA tiene un capítulo entero, con información sobre la empresa del grupo y el tipo de producto financiero que invirtió en ellas.

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 zonas habitadas por estas comunidades.

Por último mencionar la denuncia por parte de varias organizaciones sobre la contribución de la empresa en la financiación del proyecto de la presa de Iisu<sup>54</sup>

En relación a sus clientes, BBVA presenta, al igual que en años anteriores, la información relativa a sus clientes bajo los siguientes subepígrafos: Calidad, satisfacción y atención; Acceso al crédito; seguridad y protección; Publicidad responsable; Diseño responsable de productos y servicios.

BBVA afirma que pone en el centro de su actividad a sus clientes y aspira a ser un Banco “customercentric”.

Entre la información facilitada presenta un cuadro con el nivel de satisfacción de los clientes en siete países. Hay una ligera mejora con respecto a los resultados de 2010 los tres países en donde se facilitan datos.

BBVA mencionaba en 2010 que la memoria de reclamaciones había sido sustituida por *wiki sobre resultados de actividad y modelos de gestión de reclamaciones del Grupo BBVA*. Este ejercicio no menciona nada de esta aplicación, y dice literalmente *Para el Grupo BBVA, una de las herramientas más relevantes en la apuesta por la mejora en la satisfacción del cliente se refleja en la figura defensor del cliente. Las actividades del Defensor del Cliente se extienden a todas las unidades del Grupo BBVA y sus sociedades participadas en España, entre las que se incluyen el banco, Uno-e Bank, Finanzia, Gestora de Fondos y de Planes de Pensiones, BBVA Seguros*. Este aspecto sería relevante si no fuese un requerimiento legal impuesto por el organismo supervisor. Todas las entidades con un determinado volumen de activos deben tener la figura del defensor del cliente, que se presupone independiente. Pese a la importancia del defensor del cliente, no es posible evaluar la actuación de éste ya que BBVA, a diferencia del año anterior, no presenta información sobre número de reclamaciones interpuestas ante el defensor del cliente y no facilita ningún tipo de explicación acerca de esta omisión.

Por otra parte, sorprende, después de realizar un análisis espacial, comprobar que BBVA, de acuerdo con la memoria de reclamaciones del Banco de España es la entidad, por segundo año consecutivo, con un mayor número de informes y allanamientos, y que no mencione este dato en la memoria ni explique qué medidas está implementando para modificar esta tendencia.

<sup>51</sup> <http://finanzaseticas.org/wp-content/uploads/2011/05/Dirty-Business-SETEM1.pdf>

<sup>52</sup> [http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe\\_BBVA.pdf](http://www.finanzaseticas.org/pdf/Informe_BBVA.pdf)

<sup>53</sup> [http://finanzaseticas.org/wp-content/uploads/2012/11/inversiones\\_explosivas\\_web.pdf](http://finanzaseticas.org/wp-content/uploads/2012/11/inversiones_explosivas_web.pdf)

<sup>54</sup> <http://bbvahiltzai.e.blogspot.com.es/2011/03/cuarenta-organizaciones-de-euskal.html>

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2011

CUADRO A.I.1

Bancos

Entidad	Allanamientos		Informes favorables al reclamante		Informes desfavorables al reclamante		Informes sin pronunciamiento		Total
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	181	44,5	67	18,5	138	33,9	21	5,2	407
Bankia, SA	112	30,0	82	24,7	136	36,5	33	8,8	373
Banco Español de Crédito, SA (Banesto)	83	24,5	137	40,4	93	27,4	26	7,7	339
Banco Santander, SA	83	24,9	81	27,3	135	40,5	24	7,2	333
Caixabank, SA	56	17,5	120	37,5	117	36,6	27	8,4	320
Nog Banco, SA	107	34,3	132	42,3	64	20,5	9	2,9	312
Banco Popular Español, SA	51	18,0	102	35,9	115	40,5	16	5,6	284
Banco Cam, SA	80	43,7	52	28,4	44	24,0	7	3,8	183
Citibank España, SA	29	16,2	48	26,8	96	53,6	6	3,4	179
Barclays Bank, SA	46	27,2	51	30,2	60	35,5	12	7,1	169
Banca Civica, SA	38	22,4	56	34,8	49	30,4	20	12,4	161
Ibercaja Banco, SA	22	14,5	64	42,1	60	39,5	6	3,9	152
Bankinter, SA	32	21,5	54	36,2	54	36,2	9	6,0	149
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, SA	6	5,0	40	33,6	58	49,6	14	11,8	119
Catalunya Banc, SA	21	17,9	45	38,5	34	29,1	17	14,5	117
Banco Mare Nostrum, SA	20	20,0	38	38,0	30	30,0	12	12,0	100
Unicaja Banco, SA	8	9,1	35	39,8	39	44,3	6	6,8	88
Banco de Sabadell, SA	14	17,1	20	24,4	36	42,7	13	15,9	82
Kutxabank, SA	15	23,8	21	33,3	22	34,9	5	7,9	63
Banco de Castilla-La Mancha, SA	11	17,7	26	41,9	21	33,9	4	6,5	62
Banco Pastor, SA	6	9,8	25	41,0	24	39,3	6	9,8	61
Liberbank, SA	13	21,7	24	40,0	18	30,0	5	8,3	60
Banco Patalem, SA	19	45,9	16	37,1	24	56,7	0	0,0	59

Fuente: Banco de España

BBVA presenta un cuadro con las reclamaciones por país. El número de reclamaciones se incrementa en Chile, Perú y Portugal y disminuye en Venezuela y México, Colombia, Argentina. La información se presenta bajo el ratio de número de reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad. Resultan llamativas las diferencias existentes entre países. Mientras que en España el dato es de 3(2010, no facilita datos a 2011) o Portugal 12, en México es de 421 y en Colombia de 192. 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 categorías y se presentase la resolución de las mismas (a favor, o en contra de la entidad).

BBVA según el Servicio Nacional del Consumidor en Chile, BBVA ocupa el primer puesto en reclamaciones en el ejercicio 2011: <http://www.sernac.cl/25560/>

BBVA tampoco menciona temas sensibles como la conversión de bonos y acciones por acciones o el caso de los swaps sobre hipotecas que se estima han afectado a 18.000 personas<sup>55</sup>. También durante 2011 El Juzgado de lo Mercantil número 9 de Madrid ha admitido a trámite la demanda presentada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) por incluir hasta 51 cláusulas abusivas en los contratos de depósitos e hipotecas<sup>56</sup>.

BBVA afirma ser *Consciente de la pérdida de confianza en el sector en general, BBVA está trabajando para facilitar a los clientes la toma de las mejores decisiones financieras a través de educación financiera y la sencillez en la oferta: comunicación, procesos y contratación de productos y servicios. Uno de los atributos de la sencillez es la comunicación transparente, clara y responsable (TCR) en todos los puntos de contacto y relación con el*

<sup>55</sup><http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=642>  
[http://www.cincodias.com/articulo/mercados/adicae-denuncia-entidades-venta-participaciones-preferentes/20120207cdscdsmer\\_16/](http://www.cincodias.com/articulo/mercados/adicae-denuncia-entidades-venta-participaciones-preferentes/20120207cdscdsmer_16/)

<sup>56</sup><http://www.eleconomista.es/interstitial/volver/acierto/espana/noticias/3039000/05/11/Admiten-a-tramite-la-demanda-de-la-OCU-contra-BBVA-y-Banco-Popular.html>

cliente. De acuerdo con lo señalado anteriormente, BBVA debe replantearse la eficacia de los mecanismos implementados por el alto número de reclamaciones interpuestas por sus clientes.

BBVA afirma que cumple rigurosamente con las normativas de los países en los que opera en cuanto a información y etiquetado de productos. Pertenece a diversas asociaciones de anunciantes e instituciones de control de la publicidad. Sin embargo se ha encontrado información sobre sentencias condenatorias contra la empresa por publicidad engañosa, una por parte de la Corte de Apelaciones de Santiago multó al banco BBVA por publicidad engañosa en el marco de una promoción de préstamos post terremoto y otra por parte del Gobierno de Cantabria<sup>57</sup>

En relación a aspectos sensibles al negocio bancario como la corrupción, o financiación de actividades ilícitas, BBVA cuenta con Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo. Afirma contar con una herramienta de monitorización de transferencias internacionales, y un comité de gestión del riesgo de blanqueo de capitales, además de un proceso de auditorías internas. 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 y una política de conducta en el ámbito de los mercados de valores.

BBVA cuenta con una *Norma de Relación con Personas o Entidades de Relevancia Pública en Materia de Financiaciones y Garantías* y afirma en su código de conducta que la entidad está sometida al principio de neutralidad política. En este sentido en la información analizada no se ha encontrado ninguna mención a operaciones con partidos políticos, bien sean de carácter financiero o filantrópico, cuestión muy relevante por su relación con decisiones administrativas y reguladores y con el actual contexto político y económico.

En este sentido se echa de menos algún tipo de información sobre sus operaciones o contribuciones a partidos políticos, candidatos y organismos de incidencia política (pertenencia, pagos, donaciones, condonaciones de deudas, por país), o sobre sus actividades de lobby. Como alerta un estudio de la ONG Friends of Earth<sup>58</sup>, son prácticas muy extendidas entre las grandes empresas, que suponen una importante influencia en el diseño de las políticas públicas, y sobre las que hay muy poca transparencia.

A pesar de la existencia de un código de conducta, en la información analizada no se ha encontrado información acerca de la sanción a BBVA en Paraguay por estafa piramidal y que ha desembocado en una multa de 200.000 euros y la destitución, por parte del Banco Central de Paraguay que califica la falta como grave, de gran parte del equipo directivo<sup>59</sup>

En cuanto al compromiso de BBVA con la comunidad, presenta información detallada de las actividades realizadas durante 2011. La mayor parte de los recursos, este ejercicio el 2,47% sobre el beneficio atribuido, han sido destinados a Desarrollo social y económico, y a educación. El total de recursos económicos destinados por BBVA se ha reducido en términos absolutos, debido a la minoración de resultados, con respecto a los dos ejercicios anteriores.

Resalta el programa de becas “Niños adelante” al que ha destinado 13,3 millones de euros y afirma haber contribuido a la integración social a través de becas de 61.463 niños y niñas de familias desfavorecidas. También menciona un programa de educación financiera en México y

<sup>57</sup> <http://www.biobiochile.cl/2011/07/14/condenan-al-banco-bbva-por-hacer-publicidad-enganosa-en-prestamos-para-afectados-por-el-terremoto.shtml>  
<http://www.20minutos.es/noticia/1018782/0/>

<sup>58</sup> Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>59</sup> <http://www.mercado-dinero.es/Banca/fuerte-sancion-a-bbva-por-una-estafa-piramidal-en-paraguay.html>  
<http://www.elconfidencial.com/economia/2012/09/21/fuerte-sancion-a-bbva-por-una-estafa-piramidal-en-paraguay--105821/>

en España y la Ruta Quetzal. Por último, presenta información sobre programas de investigación y programa de actividades culturales. También facilita datos sobre voluntariado corporativo.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

BBVA ha elaborado durante el 2011 su noveno informe de RSC, al igual que en el ejercicio anterior se trata de un informe integrado, no obstante el grueso de la información para la realización del análisis efectuado se ha extraído de la web bancaparatos. BBVA debe mejorar en el proceso de integración, el actual modelo no permite evaluar los riesgos inherentes a la actividad en los diversos países en los que opera, ni identificar los planes estratégicos, ni evaluar cómo se resuelven los *trade off* en la toma de decisiones cuando confluyen aspectos económicos, sociales y/o medioambientales.

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 initiative versión 3.0, y 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 auto-calificación de A+. BBVA informa de la publicación de memorias de RSC independientes en Colombia, Estados Unidos, México, Perú, Argentina, Chile y Venezuela.

Este año a diferencia de otros ejercicios, no informa si los grupos de interés han evaluado la información presentada por la entidad a través de la memoria de RSC, ni han realizado aportaciones en base a potenciales indicadores a incluir en futuras ediciones.

En la información que aparece en la web bancaparatos hay un apartado en el que la empresa informa del grado de cumplimiento de los objetivos planteados para el 2011 verificados por Deloitte. Sin embargo, en muchas ocasiones no se ha encontrado explicación clara al no cumplimiento de los objetivos. Por ejemplo, en materia medioambiental y dentro del Plan Global de Ecoeficiencia, de acuerdo con lo apuntado en el apartado de contenido, BBVA no rinde cuentas sobre el alcance de los objetivos planteados. Por otro lado, los objetivos planteados por la entidad para el ejercicio 2012, al igual que en años anteriores, tienen carácter genérico y resultan difíciles de medir.

En relación a la calidad de la información suministrada en la memoria de RC se han identificado desajustes que afectan a los principios de fiabilidad, materialidad, exhaustividad, precisión, neutralidad, relevancia y comparabilidad.

Por otro lado, los datos muchas veces carecen de una explicación que permita al lector extraer conclusiones sobre lo que ha acontecido durante ejercicio. Se denota en el proceso de elaboración de la información una falta de compromiso con la rendición de cuentas. Este último aspecto es evidente cuando los datos presentados mantienen una tendencia negativa. No se encuentra explicación cuando no se cumplen resultados o la tendencia no es positiva de tal manera que se planteen modificaciones en el plan de acción o que provoque una revisión en las políticas implantadas que permitan corregir los desajustes y/o resultados no esperados. 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 cuanto al perímetro de la información, se desconoce si BBVA integra sus operaciones a través de sociedades en las que mantiene un control en la gestión como es el caso de Bancos en China (participación en un 15% sobre el capital del Citic Bank y de un 29,68% en el CNCB, ostentando la categoría de "inversor estratégico único"), o en Turkia (Turkiye Garanti Bankasi, con una participación del 25,01%) o en sociedades que realizan actividades diferentes al propio negocio financiero.

Pese al intento de BBVA de integrar la información de RSE en el informe financiero, no se puede deducir ni evaluar cómo BBVA integra los principios de RSC en el Core Business o negocio principal de acuerdo con el nuevo plan estratégico de responsabilidad social y reputación corporativa, que ha sido aprobado por el Consejo de Administración en mayo de 2008. Además BBVA presenta escasa información acerca de los sistemas implantados para gestionar los potenciales impactos sociales y medioambientales derivados de su actividad de negocio, sin embargo, y de manera justificada, presenta explicación sumamente detallada de la gestión de riesgos financieros y/o típicamente bancarios, como, entre otros, el del crédito, mercado, liquidez, precio, detallados por líneas de negocio y áreas geográficas, cuestión que no sucede con la gestión de riesgos sociales y medioambientales. Por otro lado la entidad presenta la información no en base a su impacto en los diversos países donde actúa, que podría vincularse con su cuota de mercado en los mismos, sino que adopta un criterio en base a la aportación del país al negocio del grupo. Se dan situaciones en las que BBVA es la primera o segunda empresa financiera del país pero sin embargo no hay prácticamente información de cómo BBVA está gestionando los impactos sociales, económicos y medioambientales.

En este sentido, no ha sido posible identificar en base a la información facilitada por BBVA, que la entidad plantee unos objetivos en base a una estrategia adaptada al contexto y exposición de riesgo en los diversos mercados donde la empresa opera. En general se puede afirmar que la información en RSE no responde a un análisis de riesgos que tenga en consideración la naturaleza de los mercados en los que BBVA actúa. BBVA menciona los países en los que opera pero no la naturaleza de los mismos, desde un punto de vista de riesgos relacionados con impactos sociales, medioambientales y de Gobierno Corporativo. Este aspecto es muy relevante ya que BBVA opera en países con un elevado riesgo de vulneración de los derechos humanos, los derechos laborales fundamentales y en entornos con alta debilidad institucional y alto valor ecológico, existencia de comunidades indígenas amenazadas entre otros asuntos relevantes. Sin un proceso de análisis y diagnóstico, teniendo en consideración la naturaleza de los países en los que opera y los riesgos asociados, no se puede desplegar una estrategia en RSE adecuadas ni una gestión de riesgos que incorpore el principio de *duedilligence* de acuerdo con los principios rectores para empresa y derechos humanos de Naciones Unidas. Tampoco aporta información sobre la existencia de mecanismos de remediación extrajudicial implantados por la entidad. En el caso de la información de tipo financiero, BBVA reporta de manera detallada acerca de su negocio por áreas geográficas en su informe financiero e informe anual, a través de la cual es sencillo contextualizar la naturaleza de los mercados en donde BBVA está desarrollando su actividad desde un análisis de gestión de riesgo financiero.

BBVA afirma que su misión consiste *en definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad. Y todo ello con la máxima integridad y transparencia. Afirma que los principales compromisos adquiridos por el Grupo mediante su política de RC son los siguientes:*

- *Desarrollar en todo momento la actividad principal de forma excelente.*
- *Maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad así como minimizar los posibles impactos negativos.*
- *Crear «oportunidades sociales de negocio» que generen valor social y valor para BBVA.*
- *Invertir en las sociedades donde el Grupo está presente mediante el apoyo a iniciativas, especialmente, las relacionadas con la educación.*

*En definitiva, unos compromisos alineados con la visión «trabajamos por un futuro mejor para las personas» y bajo el rigor de los principios de integridad, prudencia y transparencia.*

De acuerdo con lo afirmado por la entidad, esta política cuenta con Plan Estratégico de RC que el Consejo de Administración aprobó en mayo de 2008: la educación y la inclusión financiera, la banca responsable y el compromiso con la sociedad.

BBVA tiene firmados diversos **compromisos internacionales** sobre responsabilidad corporativa y sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la iniciativa financiera del programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente (UNEP FI), los principios de Ecuador, los principios para la inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas y el «CarbonDisclosure Project». Asimismo, el Grupo reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo y a las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales. Además cuenta con diversas políticas tanto en materia de inversión (financiación de defensa) como de comportamiento interno. Estos compromisos se han trasladado en mayor o menor medida a políticas, no obstante en muchos casos no se puede comprobar cómo éstas se traducen en procedimientos y protocolos claros de actuación, ni que se visualicen en resultados que permitan evaluar la efectividad de las políticas aplicadas bajo un proceso de mejora continua.

A nivel organizativo, este año BBVA afirma que el Comité de Dirección del Grupo ha pasado a ejercer la función del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC), lo que eleva estas cuestiones al máximo órgano ejecutivo del banco. Ese mismo modelo se replicará a nivel local en los principales países. Así, el nuevo sistema de gobierno de la Responsabilidad y Reputación Corporativas está configurado de la siguiente forma:

- Consejo de Administración: es responsable de la aprobación y seguimiento de la política de responsabilidad corporativa.
- Comité de Dirección del Grupo: se encarga del impulso y el seguimiento de los programas de RRC a nivel global.
- Comités de Dirección locales y en áreas de negocio: su cometido consiste en el impulso y seguimiento de los programas de RRC a nivel local o en el área de negocio concreta. Estos comités estarán presididos por el *Country Manager* o Director del área de negocio.
- Comités operativos de carácter transversal: estos comités tienen la labor de implantar y ejecutar los programas de RRC. En el 2011, se han creado los siguientes comités operativos, cuya secretaría ostenta el departamento de Responsabilidad Corporativa:
  - Comité de ecoeficiencia y compras responsables, presidido por el director de Compras, Inmuebles y Servicios del Grupo (CIS)
  - Comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales, presidido por el director de Riesgos del Grupo

BBVA informa que en 2011 se han realizado las siguientes sesiones o intervenciones, sin detallar el contenido de las mismas:

- Dos intervenciones en el Consejo de Administración, una de ellas por parte del Consejero Delegado.
- Tres intervenciones en el Comité de Dirección del Grupo.
- Intervenciones en los Comités de Dirección locales de España y Portugal y Paraguay.
- Una sesión del Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales.
- 3 sesiones de *Business Review* con el Presidente y 6 sesiones de *Business Review* con el Consejero Delegado.

Esta evolución a nivel organizativo no se ve reflejada en una incorporación progresiva de las partes interesadas al proceso, ni al sistema de RSE, ni en la mejora de información que permitan al lector de la memoria formarse una idea clara del comportamiento de la empresa en el ejercicio sobre el que se rinden cuentas, y por tanto su contribución en el ámbito de la RSE.

BBVA afirma disponer, en cada país en el que están presentes y en cada área de negocio de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés. Según la entidad estas herramientas garantizan dos cosas: que clientes, empleados o accionistas disponen de los canales adecuados para ser atendidos y que BBVA cuenta con

suficientes fuentes de información para conocer las prioridades y expectativas de estos grupos en su relación con la entidad. Complementando a lo anterior, el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) aporta análisis regulares específicos en el ámbito de la reputación, la marca y la sostenibilidad. En este grupo afirma que incluye el análisis de las expectativas y prioridades de los analistas de sostenibilidad (MSCI, Sustainalytics, SAM, CDP, EIRIS, GS Sustain, Vigeo, Oekom, ORSC, ect...); las encuestas de reputación interna (a empleados) y externa (a clientes y no clientes), los *tracking* de marca, los análisis de reputación *online* o los estudios de opinión pública (*GlobeScan*).

Este año se sigue sin tener noticias acerca del sistema *People&Issues* mecanismo que según la memoria de 2009 les permitía identificar los asuntos relevantes, las instituciones y personas que configuran la agenda de sostenibilidad. Tampoco vuelve a mencionar a la dirección de *stakeholders engagement* creada en 2009.

En este ejercicio menciona un mapa cruzado de asuntos que hay que gestionar producto de diálogo con los grupos de interés, y de dos encuestas realizadas a nivel global. En 2010, afirma haber identificado y analizado 14 asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco y para el desarrollo de su negocio.

De acuerdo con la información aportada, BBVA ha realizado un estudio de opinión pública en 26 países sobre el futuro de las finanzas. Se trata de un estudio internacional que tiene como objetivo explorar cómo crear un entorno en el que los bancos sigan prosperando y generando al mismo tiempo el máximo valor para la sociedad. La investigación ha sido llevada a cabo conjuntamente por *GlobeScan* y por la Universidad de Berkeley. En total, se realizaron entrevistas a 59 líderes de opinión de la industria de servicios financieros, gobierno, organizaciones multilaterales, academias / centros de investigación y la sociedad civil.

Asuntos relevantes identificados por BBVA:

- |    |   |   |
|----|---|---|
| 1  | Contribución a una economía sólida / creación de empleo           | ▲ |
| 2  | Acceso al crédito (personas y empresas)                           |   |
| 3  | Estabilidad y robustez financiera de la entidad                   | ▲ |
| 4  | Operar con los más altos estándares éticos                        |   |
| 5  | Transparencia / accountability                                    |   |
| 6  | Relación calidad-precio (comisiones, intereses)                   |   |
| 7  | Lenguaje claro y transparente                                     |   |
| 8  | Calidad de productos y servicios                                  |   |
| 9  | Bancarización de población con bajos ingresos                     | ▲ |
| 10 | Apoyo a los gobiernos en los asuntos relevantes para la población |   |
| 11 | Comercialización productos con complejidad adaptada al target     |   |
| 12 | Educación financiera  |   |
| 13 | Financiación de proyectos responsable                             |   |
| 14 | Retribución de puestos directivos y del consejo                   |   |
| 15 | Medidas de protección del fraude                                  | ▲ |
| 16 | Trabajar en el desarrollo y motivación de los empleados           | ▲ |
| 17 | Promover la igualdad y diversidad                                 |   |

Pese a todo lo anterior, en la información analizada no se puede deducir que BBVA esté realizando un proceso continuado de identificación, consulta y retroalimentación hacia las partes interesadas. Menciona teóricos sistemas de consulta, sin embargo no facilita información sobre los resultados en el 2011 de los procesos, nivel de identificación de partes interesadas, en base a qué criterios, en su caso, son las seleccionadas y procesadas sus demandas previamente identificadas como legítimas. El último proceso de consulta realizado data de enero de 2008 a partir del cual hace una revisión de los asuntos considerados para los grupos de interés. Sería deseable un mayor detalle en la información que permita entender cómo BBVA gestiona su relación con las partes interesadas, qué sistemas de comunicación mantiene, qué mecanismos de identificación tiene implantados, y qué sistemas

les permiten a partir de procesos de consulta con partes interesadas representativas valorar los aspectos realmente relevantes. Tampoco hay evidencia 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. 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 incorpore las expectativas y necesidades de sus grupos de interés en base al potencial impacto provocado, y que la información presentada responda realmente a un proceso de rendición de cuentas.

El Código de Conducta de BBVA atribuye al Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa la función de promover la adopción de las medidas necesarias para resolver cualquier posible trasgresión de derechos humanos. Sin embargo, la documentación analizada no revela la existencia de mecanismos de control y supervisión concretos, de medidas implantadas, el desarrollo o adaptación de procedimientos para desarrollar sus compromisos en esta materia, de sistemas de evaluación y seguimiento, y de resultados de la aplicación de las políticas.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

BBVA presenta un informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades anónimas cotizadas, de acuerdo al modelo de reporte oficial de la CNMV. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. El lenguaje empleado es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo.

Durante el ejercicio 2011 se ha producido algunos avances en el seguimiento por parte del grupo BBVA de las recomendaciones del código unificado de buen gobierno. Al igual que en el ejercicio 2010, de los tres ejes valorados en el informe, BBVA alcanza su mayor puntuación (2,37) en la sección de Gobierno Corporativo, con un crecimiento de 7 centésimas con respecto a la valoración obtenida en 2010.

Para el análisis del Gobierno Corporativo de BBVA se ha tenido en consideración la siguiente información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011, 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 2011, se han modificado diversos artículos del Reglamento del Consejo para dar cumplimiento a la Ley 12/2010, de 30 de junio, por la que se modifica la Ley de Auditoría de Cuentas y la Ley del Mercado de Valores. Los Estatutos Sociales de la entidad también han sufrido modificaciones que se han sometido a aprobación de la Junta General de Accionistas.

El número máximo y mínimo de consejeros sigue fijado en un mínimo de 5 y un máximo de 15, actualmente el número total de consejeros de 13 miembros. Durante el ejercicio 2011 se han producido modificaciones en relación a la composición del Consejo, por un lado se ha cesado a Rafael Bermejo Blanco, consejero en calidad de independiente. La causa del cese es el cumplimiento de la edad de jubilación establecida en 70 años. Por otro se ha nombrado a José Luís Palao García-Suelto y Juan Pi Llorens, ambos en calidad de independientes y en este último caso nombrado por el procedimiento de cooptación. Entendemos que ha sido por el cese de Rafael Bermejo, no obstante no cuadran las fechas de la causa del cese con la del nombramiento por cooptación de Juan Pi. La fecha de nacimiento de Rafael Bermejo es el 12-09-1940, antes de la modificación estatutaria de 2011 la edad de jubilación de los consejeros era los 70 años por tanto en septiembre de 2010 debería haber cesado en el cargo. La fecha efectiva del cese se produce en marzo de 2011 y la del nombramiento del nuevo consejero, por el procedimiento de cooptación, en julio de ese mismo año.

Entre los 13 miembros del consejo, 10 son independientes representando un total del 76,9%. Solamente hay una mujer en el Consejo, BBVA menciona como iniciativa que “velará porque al proveerse nuevas vacantes los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras, procurando que se incluyan entre los potenciales candidatos a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado”. Pese a la declaración de que se han establecido procedimientos que busquen deliberadamente candidatas que reúnan el perfil exigido, solamente hay una mujer en el consejo, y la tendencia marcada desde años atrás, se puede concluir que no se han conseguido resultados reseñables en esta materia.

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 las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración y de la alta dirección, BBVA en su informe financiero dice textualmente dice: en *BBVA cuenta con un sistema retributivo avanzado basado en la generación recíproca de valor para los empleados y para el Grupo y alineado con los intereses de los accionistas, que atiende a los siguientes principios: creación de valor.....Este sistema recoge los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales generalmente aceptadas en materia de buen gobierno de sociedades en cada momento, configurándose como un sistema dinámico en constante evolución y mejora.*

BBVA, de acuerdo con lo expresado en la memoria de RC de 2009, es consciente de la alarma social que ha generado las altas remuneraciones, y en 2010 identifica como uno de los temas relevantes para el sector financiero y para BBVA, sin embargo las remuneraciones del consejo, pese a la reducción drástica de beneficios, no sólo no se han reducido sino que se han incrementado en términos relativos y absolutos en los últimos años. Este ejercicio en aplicación de la Ley de Economía Sostenible somete a la Junta General de Accionistas la aprobación de las mismas. Informa en su informe de Gobierno Corporativo que el total de remuneraciones percibidas, tanto en concepto de salario fijo y variable, por parte del Consejo de Administración ha ascendido durante el 2011 a la cantidad de 12.937.000 euros, de los cuales el presidente ha recibido 4.977.000.-euros.

Informa que la Junta General de 11 de marzo de 2011 estableció un nuevo sistema de liquidación y pago de la Retribución Variable Anual aplicable a las categorías de empleados cuyas actividades profesionales puedan incidir de manera significativa en el perfil de riesgo del Banco o realicen funciones de control, incluidos consejeros ejecutivos y resto de miembros del Comité de Dirección, adaptado a los requisitos establecidos en la Directiva 76/2010 que fue transpuesta al derecho español mediante el Real Decreto 771/2011, de 3 de junio (“Real Decreto 771/2011”).

El nuevo sistema de liquidación de la Retribución Variable Anual aplicable a los consejeros ejecutivos y resto de miembros del Comité de Dirección, supone que éstos recibirán, al menos, el 50% del total de dicha retribución en acciones.

A estos efectos, si el valor económico de las acciones resultantes del Incentivo que correspondan a cada consejero ejecutivo o a cada miembro del Comité de Dirección en su liquidación no supone al menos el 50% del importe de su Retribución Variable Anual, se le entregará en acciones la parte de su retribución variable ordinaria necesaria para que, sumada al valor de las acciones del Incentivo, se cumpla la anterior proporción. Para este cálculo se tomará como valor de las acciones el precio medio de cierre de las acciones de BBVA correspondiente a las sesiones bursátiles comprendidas entre el 15 de diciembre de 2011 y el 15 de enero de 2012.

Una vez cerrado el ejercicio 2011, se ha procedido a determinar, aplicando las condiciones acordadas por la Junta General de marzo de 2011 antes descritas, la Retribución Variable Anual de los consejeros ejecutivos correspondiente a dicho ejercicio, que comprende su retribución variable ordinaria y su Incentivo del Equipo Directivo, de lo que resulta que durante el primer trimestre de 2012 percibirán de la liquidación de la Retribución Variable Anual correspondiente al ejercicio 2011: 999.731 euros y 155.479 acciones de BBVA en el caso del Presidente; y 635.865 euros y 98.890 acciones de BBVA en el caso del Consejero Delegado, acciones que en ambos casos serán indisponibles durante el plazo de un año desde la fecha de su entrega en los términos anteriormente expuestos.

Además, durante el primer trimestre de cada uno de los ejercicios 2013, 2014 y 2015 los consejeros ejecutivos percibirán la cantidad de 333.244 euros y 51.826 acciones de BBVA en el caso del Presidente, y 211.955 euros y 32.963 acciones de BBVA en el caso del Consejero Delegado, correspondientes a la parte diferida de la Retribución Variable Anual del ejercicio 2011.

Además de lo anterior, se ha liquidado el programa plurianual en acciones para los ejercicios 2010-2011 en la liquidación del Programa corresponderá entregar 210.000 acciones de BBVA al Presidente, 180.000 acciones de BBVA al Consejero Delegado y 770.000 acciones de BBVA al conjunto de los demás miembros del Comité de Dirección del Banco.

Del análisis realizado es prácticamente imposible saber con certeza la cantidad percibida por los diferentes conceptos, según estimaciones propias, posiblemente erradas, teniendo en cuenta la liquidación por entrega de acciones (tomando en consideración el valor de la acción a 31 de diciembre del ejercicio objeto de análisis), aportaciones a planes de pensiones y otros conceptos, el Consejo de Administración recibió la cantidad de 26.370.000 euros en 2011, lo que supone un 0,7 de los beneficios atribuidos y un 9,25% de lo pagado por la empresa en concepto de impuesto de sociedades.

Por otro lado, tener este tipo de sistemas retributivos con incentivos de entrega de acciones 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, y se generen conflictos entre los intereses individuales y los intereses de los accionistas.

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, sin contar el sistema de entrega de acciones (del cual también son beneficiarios), es de 23.665.000 euros, más que lo que representa un incremento acumulado desde el inicio de la crisis en 2007 de más de un 30%.

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, sistema de entrega de acciones valorizado, otros) por consejero, ya que resulta misión imposible deducir con certidumbre el total de lo ingresado por cada uno de los consejeros en base a los diversos conceptos.

Por otro lado, un total de 13 personas del Banco tienen cláusulas de blindaje, sin que estas sean sometidas a aprobación por parte de la Junta de Accionistas. Lo que supone que 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. El informe menciona En el informe de Gobierno corporativo de 2011 no se ha tenido acceso a la cantidad que hubiese devengado en caso de producirse esta circunstancia durante el 2011. Se desconoce la existencia de estas cláusulas, y en su caso a quién afecta y a qué importe ascienden. En cualquier caso este tipo de cláusulas de blindaje que cubren a los directivos en caso de dimisión o despido improcedente van en contra de cualquier racionalidad y se pueden interpretar, claramente, que van en contra de los intereses de los accionistas. Sería deseable un mayor grado de transparencia en este punto.

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 1.035.000. euros, de los cuales 652.000 en concepto de prejubilado del Banco, sin contar las acciones teóricas asignadas durante el 2011.

BBVA cuenta con diversas comisiones: la Comisión Delegada Permanente que define la estrategia de la organización, entre otras funciones, un comité de auditoría y cumplimiento y una comisión de nombramientos y otra de retribuciones, sin embargo no tiene una comisión de estrategia. Tanto la Comisión de Nombramientos y Retribuciones como la de Auditoría y Cumplimiento están conformadas por consejeros independientes.

La firma auditora lleva 9 años de manera ininterrumpida auditando a la entidad, y ha auditado un total de 90% del total de años en el que la compañía se ha sometido a procesos de auditoría. Esta realidad debería tenerse en cuenta con el objetivo de garantizar independencia de este tipo de servicios. Además esta firma ha facturado 3.366 miles de euros por conceptos de consultoría, lo que supone un 13,70% sobre el total facturado cuando en 2010 representaba un 11,4%

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 para que el resultado del procedimiento sea independiente.

En el análisis no se ha encontrado evidencia de que la empresa haya establecido un canal anónimo de denuncias específico para cliente y proveedores. En el caso de los empleados, se informa que existe un canal confidencial de denuncia - dirección de correo electrónico - que comunica al Comité de Auditoría, sobre irregularidades financieras, y contables, eventuales incumplimientos del código de conducta, y actividades irregulares en la organización. El anonimato de las denuncias, serán referidos de ésta forma - anónima - si así lo solicitan los empleados al momento de realizarlas y se mantiene, si se ajusta al cumplimiento de las leyes y normas. No se aporta información sobre medidas específicas para evitar represalias a los denunciantes.

La empresa cuenta con un sistema de gestión de riesgos con énfasis en los aspectos económicos y financieros, e incluye un mapa de riesgos a nivel del grupo, que define los riesgos más críticos en las áreas relativas a la actividad y a la consecución de objetivos del grupo. En el informe no hay información específica sobre la gestión de los aspectos medioambientales, sociales o de derechos humanos.

De acuerdo con el informe de Gobierno Corporativo, corresponde al pleno del consejo definir la política de responsabilidad social del Grupo. Sin embargo de la información analizada no se puede extraer un análisis conclusivo sobre cómo se gestionan cómo se gestionan los riesgos derivados de potenciales impactos sociales y medioambientales, cuales son los mecanismos de transmisión de la dirección al consejo y del consejo a la dirección, qué medidas se han llevado a cabo, cuantas reuniones de Consejo y la comisión pertinente ha tratado específicamente esta temática, si los potenciales impactos son tenidos en consideración para la adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los DD.HH, etc.

BBVA cotiza en la bolsa de Nueva York, por tanto está obligada a cumplir con los requerimientos en materia de Gobierno Corporativo de la Ley SarbanesOxley, entre las que se encuentran mantener 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, cuál 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.

De la información analizada no se ha podido deducir de manera concluyente qué 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.

Respecto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, BBVA permite fragmentar el voto con el objetivo de que los intermediarios financieros voten separadamente asuntos que sean sustancialmente independientes y que aparezcan legitimados como accionistas, en los casos de que actúen por cuenta de clientes con intereses distintos. BBVA establece en 500 el número mínimo de acciones necesarias para acceder a la Junta General de Accionistas.

# BANCO POPULAR ESPAÑOL S.A.

## Banco Popular

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

Banco Popular Español, S.A. (Banco Popular) es la sociedad dominante de un grupo bancario (Grupo Banco Popular) cuyo negocio principal es la banca comercial o minorista<sup>1</sup>.

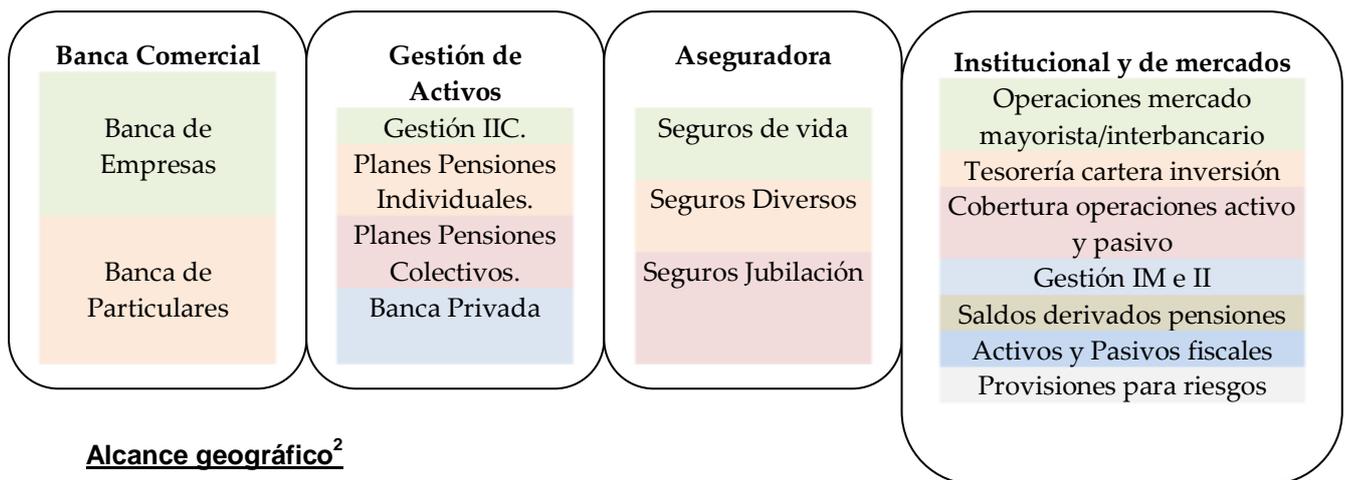
#### **Áreas de negocio:**

**Banca comercial:** actividad centrada en la prestación de servicios financieros a empresas y familias;

**Gestión de Activos:** comprende las actividades de gestión de instituciones de inversión colectiva, gestión de planes de pensiones individuales y colectivos y Banca Privada.

**Actividad aseguradora:** focalizada en productos de previsión y protección.

**Actividad institucional y de mercados.**



#### Alcance geográfico<sup>2</sup>

El modelo de negocio del Grupo está orientado a la banca comercial y minorista. Desde un punto de vista geográfico, el Grupo desarrolla su actividad principal en España, Portugal y Estados Unidos, teniendo presencia además en otros 21 países donde opera a través de oficinas de representación a partir de alianzas y acuerdos de colaboración con entidades locales (en China, con Bank of East Asia e Industrial Bank of China; en Chile con Banco Crédito Inversiones; en Europa Central y del Este y en Italia con Unicredit Group).

#### *Presencia Internacional del Grupo Banco Popular*

País	Empresa	Presencia
Alemania	UniCredit Bank AG	Oficina española para Europa Central y del Este.
Austria	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Bosnia-Herzegovina	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del

<sup>1</sup> IA2011, pag. 18.

<sup>2</sup> Fuentes: IA2011, IRSC2011 y <http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/>

		Este.
Bulgaria	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Chile	Banco Crédito Inversiones, BCI.	Despacho Español –Chile
China SE-Asiático	Bank of East Asia (BEA) e Industrial Bank of China (ICBC)	Oficina de Representación Shanghai
Croacia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
EE.UU.	Totalbank	Filial
Eslovaquia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Hungría	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Italia	UNICREDIT S.p.A.	Oficina Española en Italia
Letonia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Lituania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Macedonia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Polonia	Banco Popular	Oficina de representación en Polonia
Portugal	Banco Popular Portugal	Filial
República Checa	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rumania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rusia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Serbia Montenegro	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Suiza	Banco Popular	Oficina de representación Ginebra
Turquía	Banco Popular	Oficina de representación en Turquía
Ucrania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.

Tiene presencia a través de sociedades participadas en los siguientes territorios considerados como paraísos fiscales: Islas Caimán (George Town) y Hong Kong. En Banca Privada, mantiene vínculos con el Banque Internationale à Luxembourg<sup>3</sup>.

### **Índices de inversión socialmente responsable**

En el ejercicio 2011, Banco Popular informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good

### **Normativa Internacional**

No ha sido encontrada información con relación al cumplimiento de Normativa Internacional por parte del Banco Popular.

<sup>3</sup> Enlace directo (<https://www.bil.com/en/private/Pages/default.aspx>) a la web de la mencionada entidad desde el site de Banca Privada del Grupo Banco Popular. “En Popular Banca Privada contamos con el apoyo de dos grandes instituciones como son el *Grupo Banco Popular*, el tercer grupo bancario a nivel nacional, y el *Banque Internationale à Luxembourg (BIL)*, el banco más antiguo del Gran Ducado, con más de 150 años de experiencia en el sector, lo que aporta un experto conocimiento del mercado internacional a todos nuestros cliente” (<http://www.popularbancaprivada.es/banca-privada/referente/>). Popular Banca Privada es propiedad en un 60% del Grupo Banco Popular y el 40% restante del BIL (IA2011, pág. 49).

### **Estándares voluntarios**

Banco Popular es empresa signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En 2011, el Banco ha continuado participando en SpainSIF, particularmente a través de las Comisiones de Estudios y Promoción de la Inversión Socialmente Responsable.

En este ejercicio el Grupo Banco Popular se ha mantenido como firmante del Carbon Disclosure Project, colaborando con el proyecto CDP Water Disclosure.

### **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:

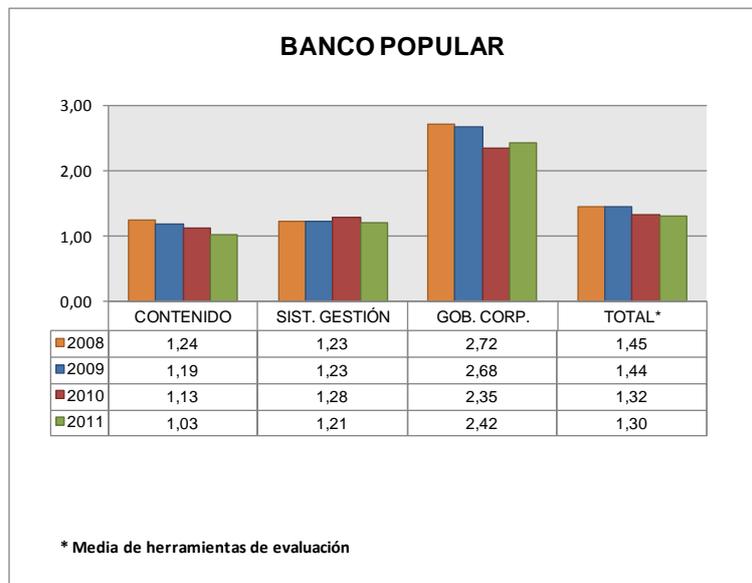
<b>Nombre Documento</b>	<b>Acrónimo</b>	<b>Formato/ Origen</b>
Informe Anual 2011	IA2011	Papel/ Remitido por la empresa
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011	IRSC2011	Papel/ Remitido por la empresa
Código de conducta para proveedores de Grupo Banco Popular	CCPGBP	Pdf / <a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/BPE_Conducta_Proveedores.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/BPE_Conducta_Proveedores.pdf</a>
Libro de Estilo Grupo Banco Popular	LEGBP	Pdf / <a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/Libro%20estilo%20GBP.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/Libro%20estilo%20GBP.pdf</a>
Declaración de Política Medioambiental Grupo Banco Popular	DPMGBP	Pdf / <a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/Politica%20Medio%20Ambiente%20GBP.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/Politica%20Medio%20Ambiente%20GBP.pdf</a>
Reglamento del Consejo de Administración de Banco Popular Español, S.A.	RCABPE	Pdf / <a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/JuntaGeneraldeAccionistas/Documents/Junta%20Ordinaria%202012/REGLAMEN TO%20CONSEJO%20DICIEMBRE%202011.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/JuntaGeneraldeAccionistas/Documents/Junta%20Ordinaria%202012/REGLAMEN TO%20CONSEJO%20DICIEMBRE%202011.pdf</a>
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Banco Popular Español, S.A.	RJGABPE	Pdf / <a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/JuntaGeneraldeAccionistas/Documents/Junta%20Ordinaria%202012/REGLAMEN TO%20JUNTA%20DICIEMBRE%202011.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/JuntaGeneraldeAccionistas/Documents/Junta%20Ordinaria%202012/REGLAMEN TO%20JUNTA%20DICIEMBRE%202011.pdf</a>
Reglamento Interno de Conducta de las entidades del Grupo Banco Popular en el ámbito del mercado de valores (21/07/2010)		Pdf / <a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/Documents/Reg%20interno%20conducta.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/Documents/Reg%20interno%20conducta.pdf</a>
Texto Refundido de los Estatutos Sociales		Pdf / <a href="http://www.bancopopular.es/NR/rdonlyres/8C742579-5973-4AA2-B2C7-3C6F19E56B78/0/ESTATUTOSSOCIALES03052011_Ampliaci%C3%B3nCapital_.pdf">http://www.bancopopular.es/NR/rdonlyres/8C742579-5973-4AA2-B2C7-3C6F19E56B78/0/ESTATUTOSSOCIALES03052011_Ampliaci%C3%B3nCapital_.pdf</a>
INFORME DE ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL EJERCICIO 2011		Pdf

## II. TABLAS DE RESULTADOS

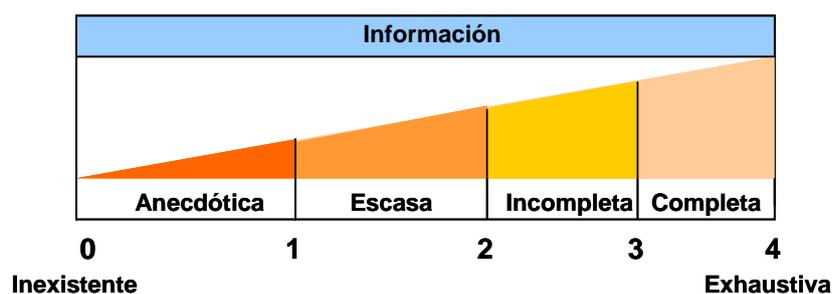
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,69</b>
Indice&Perfil GRI	1,94
GRI Indicadores	1,53
Principios GRI	1,60
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,42</b>
<b>ONU</b>	<b>0,53</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,48</b>
AA1000 Indicadores	0,50
AA1000 Principios	0,46
<b>NEF</b>	<b>1,38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,30</b>

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 **1,30**, 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 **0,53**, 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 **1,21**, 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 Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011 no presenta novedades resaltables en relación a la información suministrada en el 2010. No hay mejoras sustanciales en relación a la información relativa a desempeño social y ambiental. Se mantiene la falta de datos e indicadores relevantes en estos ámbitos, así como la falta de identificación de aspectos y/o impactos que pueden tener resultados negativos para algún grupo de interés, la estrategia para abordarlos y las prioridades en su gestión. No se evidencia un análisis relativo a la actividad financiadora e inversora que incorpore los criterios sociales y ambientales en su desarrollo, siendo ésta la principal actividad del grupo, apreciándose la preponderancia de los aspectos exclusivamente económicos en las decisiones y la estrategia de la entidad.

Si bien se dan algunos datos que permiten analizar la información con mayor profundidad que en ejercicios anteriores, el alcance de la misma está circunscrito a España, no desarrollando suficientemente la información de filiales y participadas foráneas.

#### **b. CONTENIDOS RSC**

Banco Popular Español, S.A. es la sociedad dominante de un grupo financiero (banca comercial, corporativa, seguros, y otras actividades de soporte/ apoyo) cuyo negocio principal lo constituye la banca minorista, en especial, dirigida a particulares y pymes.

El grupo presenta las siguientes áreas de negocio:

- **Banca comercial**, que representa el 69,9% de los activos totales y aporta el 65,7% al beneficio antes de impuestos;
- **Gestión de Activos**, representa el 0,5% de los activos totales y aporta el 3,5% al beneficio antes de impuestos;
- **Institucional y de mercados**, representa el 29,2% de los activos totales y aporta el 24% al beneficio antes de impuestos;
- **Aseguradora**, representa el 0,4% de los activos totales y aporta el 6,8% al beneficio antes de impuestos;

El grupo está constituido por **Banco Popular Español**, entidad dominante, y las sociedades filiales y participadas: **Banco Popular Portugal**, filial (participada al 100%) portuguesa del grupo, **Totalbank** (participada al 100%), filial que opera en el Estado de Florida (EE.UU.) y **Targobank** (participada al 50%, fruto del acuerdo firmado en 2010 con Crédit Mutuel), que opera en España.

La diversificación del negocio, en especial, hacia nuevos canales de comercialización la ha desarrollado el grupo con la filial **Banco Popular-e**, especializada en servicios a través de Internet, **Popular Banca Privada**, filial especializada en la gestión de activos, dirigida a rentas altas (cliente de banca privada), **Popular Bolsa**, especializada en la gestión de activos cotizados en bolsa; y la integración, a través de **Allianz Popular Holding** (participada al 40%, donde el socio mayoritario es Allianz) de los negocios de seguros, pensiones y gestión de fondos de inversión.

Además cuenta con sociedades de financiación (**Popular de Factoring**, en España y Portugal; **Popular de Renting**) y sociedades instrumentales (**Aliseda**, **Gestora Popular**, **Alprosa**, otras...).

Como hecho relevante en 2011 está las operaciones corporativas que han derivado en la alianza estratégica con Allianz, la joint venture con Crédit Mutuel, que ha adoptado la marca Targobank, y la oferta de pública de adquisición de Banco Pastor. En octubre de 2011, Banco Popular decidió realizar una oferta pública de adquisición por el 100% de las acciones y obligaciones necesariamente convertibles de Banco Pastor. Dicha OPA ha finalizado con el 100% de aceptación y, con ella, el Grupo ha reforzado su posición en el proceso de reestructuración del sistema financiero español. La entidad resultante de este proceso contará, de acuerdo con la información facilitada por banco popular, con activos totales superiores a 160.000 millones de euros, más de 7 millones de clientes, más de 18.000 empleados y más de 2.800 sucursales.

En 2011 el Grupo alcanzó la cifra de 14.062 empleados (190 menos con respecto a 2010). La distribución de empleados por sexo y zona geográfica

Geográficamente, el Grupo opera en España, Portugal y Estados Unidos. Además informa de oficinas de representación en diferentes países (de Europa, Asia y América del Sur<sup>4</sup>).

País	Empresa	Presencia
Alemania	UniCredit Bank AG	Oficina española para Europa Central y del Este.
Austria	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Bosnia-Herzegovina	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Bulgaria	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Chile	Banco Crédito Inversiones, BCI.	Despacho Español –Chile
China SE-Asiático	Bank of East Asia (BEA) e Industrial Bank of China (ICBC)	Oficina de Representación Shanghai
Croacia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
EE.UU.	Totalbank	Filial
Eslovaquia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Hungría	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Italia	UNICREDIT S.p.A.	Oficina Española en Italia
Letonia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Lituania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Macedonia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Polonia	Banco Popular	Oficina de representación en Polonia
Portugal	Banco Popular Portugal	Filial
República Checa	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rumania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rusia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Serbia Montenegro	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Suiza	Banco Popular	Oficina de representación Ginebra
Turquía	Banco Popular	Oficina de representación en Turquía
Ucrania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.

<sup>4</sup> Web: <http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/>

Respecto a los centros *off-shore* el banco informa que “a cierre del ejercicio 2011 el número de establecimientos no ha variado con respecto a 2010”<sup>5</sup>.

Sociedad	Domicilio	Actividad
BPE Finance International LTD	George Town (Islas Caimán)	Intrumental financiera
BPE Preference International, LTD	George Town (Islas Caimán)	Intrumental financiera
Popular Español Asia Trade, LTD	Hong Kong	Intrumental financiera

BPE Finance International LTD y BPE Preference International, LTD, ambas con domicilio social en las Islas Caimán, se encuentran inactivas desde el año 2003. Su actividad se limita al mantenimiento de las emisiones efectuadas pendientes de amortización (unas vencen en el año 2039 y otras tienen carácter de participaciones perpetuas). Popular Español Asia Trade, LTD, tiene como finalidad la emisión de cartas de crédito en diferentes países de Asia. No se aporta información detallada sobre las operaciones realizadas en dichas empresas, siendo difícil contrastar (debido en parte a las prácticas imperantes en el sector) si la existencia de tales filiales/participadas responden a intereses de los residentes en los territorios o si se debe a una estrategia de elusión fiscal del grupo o sus clientes, que si bien puede ser legal pero que no responde a los principios de responsabilidad social<sup>6</sup>.

En relación al pago de impuesto desglosado por país y por diversos conceptos, principal vía para conocer el grado de aportación de una empresa al desarrollo en los países en los que está actuando, no se ha encontrado la información con un desglose suficiente que permita valorar la aportación del Grupo en los países donde opera.

El Banco Popular está incluido desde septiembre de 2010 en el índice socialmente responsable, FTSE4Good IBEX.

A cierre de 2011, el Grupo Banco Popular contaba con 6.978.648 clientes, 1.089.959 con perfil empresarial (sobre todo PYMES), 5.839.904 como particulares, además de 290.222 partícipes en IIC en España y 4.586 clientes específicos de Banca Privada, según datos del Informe Anual 2011. Las cuantías sumadas difieren del total reflejado en el informe de RSC, diferencia que de la que podemos inferir una inexactitud en el cálculo del global o una deficiencia en el sistema de recogida de datos.

El crédito a clientes se incrementó un 0,67% respecto al ejercicio 2010, siendo el crédito con garantía real (hipotecas y otros) el de mayor peso en el crédito total a la clientela. Respecto a los activos totales (medios), el 71% lo representan las Empresas (en la Península Ibérica). De estas, las PYMES suponen un 29,8% y los autónomos y comercios el 9,3%. Por su parte, la Gran Empresa supone el 27,9% de los activos totales medios. Las PYMES suponen un margen del 54,7%, lejos del 10,3% de la Gran Empresa y el 12,2% de los autónomos y comercios. Con estos datos y a falta de información desagregada sobre la distribución de créditos en función de los diferentes segmentos de clientes, no podemos inferir la contribución de la entidad al desarrollo del tejido productivo/empresarial.

El Banco informa que mantiene su presencia en el índice FTSE4Good.

El Banco declara su aportación a la sociedad en términos de “*valor económico distribuido*”, desglosado en:

- Empleados: gasto de personal
- Proveedores: gastos generales de administración
- Administraciones públicas: impuestos sociedades y tributos
- Accionistas: dividendos
- Comunidad (sin fundaciones)

<sup>5</sup> IRSC2011: pág. 10.

<sup>6</sup> Más si cabe en la situación actual de crisis financiera y económica, cuándo frente al esfuerzo exigido a la sociedad en general no se aprecia un ajuste en el sector financiero, más allá de las medidas de saneamiento impulsadas desde los organismos internacionales y aplicadas en España en los tres últimos años (incluidos sucesivos “*rescates bancarios*”).

- Compromiso con la sociedad (fundaciones)

Se declara un Valor Económico distribuido en 2011 por importe de 1.293.137.000 €, que supone un 43,15% sobre el margen bruto y un 40,87% sobre el Valor Económico Generado. En relación con los datos de ejercicios anteriores (2010 y 2009), se observa una tendencia decreciente en paralelo con la caída del margen bruto del negocio, si bien, se ha incrementado en el último ejercicio el Valor Retenido por el Grupo.

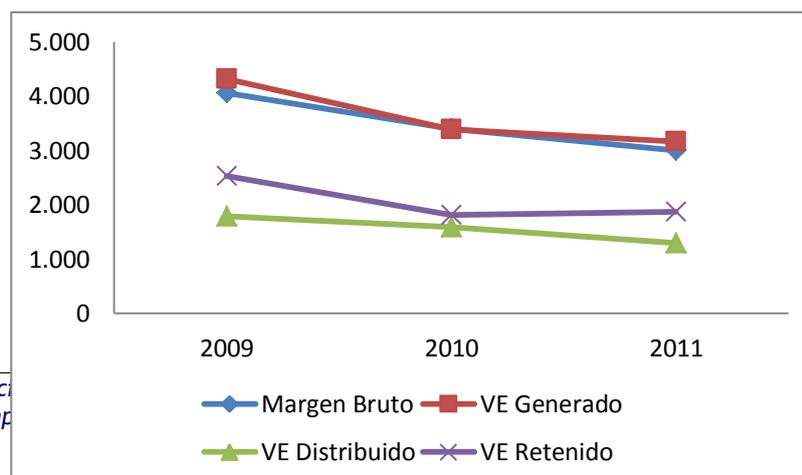


Participaciones porcentuales, 2011 y 2010.

Datos 2011	s/margen bruto	s/VE generado	s/V retenido	s/V distribuido
VE Distribuido	43,15%	<b>40,87%</b>	69,11%	--
Personal	25,99%	24,61%	41,62%	60,22%
Proveedores	13,15%	12,46%	21,07%	30,48%
AAPP	1,22%	1,16%	1,96%	2,84%
Accionistas	2,34%	2,21%	3,74%	5,41%
Comunidad	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%
Fundaciones	0,45%	0,43%	0,72%	1,04%
VE Retenido	62,44%	59,13%	--	--
Datos 2010	s/margen bruto	s/VE generado	s/V retenido	s/V distribuido
VE Distribuido	46,57%	<b>46,65%</b>	87,46%	--
Personal	22,91%	22,95%	43,02%	49,18%
Proveedores	10,47%	10,49%	19,66%	22,48%
AAPP	7,82%	7,83%	14,68%	16,79%
Accionistas	4,97%	4,98%	9,33%	10,66%
Comunidad	0,02%	0,02%	0,03%	0,03%
Fundaciones	0,40%	0,40%	0,75%	0,85%
VE Retenido	53,25%	53,35%	--	--

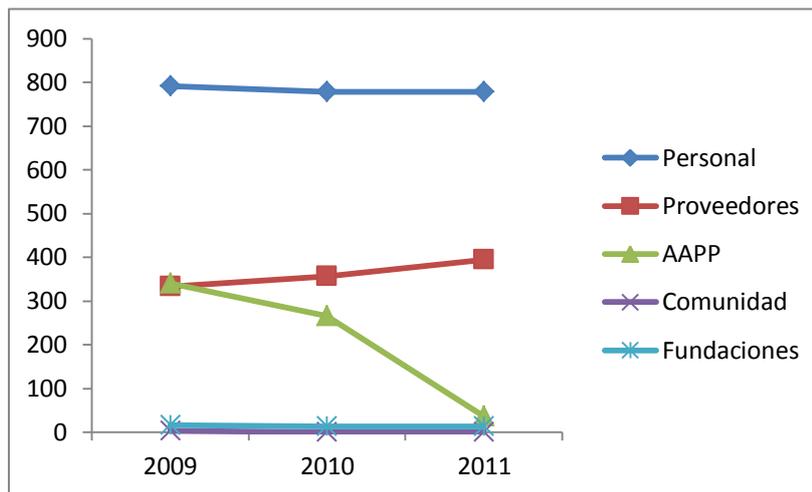
A lo largo del período 2009 -2011, mientras la caída del Valor Distribuido ha ido en paralelo a la caída del margen bruto, en el año 2011, se ha incrementado el Valor Económico Retenido, una vez suavizada la tendencia bajista del Valor Económico Generado.

Evolución 2009 -2011 (miles de euros)



Respecto al reparto/distribución del valor distribuido, la caída más acusada se ha producido en las AA.PP. (en coherencia con la caída de impuestos).

Evolución 2009 -2011 (miles de euros)



El Grupo Popular cuenta con un total de 2.203 oficinas de las cuales 1.967 se encuentran en España y las 236 restantes en otros países de Europa, América y Asia. En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre la reducción del número de oficinas (-0,9%), ni en números de empleados (-0,5%). Se puede presuponer que este descenso está motivado por medidas encaminadas a la reducción de costes operativos, sin embargo esta hipótesis se deriva de una deducción del analista sin soporte en una explicación por parte de la entidad.

La cifra de Inversión Social (13.629.000 €, que resulta de la suma de *comunidad* y *compromiso con la sociedad*), la desglosa el Banco en las siguientes acciones:

- 4.296.000 €, iniciativas de promoción de la mujer y programas de integración de personas con discapacidad;
- 4.084.000 €, ayudas a estudiantes, profesores, investigadores y formación del voluntariado y de agentes sociales;
- 2.873.000 €, apoyo a la construcción de escuelas y centros asistenciales en países de Iberoamérica y África;
- 1.601.000 €, construcción, rehabilitación y dotación de centros sociales y culturales;
- 775.000 €, otras ayudas y colaboraciones a fundaciones e instituciones sin ánimo de lucro.

En este capítulo de *Compromiso con la sociedad* del Informe RSC 2011, se recogen los principales proyectos de Acción Social y Cooperación al Desarrollo en los que se participa, a través de la Fundación Banco Popular (convenio vigente firmado con el Banco en el año 2008 donde se ratificaron las líneas prioritarias de la acción social del Grupo<sup>7</sup>). Según se informa<sup>8</sup>, durante el ejercicio 2011 se pusieron en marcha 96 proyectos, 42 desarrollados en España (desarrollo de acciones formativas para el empleo, Valencia; programa de apoyo familiar, Barcelona; formación en cooperación y voluntariado para profesionales de la salud; programa de apoyo a niños y adolescentes con cáncer; programa de créditos a la excelencia académica, junto a la Universidad de Navarra) y 54 en el extranjero (África e Hispanoamérica, principalmente). No se mencionan en la memoria las ONGD con las que el Banco colabora en

<sup>7</sup> Promoción del progreso educativo, cultural y socioasistencial; Acceso a educación de calidad; Integración de personas con discapacidad.

<sup>8</sup> IRSC2011, págs. 56-61.

los programas de cooperación al desarrollo, ni se detallan los objetivos perseguidos por dichos proyectos, ni si estos están alineados con los objetivos de desarrollo del país o internacionales, ni se informa sobre los procedimientos de supervisión y seguimiento. La inversión social del Banco se canaliza principalmente a través de la Fundación Banco Popular que, en sus palabras, “selecciona proyectos económicamente viables y sostenibles en el tiempo que no requieran de la ayuda sistemática y continuada, preferentemente mediante ayudas reintegrables, sin intereses y con las garantías adecuadas a la naturaleza del proyecto”<sup>9</sup>. Para entender la verdadera aportación por parte del banco a conseguir los objetivos de desarrollo planteados por las políticas públicas, la sociedad civil o los organismos internacionales, sería recomendable un mayor grado de transparencia en cuanto al planteamiento y el desarrollo de los proyectos de cooperación al desarrollo financiados por el Banco, las organizaciones con las que se llevan a cabo y los impactos y resultados medidos de los mismos.

Sería deseable que la financiación de proyectos sociales y ambientales incluidos en los apartados de “Inversión Social” y “Proyectos de Financiación con Componente Medioambiental” mostrara mayor relación con los impactos reales de las operaciones del Grupo en las áreas geográficas en las que está presente. Como se indicó en el informe del ejercicio 2010, la inversión social del Grupo tiene más carácter de filantropía que de involucración real en el desarrollo de estos proyectos.

En cuanto a la remuneración del trabajo, la memoria informa de los valores totales agregados de: sueldos y salarios, cuotas de la Seguridad Social, aportaciones a fondos de pensiones (distinguiendo entre “fondo externo” y “fondo interno”, sin especificar a qué se refiere) y otros gastos de personal. No se desglosan estas partidas por países. Con los impuestos ocurre lo mismo; se presentan los importes totales agregados de: Impuesto sobre Sociedades, Impuesto soportado sobre el Valor Añadido y otros impuestos (sin detalle), sin desglosar importes por país. No se informa de la posible existencia de exenciones fiscales y subvenciones. En el caso de impuestos sobre beneficios, la cifra es negativa, se supone que a devolver a la entidad, en 39.845 miles de euros. Sería conveniente una explicación detallada pro parte del Banco popular que permitiese un análisis desde una visión de responsabilidad social de su política fiscal.

En los diferentes documentos analizados, la entidad menciona exclusivamente riesgos financieros -económicos. Identifica riesgos reputacionales. Existencia Oficina de Cumplimiento Normativo (dependiente de la Comisión de Auditoría y Control) que se ocupa de identificar, evaluar y prevenir los posibles riesgos de incumplimiento relevantes (económicos y reputacionales). Existencia Política Prevención Blanqueo de Capitales. Este año menciona que con el objetivo de llevar a cabo una actividad de forma responsable y conforme a los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno) estableciendo de manera complementaria un procedimiento para su evaluación en el circuito de aprobación del riesgo de crédito. Para ello, en los contratos con clientes de Banca Mayorista y Banca Corporativa que supongan una financiación de más de 10 millones de euros, se incluirá una cláusula de carácter vinculante por la que el cliente declara que la operación objeto de la financiación ha tenido en cuenta la evaluación de riesgos sociales y ambientales. Dicha evaluación se verá reflejada en un informe realizado por una tercera parte independiente, en el que además se detallan las medidas preventivas y correctoras a aplicar en caso necesario.

Asimismo, la observancia de estos criterios se incluirá dentro del proceso de análisis y control que realizará el Comité de Riesgos en su actividad diaria. Sin embargo, no se hay encontrado en la información analizada qué criterios aplica Banco Popular, procedimientos de resolución, porcentaje de operaciones rechazadas sobre total de operaciones analizadas, sistemas de seguimiento, entre otros aspectos.

En la información analizada no se han encontrado evidencias de la existencia de políticas específicas, que midan el impacto en derechos humanos y medioambiente en materia de financiación de proyectos de hidrocarburos, minas, grandes presas, pesca, industria armamentística...

<sup>9</sup> Página 69 del Informe de RSC 2010.

En la información analizada no se ha identificado que Banco Popular se haya suscrito ni ratificados estándares y protocolos internacionales de referencia para las empresas financieras en materia de RSC, 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 Inversión Socialmente Responsable, Banco Popular menciona que está presente en dos fondos de ISR, el *Waga Microfinance Fund SCA SICAR* que invierte en instituciones de microfinanzas para dar apoyo a instituciones microfinancieras principalmente en Iberoamérica y Asia y el PBP Biogen que tiene carácter solidario. Es decir cede parte de la comisión de gestión a una fundación. Además Banco Popular es distribuidor de la SICAV *Deixa Sustainable* que aplica criterios de ASG en su gestión. En la información analizada no es posible concluir que Banco Popular aplique criterios de ISR a la gestión de activos, ni que tenga un compromiso explícito en este sentido, más allá de pertenecer a Spainsif, al no haber ratificado ni suscrito los principios de inversión socialmente responsable.

Tampoco hay constancia de que Banco Popular aplique criterios de RSC en aquellas empresas en las que, como inversor directo o indirecto, ocupa una posición privilegiada en el control político, muchas de ellas multinacionales. Si este control se ejerce de forma responsable, como indica la iniciativa PRI, podría suponer un elemento tractor en la adopción de comportamientos responsables por parte de las empresas cotizadas. Tampoco se ha encontrado información acerca de acciones de *engagement*, y ejercicio de derechos políticos, procesos de incidencia, en caso de haberse realizado, sobre qué principios y en qué empresas.

Tampoco se ha encontrado información sobre qué procedimientos aplica para medir el riesgo social y medioambiental en Project finance, teniendo en cuenta que Banco Popular cuenta con oficinas de representación en distintos países algunos de ellos con elevado riesgo de vulneración de Derechos Humanos.

Otro de los aspectos que requerían una información detallada desde una perspectiva de análisis de RSC es la política de Banco Popular en los mercados de derivados y más concretamente cuando el subyacente de los mismos son materias primas. Los movimientos especulativos sobre alimentos pueden provocar subidas injustificadas de precios y un fuerte impacto social. En este sentido hay entidades financieras que ya están asumiendo un compromiso de no invertir en estos productos, como es el caso de Barclays<sup>10</sup>.

En el capítulo de Derechos Humanos, Banco Popular declara “desarrollar su actividad de forma ética y respetuosa con los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos”, y afirman la inexistencia tanto de incidentes que hayan supuesto una violación de los derechos de las minorías, como de un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Del mismo modo, aseguran que no se han producido operaciones susceptibles de ser consideradas episodios de trabajo forzado o no consentido. De la información analizada no se puede deducir las medidas de control que se aplican para prevenir estos posibles abusos, llegado el caso, ni medidas de mitigación, no permitiendo valorar desde el análisis actual los impactos de las operaciones directas e indirectas del Banco sobre los derechos humanos. Banco Popular es inversor (fondos de inversión, participaciones) y financiador de empresas (banca corporativa, *globaltrade finance*, *project finance*...), actividades y proyectos, y de su memoria de RSC no se desprende una conciencia explícita del efecto que pueden tener las actividades que financian en las personas en aquellos países y comunidades donde estas actividades se desarrollan. Al igual que en el informe elaborado por el Observatorio de RSC referido al ejercicio 2010, en la memoria de 2011 no se ha identificado posicionamiento de la entidad respecto de informaciones que les identifican como poseedores de acciones de empresas productoras de armas controvertidas mediante sus fondos de inversión o los de sus filiales<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> <http://bancabajocontrol.vsf.org.es/el-sabadell-se-queda-solo-0>

<sup>11</sup> SETEM: Negocios sucios, bancos españoles que financian armas. <http://www.bancalimpia.com/pdf/bancos-sucios-informe.pdf>, p. 44

Banco popular menciona que se han desarrollado acciones formativas para 80 personas -un 0,67% de la plantilla-, alcanzando un total de 191 horas. Además, en 2011 se ha difundido a todos los empleados a través del Portal de Formación un vídeo explicativo sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

A pesar de ser firmante del Pacto Mundial y de los compromisos asumidos por parte de la empresa en materia de derechos humanos ya mencionados previamente, no se ha encontrado evidencia de que la entidad cuente con mecanismos para prevenir convertirse, con sus actividades, en cómplice de violaciones de los DDHH, ni del derecho humanitario. Tampoco se ha encontrado evidencia de mención explícita sobre cómo ejerce la debida diligencia para evitar el uso de sus bienes y servicios en casos de complicidad con violación de los DDHH, de acuerdo con los principios rectores de Naciones Unidas para empresas y derechos humanos.

Así mismo, no se ha encontrado información sobre sus obligaciones respecto al personal de seguridad, ni sobre políticas garantistas de los DDHH en materia de seguridad. La empresa no aporta datos sobre políticas garantistas de los DDHH en sus contratos relativos al personal de seguridad, no obstante hace mención a que el 100% del personal de seguridad tiene formación en aquellos aspectos de los Derechos Humanos que resultan de especial interés en el desempeño de sus labores.

En la memoria se informa de que el número total de empleados a diciembre de 2011 asciende a 14.062 empleados, 190 menos que en 2010. La empresa presenta la información en relación a sus empleados en España, EEUU y Portugal, sexo, edad, colectivo y si el tipo de contrato es fijo o temporal. En materia de igualdad de género, la empresa aún tiene un importante campo de mejora, ya que la proporción de mujeres es de un tercio de la plantilla aproximadamente del grupo. No obstante la tendencia se está corrigiendo desde el ejercicio 2009. Presenta el ratio de salario hombre/mujer por categorías profesionales (directivos, técnicos y administrativos). Existe una diferencia salarial en todas las categorías que llega al 20% en el caso de técnicos y administrativos. Banco Popular afirma que esta diferencia guarda relación con el tiempo medio de permanencia y por los complementos retributivos.

El Grupo Banco Popular es firmante del "Charter de la Diversidad", y ha ampliado en 2011 con sus empleados la iniciativa "Somos Diversidad", integrada en el Portal del Empleado, que pretende divulgar internamente su compromiso con la integración de la diversidad e implicar a los empleados, a través del apartado "Apoyo a la discapacidad". "Somos diversidad" plantea cuatro líneas de actuación para la integración de la diversidad en las políticas de selección y contratación: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, integración intergeneracional, e integración de diversas nacionalidades, que según informa han sido implantadas en 2011. No se informa, sin embargo, de la situación actual en materia de no discriminación ni, por ejemplo, del grado de cumplimiento de la LISMI. Sería necesario aportar datos que permitieran valorar la situación actual en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en este ámbito.

En materia de formación, Banco Popular informa el número de horas recibidas por categoría y sexo. Menciona un curso de RSC a 42 gestores de recursos humanos.

En materia de relaciones sindicales facilita datos de cobertura del convenio colectivo para personal de España e informa que cuenta con 521 delegados sindicales. También afirma que el 94,33% de la plantilla del Grupo está representada por el Comité Estatal de Seguridad y Salud.

Como se indicó para los aspectos medioambientales, el Código de Conducta para proveedores se apoya en los principios del Pacto Mundial, lo que exige del Banco un compromiso con los Derechos Humanos, compromiso que se transmite a los proveedores en sus relaciones comerciales. Sin embargo, a pesar de contar con un Código de Conducta para Proveedores y encontrarse el Banco en proceso de implantar un sistema de gestión que permita realizar un seguimiento de sus proveedores, no se constata, en la información analizada del 2011, que

este sistema garantice, hoy por hoy, el control ante posibles malas prácticas de éstos que supongan algún tipo de violación de los Derechos Humanos.

El Grupo Popular supervisa el cumplimiento del ordenamiento jurídico y de los criterios de negocio fijados por la Dirección a través de diversos sistemas internos y Comisiones para su cumplimiento y control. Las áreas principales de control son: la prevención del blanqueo de capitales, la protección de datos de carácter personal y seguridad de la información, y el seguimiento y control del riesgo. La Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales afirma que “trabaja con las autoridades competentes, analiza y comunica las operaciones que pudieran presentar indicios de su relación con dicha actividad, y difunde internamente las medidas establecidas contra el blanqueo”<sup>12</sup>. Para su funcionamiento se apoya en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Para proteger la información desde un enfoque preventivo, reactivo y dinámico, el Grupo ha adoptado una “Política de Seguridad de los Sistemas de Información”, diseñada para minimizar los riesgos de incumplimiento y asegurar la coordinación entre las distintas áreas afectadas. Las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo se recogen en el Informe Anual y en el Informe de Gobierno Corporativo. Entre estas medidas destacan la implantación de herramientas para responder a las exigencias derivadas de la implantación de Basilea II, el incremento de la actividad de Auditoría Interna y el establecimiento de medidas para prevenir el fraude.

En los informes del Banco para 2011, la política de gestión de riesgos está muy enfocada a la lucha contra el fraude y hacia la protección de datos, pero no se especifica cómo se lucha contra la corrupción y el soborno (es significativo que no aparece ninguno de estos dos términos, “corrupción” y “soborno”, en los informes, fuera de la declaración del Principio 10 del Pacto Mundial), ni cómo se lucharía contra un posible tráfico de influencias. No se menciona la existencia de un canal o buzón de denuncias a través del cual los grupos de interés pudieran alertar de posibles casos de corrupción en el Banco. Sí informan de la existencia de un buzón de quejas y sugerencias de clientes, de buzones de sugerencias para empleados y del buzón de correo [rsc@bancopopular.es](mailto:rsc@bancopopular.es) para atender, de forma genérica, “sugerencias y consultas de los grupos de interés”, pero en ningún caso se indica que el Banco tenga previsto ni articulado que estos canales puedan ser utilizados para el envío de denuncias.

El Banco informa (de manera global, sin detalles), hay que destacar la transparencia en este aspecto, de la financiación dada a partidos políticos, sindicatos y “asociaciones afines”, aunque indica que las peticiones de créditos u otro tipo de colaboración de estas organizaciones se tramitan como las de cualquier otra empresa de servicios. Sin embargo, igual que en años anteriores, sigue sin informar acerca de deducciones y bonificaciones fiscales o subvenciones recibidas, excepto de las ayudas obtenidas de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. No queda clara cuál es la estrategia o cuáles son los criterios de lobbying frente a las Administraciones Públicas y se echa de menos algún tipo de información sobre sus actividades de lobby.

En lo relativo a la protección de los derechos de los clientes, se hace referencia a aspectos de lucha contra el fraude (principalmente en lo referente al uso fraudulento de tarjetas de crédito y al fraude en internet) y a la protección de datos de carácter personal. Sin embargo, se han encontrado deficiencias en cuanto a la atención debida en las oficinas comerciales a los clientes a la hora de vender productos complejos. La memoria no informa de las numerosas denuncias que el Banco, al igual que otras muchas entidades financieras, ha recibido por comercializar de forma poco transparente, a sus clientes de hipotecas, productos de permuta financiera o swaps<sup>13</sup>. Existen sentencias en firme de diferentes tribunales nacionales (audiencias provinciales, juzgados,) donde se condena al Banco por la “*mala praxis*” en la comercialización de determinados productos financieros (en especial, los contratos de permuta financiera de tipos de interés, IRS o swaps)<sup>14</sup> (el subrayado es nuestro).

<sup>12</sup> Página 13 del Informe de RSC 2011.

<sup>13</sup> Ver: Buscador Jurisprudencia Consejo General del Poder Judicial (<http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>)

<sup>14</sup> Siendo así que el juez dicatamina, SAP SG 452/2011: “*la carga de la prueba del correcto asesoramiento e información en el mercado de productos financieros, pesa sobre el profesional financiero con el que se contrate, respecto del cuál la diligencia exigible no es la genérica de un buen padre de familia, sino la específica del ordenado*”

Respecto a sentencias condenatorias (a partir de recursos de apelación, procedimientos ordinarios/juicios, etc...) en relación con la comercialización y venta de contratos “swap” o permutas financieras localizamos, entre otras, las siguientes durante el último cuatrimestre del ejercicio 2011:

ROJ <sup>15</sup>	Órgano	Sede	Fecha
<a href="#">SAP LU 1091/2011</a>	Audiencia Provincial	Lugo	21/12/2011
<a href="#">SAP O 2304/2011</a>	Audiencia Provincial	Oviedo	21/12/2011
<a href="#">SAP J 995/2011</a>	Audiencia Provincial	Jaén	02/12/2011
<a href="#">SAP SG 452/2011</a>	Audiencia Provincial	Segovia	29/11/2011
<a href="#">SAP O 2214/2011</a>	Audiencia Provincial	Gijón	21/11/2011
<a href="#">SAP O 2170/2011</a>	Audiencia Provincial	Gijón	18/11/2011
<a href="#">SAP VA 1512/2011</a>	Audiencia Provincial	Valladolid	08/11/2011
<a href="#">SAP O 1672/2011</a>	Audiencia Provincial	Gijón	07/11/2011
<a href="#">SAP VA 1535/2011</a>	Audiencia Provincial	Valladolid	03/11/2011
<a href="#">SAP VA 1467/2011</a>	Audiencia Provincial	Valladolid	03/11/2011
<a href="#">SJPI 93/2011</a>	Juzgado de Primera Instancia	Vitoria-Gasteiz	31/10/2011
<a href="#">SAP O 1809/2011</a>	Audiencia Provincial	Oviedo	28/10/2011
<a href="#">SAP LU 906/2011</a>	Audiencia Provincial	Lugo	28/10/2011
<a href="#">SAP O 1791/2011</a>	Audiencia Provincial	Oviedo	26/10/2011
<a href="#">SAP O 1670/2011</a>	Audiencia Provincial	Gijón	25/10/2011
<a href="#">SAP O 1785/2011</a>	Audiencia Provincial	Oviedo	24/10/2011
<a href="#">SAP O 1783/2011</a>	Audiencia Provincial	Oviedo	21/10/2011
<a href="#">SAP O 1596/2011</a>	Audiencia Provincial	Oviedo	18/10/2011
<a href="#">SAP O 1252/2011</a>	Audiencia Provincial	Gijón	18/10/2011
<a href="#">SAP O 1577/2011</a>	Audiencia Provincial	Oviedo	13/10/2011
<a href="#">SAP O 1507/2011</a>	Audiencia Provincial	Oviedo	05/10/2011
<a href="#">SAP PO 2388/2011</a>	Audiencia Provincial	Pontevedra	30/09/2011
<a href="#">SAP O 1208/2011</a>	Audiencia Provincial	Gijón	27/09/2011

La memoria aporta información general de acerca de datos de reclamaciones e incidencias, pero no se incluyen las compensaciones a los clientes por la resolución a su favor de estas reclamaciones. Según informa el Banco en la memoria, durante 2011 se han producido 7,34 quejas o reclamaciones por cada 10.000 clientes – frente a las 7,99 del ejercicio anterior – y 2,32 por cada 100.000 operaciones – 2,45 en 2009 –. Se desglosan las incidencias resueltas según la naturaleza de las mismas (reclamaciones, quejas y consultas).

El Banco informa de que durante el ejercicio 2011 no ha sido objeto de de multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, así como la ausencia de sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa vigente<sup>16</sup>. No se especifica qué umbral se aplica para distinguir las multas

---

*empresario y representante leal en defensa de los intereses de sus clientes, lo cual por otra parte es lógico por cuanto desde la perspectiva de éstos últimos se trataría de un hecho negativo, como es la ausencia de dicha información”. En otro caso, SAP O 2214/2011: “El producto contratado es un producto complejo, tal como se expone a continuación. No consta que el banco hubiese sometido al demandante a un test de idoneidad ni a un test de conveniencia”. SAP VA 1535/2011: “nos hallamos tanto ante un contenido contractual cuanto a una información suplementaria, si cabe aún mas importante ante lo ininteligible de aquel, por completo contrarios al deber de información antes comentado que resulta exigible de la entidad bancaria para que el cliente forme válidamente su consentimiento, provocando error en el mismo”. SAP VA 1467/2011: “cabe apreciar al caso, en efecto, una grave insuficiencia respecto del deber de información que correspondía al Banco”. SAP O 1809/2011: “Comparte, en lo demás, esta Sala plenamente las consideraciones del Juzgador de instancia acerca de la defectuosa o más bien inexistente información ofrecida por el Banco sobre elementos esenciales del contrato, determinante del error en el consentimiento y consiguiente nulidad de lo pactado”. SAP O 1791/2011: “No es la demandante, en su condición de cliente y consumidora de un producto bancario, quien debe demostrar que carece de conocimientos financieros. Es el Banco, al contrario, quien debe probar que cumplió el deber de información que le exige tanto la normativa específica como la legislación de consumidores, lo que, como se ha visto, no hizo”.*

<sup>15</sup> Repertorio Oficial de Jurisprudencia.

<sup>16</sup> Si bien existe sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Madrid, sección 9, de 08/09/2011, ante la demanda de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) y con la intervención del Ministerio Fiscal sobre [Acción de cesación](#)

“significativas” de las que no lo son, cuestión que es clave en un ejercicio de rendición de cuentas.

Del mismo modo, informa que las entidades del Grupo no han sido objeto durante 2011 de ninguna resolución del Banco de España, ni de la CNMV, contraria a su actuación en materia de publicidad e información sobre los productos y servicios; tampoco se han dictado resoluciones contrarias a su actividad por otras administraciones, ni ha sido objeto de ninguna multa o sanción por incumplimiento en materia de publicidad u otras comunicaciones relacionadas con los productos y servicios que ofrece.

Según desglosa en el Informe Anual (págs. 263 y 264), el Servicio de Atención al Cliente ha emitido en 2011 un total de 6.350 dictámenes, resultando a favor del reclamante 2.423, a favor del grupo 3.518, 54 a favor de ambas partes y 355 sin pronunciamiento. De estas incidencias, 515 se tramitaron y dictaminaron a través del Banco de España (396), de la C.N.M.V. (92) y de la Dirección General de Seguros (27).

En lo que respecta a la protección de datos de carácter personal, la memoria informa que el Banco ha sido sancionado por la Agencia Española de Protección de Datos con una multa por importe de 60.101,21 €, que ha sido parcialmente anulada, quedando fijada en 40.000 € según sentencia de la Audiencia Nacional.

En lo que se refiere a la gestión de su cadena de suministro, Banco Popular afirma –igual que en años anteriores – que el 98,62% del volumen de facturación de proveedores proviene de “proveedores locales”, con lo que quieren decir “con domicilio fiscal en España”. Los 409 millones de euros gestionados desde la Oficina de Compras hacen referencia exclusivamente a “proveedores con contratos relativos a aspectos críticos del negocio”, de los que 404 millones de euros corresponden a proveedores españoles y 5 millones a proveedores no residentes en España. El compromiso del Grupo con la gestión de las Compras se refleja en su pertenencia a la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos, AERCE, donde el Banco es miembro de su Ateneo de Compras y participa en actividades públicas relacionadas con la aplicación de criterios de Responsabilidad Social en la cadena de suministro. El Banco popular afirma que para la homologación de proveedores, éstos han de cumplimentar una Ficha de Evaluación en la que se recogen aspectos de carácter económico y de gestión e información relativa a medidas medioambientales, laborales e indicadores de desempeño social. Esta información es muy poco concreta e imposibilita obtener una valoración real de qué sistema se está implantando, qué tipo de requisitos en cuanto a RSC está exigiendo el Banco a sus proveedores, y qué procedimientos a efectos de comprobación ha implantado (auditorías....).

Banco Popular cuenta con una política ambiental que se concreta en el cumplimiento de la legislación ambiental, dirección y supervisión del desempeño ambiental desde el consejo de administración, integración de las consideraciones ambientales en la gestión global y la puesta en marcha de las mejores prácticas ambientales en la operativa diaria, incluyendo:

- Minimización y segregación de los residuos.
- Ahorro y uso sostenible de los recursos.
- Consideración de criterios de eficiencia y ahorro energético.
- Gestión y uso eficiente del agua.
- Políticas de compra verde.

El Banco Popular menciona la existencia de un plan de eficiencia energética y reducción del impacto ambiental, sin embargo se desconocen los objetivos cuantitativos del mismo. Menciona diversas medidas de carácter aislado que sin embargo no han mejorado el comportamiento de la entidad en relación al consumo de electricidad, que ha aumentado un 21,91%, ni energía por fuentes primarias (han aumentado extraordinariamente las más contaminantes y la nuclear), ni en las emisiones de CO<sub>2</sub> que se han incrementado un 275%, ni en el consumo de papel que ha aumentado un 9%. En la información analizada no se ha

---

[para la defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios relativa a condiciones generales de la contratación.](#)

encontrado explicación a estos incrementos, ni se hace mención por parte de la empresa a la implantación de mecanismos de corrección.

Banco popular presenta un cuadro con los residuos gestionados en 2011 y afirma que el 82% del total del papel es reciclado.

No se han encontrado en fuentes secundarias de información evidencias de multas, sanciones o denuncias al Grupo Banco Popular por infracciones de legislación referidas a medio ambiente, derechos humanos o derechos laborales. Si se encuentran evidencias de denuncias de consumidores por la aplicación de cláusulas consideradas abusivas y otras debidas a la falta de asistencia comercial a los clientes para la contratación de productos financieros complejos (tóxicos), ya comentados anteriormente en este informe. La existencia de varias sanciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos se incluye en el informe de RSC.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En los bloques anteriores de este análisis ya se han desgranado algunos aspectos relativos a la gestión de la RSC por parte del Banco Popular, pero parece pertinente destacar algunos de estos puntos de manera más relacionada a los propios procesos y sistemas de gestión.

Pese a que Banco popular afirma que la RSC es un elemento transversal en el desarrollo de la actividad del grupo, de la información analizada no se puede evidenciar con claridad la existencia de un sistema de gestión por parte de Banco Popular que integre los aspectos sociales, medioambientales y económicos.

Banco Popular afirma que la fijación de la política del grupo en materia de RSC depende de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses. Afirma que existe una oficina de RSC, dependiente de Presidencia, que es la encargada de dirigir la estrategia del Grupo. Durante 2011 Banco Popular afirma que se ha aprobado la elaboración de un Código de Conducta, sin embargo de la lectura de la información que aparece en la memoria no queda claro si el código finalmente se ha aprobado en ese ejercicio.

La Memoria de Sostenibilidad 2011 del Grupo no presenta datos uniformes de todas las áreas geográficas y todas las actividades en las que el grupo opera. En relación a la calidad de la información suministrada en la memoria de RC se han identificado desajustes que pueden afectar a los principios de fiabilidad, materialidad, exhaustividad, precisión, neutralidad, relevancia y comparabilidad.

Por otro lado, los datos muchas veces carecen de una explicación que permita al lector extraer conclusiones sobre lo que ha acontecido durante ejercicio. Se denota en el proceso de elaboración de la información una falta de compromiso con la rendición de cuentas. Este último aspecto es evidente cuando los datos presentados mantienen una tendencia negativa. No se encuentra explicación cuando no se cumplen resultados o la tendencia no es positiva de tal manera que se planteen modificaciones en el plan de acción o que provoque una revisión en las políticas implantadas que permitan corregir los desajustes y/o resultados no esperados. 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 cuanto al perímetro de la información, se desconoce si banco Popular integra sus operaciones a través de sociedades en las que mantiene un control en la gestión como es el caso de Banco Pastor, Targobank S.A o la empresa Alianz Popular Holding

Banco Popular afirma que para la elaboración del Informe de RSC, se trabaja a medio plazo en la interacción con los grupos señalados. El canal de comunicación abierto desde la web corporativa para la recepción de sugerencias y consultas de los grupos de interés del Banco es

el buzón de correo: rsc@bancopopular.es Grupo Banco Popular define sus grupos de interés como todas aquellas personas naturales o jurídicas que, de alguna manera, influyen o se ven influenciadas por las actividades que desempeña el Banco y que contribuyen a su progreso. Bajo este criterio el Grupo Popular identifica a sus grupos de interés y afirma que uno de los aspectos clave de la actuación del Grupo en materia de RSC es la gestión de las expectativas de sus grupos de interés. Pese a todo lo anterior, en la información analizada no se puede deducir que Banco Popular esté realizando un proceso continuado de identificación, consulta y retroalimentación hacia las partes interesadas. Menciona teóricos sistemas de consulta, sin embargo no facilita información sobre los resultados en el 2011 de los procesos, nivel de identificación de partes interesadas, en base a qué criterios, en su caso, son las seleccionadas y procesadas sus demandas previamente identificadas como legítimas. Sería deseable un mayor detalle en la información que permita entender cómo Banco Popular gestiona su relación con las partes interesadas, qué sistemas de comunicación mantiene, qué mecanismos de identificación tiene implantados, y qué sistemas les permiten a partir de procesos de consulta con partes interesadas representativas valorar los aspectos realmente relevantes. Tampoco hay evidencia 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. Pese al compromiso de Banco Popular 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 incorpore las expectativas y necesidades de sus grupos de interés en base al potencial impacto provocado. . La identificación que se suministra de los grupos de interés es muy genérica, y no se aprecia un diálogo claro. La comunicación con ellos es fundamentalmente unidireccional (difusión informativa más que diálogo). Se habla de canales de comunicación, pero muy poco de canales de diálogo.

Además de la información suministrada por los diferentes canales (informes escritos, web corporativa, site de determinadas campañas) se puede inferir que responde más a criterios de comunicación dirigidos a grupos de interés específicos (accionistas, inversores y empleados) vinculados con la gestión económica del negocio.

Al igual que en análisis anteriores, sigue sin evidenciarse con claridad la existencia de un sistema integral de gestión de la RSC en el Grupo, apoyado en una evaluación formal de actividades y sus impactos, desarrollado a partir de unos objetivos y un plan de acción concretos, supervisado a través de un cuadro de indicadores relevantes y con información consistente del progreso año a año a través de un plan plurianual de mejora.

El Grupo, al igual que años anteriores, mantiene los compromisos externos respecto al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, SpainSIF, Carbon Disclosure Project.

No se observa en la documentación analizada, un objetivo por parte de Banco Popular de integrar la información de RSE con la información e carácter económica y financiera, no se puede deducir ni evaluar cómo Banco Popular integra los principios de RSC en el Core Business o negocio principal. Además Banco Popular presenta escasa información acerca de los sistemas implantados para gestionar los potenciales impactos sociales y medioambientales derivados de su actividad de negocio, sin embargo, y de manera justificada, presenta explicación sumamente detallada de la gestión de riesgos financieros y/o típicamente bancarios, como, entre otros, el del crédito, mercado, liquidez, precio, cuestión que no sucede con la gestión de riesgos sociales y medioambientales. En este sentido, no ha sido posible identificar en base a la información facilitada por Banco Popular, que la entidad plantee unos objetivos en base a una estrategia adaptada al contexto y exposición de riesgo en los diversos mercados donde la empresa opera. En general se puede afirmar que la información en RSE no responde a un análisis de riesgos que tenga en consideración la naturaleza de los mercados en los que Banco Popular actúa. Sin un proceso de análisis y diagnóstico, teniendo en consideración la naturaleza de los países en los que opera y los riesgos asociados, no se puede desplegar una estrategia en RSE adecuadas ni una gestión de riesgos que incorpore el principio de due dilligence de acuerdo con los principios rectores para empresa y derechos

humanos de Naciones Unidas. Tampoco aporta información sobre la existencia de mecanismos de remediación extrajudicial implantados por la entidad.

Igual que en años anteriores, la información relativa a responsabilidad social reportada por Banco Popular en sus informes anuales ha sido verificada por PricewaterhouseCoopers, que es la misma entidad que viene auditando las cuentas de Banco Popular. La verificación se ha limitado a analizar la adecuación de los contenidos a las directrices de GRI (Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0. (GRI G3). Como en años anteriores, la revisión se ha llevado a cabo de acuerdo a la Norma ISAE 3000 del IASSB, y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, especificando que “el alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, y por tanto su seguridad es también menor”. Como se puede observar las conclusiones del presente informe no siempre coinciden con las del informe de verificación, desconociendo si el equipo de verificación ha accedido a información distinta a la empleada en este estudio.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo Banco Popular elabora el Informe Anual de Gobierno Corporativo según el estándar establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. El lenguaje empleado es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos en su *Informe de Gobierno Corporativo 2011*, 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*, en el *Reglamento Interno de Conducta de las entidades del Grupo en el ámbito de los mercados de valores*, y en sus *Estatutos Sociales*.

El Informe de Gobierno Corporativo y el informe de RSC hacen referencia a la gestión de riesgos del Grupo, centrandolo en los siguientes aspectos: riesgo de crédito, riesgo exterior, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo reputacional. Éste último incluye seguimiento de la legislación, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas relativos a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, el comportamiento en los mercados de valores, la privacidad y protección de datos de carácter personal, y las actividades de negocio. Falta, como en ejercicios anteriores, un seguimiento de los impactos sociales y ambientales de sus actividades frente a terceros.

La **Comisión de Auditoría y Control** tiene entre sus funciones la de 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, que adviertan en el seno de la empresa. El Informe de Gobierno Corporativo no detalla cuáles son los mecanismos utilizados, así como tampoco ninguna información que evidencie su implantación en el ejercicio analizado. Como se mencionaba anteriormente, no queda explícito en la memoria cuál sería el mecanismo del que dispondrían los empleados para denunciar esas posibles irregularidades, con suficientes garantías de protección de su persona frente a posibles represalias. El establecimiento de un canal de denuncias de estas características debería extenderse no sólo a los empleados sino también a cualquier parte interesada que pueda denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos.

De acuerdo con la información analizada, no existen cláusulas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo.

Se someten a la aprobación de la Junta General de Accionistas: (a) La transformación de sociedades cotizadas en compañías holding, mediante “filialización” o incorporación a entidades dependientes de actividades esenciales desarrolladas hasta ese momento por la propia sociedad, incluso aunque ésta mantenga el pleno dominio de aquéllas; (b) la adquisición o enajenación de activos operativos esenciales, cuando entrañe una modificación efectiva del

objeto social; (c) las operaciones cuyo efecto sea equivalente al de la liquidación de la sociedad. Los accionistas reciben suficiente información de los asuntos a tratar en la Junta previamente a su celebración, y disponen de la posibilidad de votar separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes. Esta regla aplica particularmente: (a) al nombramiento o ratificación de consejeros, que deberán votarse de manera individual, (b) en el caso de modificaciones de Estatutos (a cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes) y (c) a la votación, con carácter consultivo, de los Informes sobre la política de retribuciones de los consejeros.

La composición del Consejo de Administración se mantiene igual a la del ejercicio anterior. Lo forman 18 consejeros, de los cuales 3 son ejecutivos (16,66%), 7 externos dominicales (38,88%), 6 externos independientes (33,33%) y 2 con la clasificación de Otros Consejeros Externos<sup>17</sup>. No existe una limitación de edad para el desempeño de las funciones en el seno del Consejo de Administración.

El número total de miembros del Consejo supera la recomendación de un máximo de 15 dada por la CNMV. El mínimo número de consejeros previsto en los Estatutos del Banco Popular es de 12, y el máximo es de 18. Así la entidad justifica la composición actual en base a “que se considera un número razonable, a la vista de la composición accionaria de la entidad”. Así, en el Consejo de Administración está representado el 39,601% del total de derechos (acciones) de voto de la sociedad, siendo muy dispar el porcentaje que representan individualmente cada uno de los Consejeros, evidenciando, quizás, una atomización en la propiedad y su representación, no evidenciando la justificación dada por la entidad para mantener tal número de consejeros.

Respecto a la recomendación de rotación en los consejeros (no superar un período continuado de 12 años), presenta dos consejeros independientes con una antigüedad superior en el cargo, justificando su permanencia en el carácter no retributivo del desempeño como consejero, así como la participación accionarial de ambos en la Entidad. No parece consistente esta explicación, teniendo en cuenta que ambos consejeros representan un porcentaje menor del capital (0,021% José Ramón Rodríguez y Miguel Ángel de Solís un 0,075%), sin conocer la composición de dicho capital, si bien podemos contrastar que son superior en número los derechos de voto directos que los indirectos en ambos casos.

Como novedad, en el ejercicio 2011 se ha incorporado una nueva consejera al Consejo, sumando dos mujeres en su configuración actual. EL Reglamento del Consejo (art. 14.5) establece que es la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses la que “velará para que al proveerse vacantes los procedimientos de selección no obstaculicen la selección de Consejeras y que la compañía busque deliberadamente a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado”. Esta incorporación, dentro de las tres nuevas incorporaciones acaecidas, supone incrementar hasta el 11% la participación de mujeres en el Consejo de Administración.

El Consejo, con ocasión de la aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, evalúa la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo, de sus Comisiones, así como el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo. Se informa de que esta Comisión eleva al Consejo un Informe de las actividades realizadas durante el ejercicio, pero no se describe cómo se realiza el proceso de evaluación.

El Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, aprueba la política de retribuciones de los Consejeros. El Consejo de Administración somete a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, el

<sup>17</sup> La consideración de Otros Consejeros Externos la ostentan Miguel Nigorra Oliver (Vicepresidente del Consejo) debido a su relación de parentesco con Luis Nigorra Cobián (hijo), vicepresidente y consejero dominical de Unión Europea de Inversiones, accionista significativo (5,389% del capital) del Banco Popular y miembro del Consejo de Administración del propio banco en la persona de Jorge Oroviogicoechea, además de no justificar su calificación como dominical al no alcanzar un porcentaje de participación suficiente en el capital del Banco Popular tras la fusión por absorción en el 2008 del Banco de Crédito Balear, S.A..

informe aprobado por el Consejo de Administración sobre la política de retribuciones de los Consejeros. Dicho informe se pone a disposición de los accionistas.

Respecto a las remuneraciones de los Consejeros y de la Alta Dirección, el Informe Anual contiene las remuneraciones agregadas de los Consejeros, si bien en el desglose de sus remuneraciones sólo aparecen importes desglosados, distintos de cero, para el Presidente (Angel Ron) y el Secretario del Consejo (Francisco Aparicio), que ascienden a 2.046.000.-euros. El resto de miembros del Consejo, de acuerdo con la información facilitada por la empresa, no perciben remuneración alguna. En lo que respecta al resto de Consejeros que aparecen listados en la tabla de detalle, se cuantifican los "Riesgos Directos" para otros 4 Consejeros. Con la finalidad de adaptar a la regulación de la Directiva comunitaria 2010/76/UE y los principios de la Autoridad Bancaria Europea (hasta enero de 2011, Comité Europeo de Supervisores Bancarios), la Junta General de Accionistas del 8 de abril de 2011, aprobó un Plan de Retribución Variable aplicable a la retribución del ejercicio 2011 a los Consejeros, Alta Dirección y empleados con asunción de riesgos o que ejercen funciones de control.

La retribución total percibida por la Alta Dirección en 2011 asciende a la cantidad de 3.964.000 €. Sería necesario desagregar los datos para transmitir mayor transparencia, si bien el hecho de haber votado en Junta General de Accionistas este acuerdo retributivo denota cierto compromiso del Consejo de Administración con la responsabilidad y rendición de cuentas. Mantiene la norma (art. 17 estatutos sociales) de no retribuir el desempeño del cargo de miembro del Consejo de Administración. En la información analizada no se ha encontrado explicación al incremento en las retribuciones del consejo y alta dirección con respecto al ejercicio 2010 pese a la disminución de beneficios sufrido por la empresa Banco Popular. El total de retribuciones suponen un 0,77% de los beneficios frente al 0,61% de 2010. Por otro lado, tres de los actuales consejeros mantienen derechos pensionables por importe de 17.739.000.-euros.

El Consejo de Administración del Banco Popular mantiene las cinco comisiones de ejercicios pasados: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses y la Comisión Delegada de Riesgos. No existe una Comisión de Estrategia, ni queda definido cuál de las comisiones existentes ejerce esta función, lo que hace suponer que la estrategia está al cargo de la Comisión Ejecutiva. La Comisión de Auditoría y la de Nombramientos están presididas por personas diferentes, aunque ambas cuentan con un vocal común<sup>18</sup>.

Respecto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, Banco Popular permite fragmentar el voto con el objetivo de que los intermediarios financieros voten separadamente asuntos que sean sustancialmente independientes y que aparezcan legitimados como accionistas, en los casos de que actúen por cuenta de clientes con intereses distintos. Banco Popular establece en 1.000 el número mínimo de acciones necesarias para acceder a la Junta General de Accionistas.

En el análisis no se ha encontrado evidencia de que la empresa haya establecido un canal anónimo de denuncias específico para cliente y proveedores. En el caso de los empleados, se informa que existe un canal confidencial de denuncia – a través de intranet - que comunica a la unidad de vigilancia y la Comisión de Auditoría y Control, sobre irregularidades financieras y contables, o eventuales incumplimientos del código de conducta, y actividades irregulares en la organización. Afirma que la recepción de las denuncias es confidencial, sin embargo no se ha encontrado información sobre cómo se garantiza la misma ni qué medidas específicas tiene implantadas la entidad para evitar represalias a los denunciantes.

De acuerdo con el informe de Gobierno Corporativo, corresponde al pleno del consejo definir la política de responsabilidad social del Grupo. Sin embargo de la información analizada no se puede extraer un análisis conclusivo sobre cómo se gestionan los riesgos.

<sup>18</sup> En la persona de Enric Gancedo (IA2011, pág. 136). <http://www.bancopopular.es/grupo-banco-popular/banco-popular-espanol/gobierno-corporativo/comisiones-consejo/>

derivados de potenciales impactos sociales y medioambientales, cuales son los mecanismos de transmisión de la dirección al consejo y del consejo a la dirección, qué medidas se han llevado a cabo, cuantas reuniones de Consejo y la comisión pertinente ha tratado específicamente esta temática, si los potenciales impactos son tenidos en consideración para la adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los DD.HH, etc.

El informe de Buen Gobierno es revisado por la empresa PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. Esta firma de auditoría ha auditado durante 30 años las cuentas anuales del grupo/sociedad, lo que supone el 97% de los años que ha sido auditado Grupo Banco Popular. La misma empresa de auditoría realiza otra serie de trabajos para el grupo por importe de 1.154.000 €, que supone el 35,02% del importe total facturado en el año 2011. No hay evidencias sobre la existencia de límites a la contratación de servicios de auditoría externa<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> PwC ingresó por servicios de auditoría en España 179 millones de euros, trabajando con 33 de las 35 empresas del IBEX35.

## BANCO DE SABADELL S.A. *Banco Sabadell*

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

El grupo BANCO SABADELL ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Banca Comercial;
- Banca Corporativa y Negocios Globales;
- Mercados y Banca Privada;
- BS América;
- Servicios Inmobiliarios (Solvia)

#### Alcance geográfico

El grupo BANCO SABADELL opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- Oficinas en: Estados Unidos, Francia, Marruecos y Reino Unido.
- Oficinas de representación en Argelia, Brasil, Chile, China, Emiratos Árabes Unidos, India, México, República Dominicana, Singapur, Turquía y Venezuela.
- Filiales y participadas: Andorra, Hong Kong, Estados Unidos, México, Portugal y República Dominicana.

De su presencia en estos países cabe señalar que cuenta con entidades filiales o participadas en Hong-Kong, Luxemburgo, Mónaco y Bahamas donde opera de alguna manera, y que son consideradas paraísos fiscales según el listado del Observatorio RSC<sup>20</sup>.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, el Sabadell informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good (desde 2008)
- FTSE4Good IBEX (desde 2008)
- Ethibel Investment Register (desde 2008)
- UNEP Finance Initiative: BanSabadell 25, FP se ha adherido a los Principios para la Inversión Responsable (PRI).

#### Normativa Internacional

BANCO SABADELL señala como marco conceptual de su Política de Proveedores:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- Los convenios de la Organización Internacional del Trabajo.
- La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

<sup>20</sup> Disponible en el capítulo de metodología del presente informe.

- Los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, suscrito por el banco en 2005.

### 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
- Global Reporting Initiative G3 y suplemento financiero
- Principios para la Inversión Responsable (PRI).
- Principios de Ecuador (PE)
- 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:

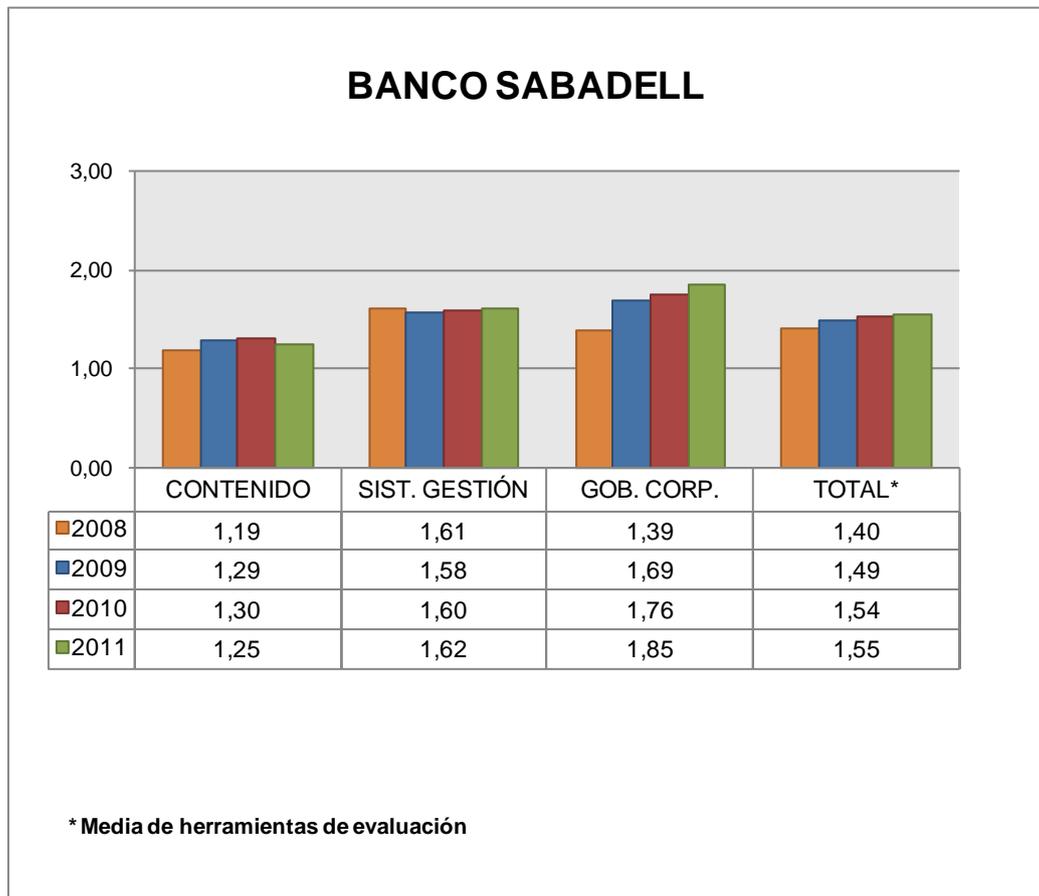
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Código de conducta del Grupo Sabadell	
Código de conducta para los proveedores del grupo Banco Sabadell	
Compromiso social (Política de RSC)	
Estatutos de Banco de Sabadell, S.A.	
Información adicional al Informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades cotizadas de Banco de Sabadell, S. A.,	
Informe Anual 2011	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Informe de Progreso Pacto Mundial 2010	
Informe de Verificación de la Memoria de Responsabilidad Social 2011	2011 Bureau Veritas
Memoria anual 2011 Prevención Riesgos Laborales	
Memoria de Responsabilidad Corporativa 2011	
Plan de Igualdad	
Política de accionistas e inversores	
Política de Clientes	
Política de Ética y Derechos Humanos	
Política de medio ambiente	
Política de Patrocinio y Mecenazgo (Acción Social)	
Política de Proveedores	
Política de Recursos Humanos	
Reglamento de la Comisión de Auditoría y control de "BANCO DE SABADELL, S.A."	
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Banco de Sabadell, S.A.	
Reglamento del Consejo de Administración de Banco de Sabadell, S.A.	
Reglamento Interno de Conducta del Grupo Sabadell en el ámbito del mercado de Valores	
Reglamento para defensa de los clientes y usuarios financieros del Grupo Banco Sabadell	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

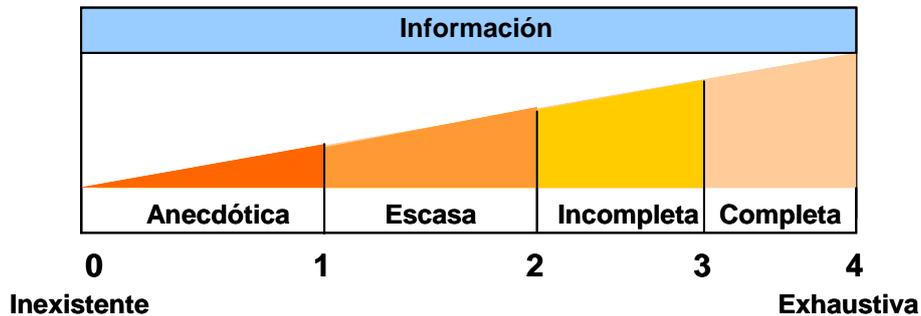
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,57</b>
Indice&Perfil GRI	1,73
GRI Indicadores	1,35
Principios GRI	1,65
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,85</b>
<b>ONU</b>	<b>1,15</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,66</b>
AA1000 Indicadores	1,75
AA1000 Principios	1,57
<b>NEF</b>	<b>1,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,55</b>

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 **1,55**, 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 **1,25**, 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 **1,62**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,85**.

Sobre el marco para estructurar su responsabilidad social corporativa, el BANCO SABADELL utiliza la versión G3.1 de la guía Global Reporting Initiative, aplicando además el suplemento para el sector financiero. No obstante, cabe señalar que no reporta sobre todos los indicadores requeridos (ni del GRI, ni del Suplemento Financiero GRI3), o no lo hace con el detalle que sería deseable. Tal circunstancia ya era recogida en informes anteriores, y se encuentra en línea con las observaciones que emite la entidad verificadora de su memoria que indican *“puntualmente se ha detectado algún dato sin completar”*. Por otro lado, cabe indicar que la información que publica en algunas materias es predominantemente cualitativa y los distintos documentos analizados adolecen de información cuantitativa importante y desglosada por áreas geográfica, por lo que no se puede afirmar que se hayan producido avances muy significativos respecto a los contenidos de RSC que el BANCO SABADELL ha ofrecido en sus informes precedentes. Por otro lado, el Informe de verificación externa de la Memoria de RSC se encuentra publicado en la web del banco<sup>21</sup>, y también se accede al mismo mediante un link desde la memoria que está asimismo colgada en la misma página. En este sentido la Memoria de RSC de 2011 informa que dicho informe de verificación ratifica la autocalificación de A+ (máxima posible), según el modelo Global Reporting Initiative.

En cuanto a los sistemas de gestión de su RSC, todavía falta evidencia sobre la implantación de procedimientos específicos que garanticen la materialidad de la información publicada, así como la inclusividad de las expectativas concretas de sus distintos grupos de interés. Asimismo, tampoco hay mejoras en la información que permitan valorar positivamente la

<sup>21</sup> <https://www.grupbancasabadell.com/es/XTD/INDEX/?url=es/RSC/?menuid=72578&language=es>

auditabilidad de algunos objetivos, y el control de los resultados. Por otro lado, los compromisos de la entidad en materia de RSC no parecen estar alineados bajo una directriz única, formalizándose en distintos documentos (políticas, procedimientos, códigos, etc.) entre los que se echa en falta una visión transversal de la RSC.

En materia de gobierno corporativo se manifiestan algunas mejoras en varios aspectos puntuales, como en el ámbito de la información proporcionada sobre la retribución de sus altos directivos, vinculada al cumplimiento del artículo 61 ter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, surgido de la Ley de Economía Sostenible y que pretende dar respuesta a las exigencias del clima de desconfianza que actualmente se ha generado entorno a este ámbito.

Por otro lado, cabe hacer alusión a que el 28 de septiembre de 2011 BANCO SABADELL se adhirió a los Principios de Ecuador (PE)<sup>22</sup>, lo que ha supuesto que “desde ese momento, en todos los nuevos proyectos de Project Finance a nivel mundial cuyos costes de capital superan los diez millones de dólares, incorporan los Principios de Ecuador como compromiso contractual con el prestatario”. Tal circunstancia ha supuesto una evolución favorable en los indicadores de consideración de los aspectos sociales y medioambientales en las decisiones de financiación. No obstante, el año 2013 se considera el gran hito para poder valorar el avance y eficiencia de los mecanismos de seguimiento de los preceptos que suponen tales principios, pues en este primer año su información es escasa, limitándose a enumerar y categorizar los proyectos que recogen los PE.

En definitiva, del análisis global de la información aportada por el Grupo BANCO SABADELL, se puede afirmar la existencia de algunos compromisos en materia de RSC, aunque falta información sobre una estrategia global del Grupo y definición detallada de los resultados y planes de acción resultantes de su interacción con sus grupos de interés al objeto de que se instaure un sistema de rendición de cuentas sobre la gestión de su RSC.

## b. CONTENIDOS RSC

A partir de la información contenida en sus cuentas anuales se ha identificado que posee filiales en países o territorio considerados paraísos fiscales<sup>23</sup>, sobre las que se puede destacar bien su actividad no se corresponde con la operativa propia de la entidad, bien el domicilio hace dudar sobre el fin de tal ubicación. No aporta información detallada sobre las operaciones que realiza a través de tales sociedades, ni si tiene alguna política sobre su presencia en paraísos fiscales, pudiendo existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo o de sus clientes, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficio y éticamente cuestionable.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Assegurances Segur Vida, S.A.	Andorra	Seguros
Banco Atlantico Bahamas Bank & Trust, Ltd.	Bahamas	Banca
Banco Atlantico Mónaco S.A.M.	Mónaco	Banca
BancSabadell d'Andorra , S.A.	Andorra	Banca
Europa Invest, S.A.	Luxemburgo	Gestora de fondos de inversión
Sabadell Asia Trade Services, Ltd	Hong Kong	Servicios
Sabadell BS Select Fund of Hedge Funds, S.I.C.A.V S.A.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
Sabadell d'Andorra Inversions Societat Gestora, S.A	Andorra	Gestión de fondos de inversión
Serveis d'Assessorament BSA, S.A.U	Andorra	Servicios

<sup>22</sup> <http://www.equator-principles.com/>

<sup>23</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

En su Memoria de RSC de 2010 se señalaba que “a fecha 31 de diciembre de 2010 el Grupo BANCO SABADELL sólo mantiene a BancSabadell d’Andorra como filial operativa en un país con régimen especial” si bien, en la memoria de 2011 no se realiza tal mención cuando el grupo, según la información contenida en el Informe Anual, mantiene dicha filial. Esta carencia de información también sucede con el resto de ubicaciones consideradas como paraísos fiscales, no obstante se informa que “con fecha 28 de marzo de 2011, las sociedades Ballerton Corporation Servicios, S.A. (Madeira) y Herrero Internacional, S.A.R.L. (Luxemburgo) cambiaron su domicilio social a España (Sant Cugat del Valles) pero no se reseñan los motivos de dicha decisión. La responsabilidad fiscal es uno de los principios en los que se debe sustentar la responsabilidad social de cualquier empresa, y la información que pudiera facilitarse en relación a dicha materia ayudaría a valorar la estrategia y comportamiento fiscal que está aplicando la empresa, siendo un ejercicio de gestión transparente.

En esta línea, el detalle proporcionado en lo referente a la estrategia fiscal y estructura impositiva seguida por la entidad es escaso, no facilitándose información desglosada por país, sino únicamente empleándose el total devengado. En este sentido y teniendo en cuenta el número de países que son considerados paraísos fiscales en donde el BANCO SABADELL opera, sería un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, desglosar la información impositiva (tasa efectiva y exenciones desglosadas) por países, relacionada con las operaciones y beneficios obtenidos en el 2011.

Respecto al indicador de ayudas financieras, BANCO SABADELL no aporta información alegando que únicamente disfruta de deducciones fiscales, de las que tampoco aporta información detallada. Este aspecto es fundamental, en un contexto de crisis donde la proliferación de ayudas públicas a entidades bancarias y “rescates” están siendo cuestionados<sup>24</sup>.

En materia de medio ambiente, el BANCO SABADELL informa que dispone de una política ambiental, un sistema de gestión ambiental (SGA) implantado en 2006, que sigue el estándar mundial ISO 14001:2004 y un Comité de Medio Ambiente. En relación a los riesgos medioambientales y el principio de precaución, estos son englobados dentro de los riesgos reputacionales, y su gestión se encuadra dentro del sistema de control de riesgos.

En relación al impacto medioambiental originado por su actividad, algunas de las cifras facilitadas se circunscriben exclusivamente al contexto español, a pesar de la internacionalización que ha presentado durante los últimos años el grupo. Asimismo, durante 2011, la adhesión a los Principios de Ecuador (PE)<sup>25</sup> ha supuesto que se incorporen a su gestión de riesgos los impactos medioambientales indirectos que se derivan en su actividad de financiación. Así, la entidad ha calificado cuatro proyectos de financiación como C, dos como B y uno como A si bien no se argumentan las razones que les han llevado a tal categorización ni las medidas adoptadas por la entidad para afrontar y mitigar los potenciales impactos adversos y los riesgos, especialmente para los proyectos categorizados como C.

En cuanto a la relación con proveedores, se señala que estos deben actuar de conformidad con la política y código de conducta de proveedores, respetando el clausulado vinculado a cláusulas medioambientales y de respeto a los derechos humanos. Se indica que se “valoran positivamente las ofertas de proveedores que disponen de certificaciones ISO 9001, ISO 14001/EMAS”; indicándose que 58% y 44% de los proveedores con los que trabajan están en su posesión. Sin embargo, no se indica resultado de las auditorías realizadas a los mismos en cuanto a temas medioambientales, y la información facilitada se vincula al nivel de servicio prestado.

En materia de derechos laborales, se reconoce el derecho a la negociación colectiva; sin embargo, este derecho se puede entender que queda limitado al contexto español cuando se indica en su Memoria de RSC que se “respeta y garantiza los derechos básicos de asociación y negociación colectiva de todos los empleados, conforme a la ley en España.” Si bien en su

<sup>24</sup> [http://economia.elpais.com/economia/2012/06/09/actualidad/1339273456\\_157338.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/06/09/actualidad/1339273456_157338.html)

política de recursos humanos se indica en cuanto a los derechos laborales que se procederá a *“garantizar el cumplimiento de la legislación laboral vigente, facilitando el conocimiento por parte de los empleados de sus derechos y facilitando el acceso a la información a los mismos.”* En este sentido, se puede entrar en cierta contradicción, en cuanto algunos de los países en los que opera pueden tener una legislación no tan garantista como la española (Marruecos, China, etc<sup>26</sup>.) y no estar alineada por los preceptos de RSC. Por ello, sería relevante que se informase acerca de los trabajadores que desarrollan su actividad fuera del territorio de español, así como personal subcontratado.

En lo referente a niveles de sindicalización, se proporciona el mismo dato del año anterior, el porcentaje de participación en las últimas elecciones sindicales realizadas en 2010. No se facilita información acerca del número de sindicatos, grado de afiliación o referencia a si esos niveles de sindicalización incluyen a todo el personal con independencia de su ubicación.

En cuanto al desglose del colectivo de los trabajadores, se informa en base a género, antigüedad y categorías profesionales, pero no existe desglose por país o tipología de contrato. Tan sólo se informa que el 99,65% de la plantilla cuenta con contrato fijo, al igual que el año pasado y sin precisar la consideración en dicha cifra del personal fuera de España. En relación a la posibilidad de contar con personal subcontratado, no se facilita información. El número de los trabajadores según los indicadores plantilla media equivalente, plantilla a fecha de cierre y plantilla nacional a fecha de cierre, recogidos en la Memoria de RSC en el apartado *“Desarrollo de la carrera profesional”* se ha incrementado respecto a años anteriores. En este sentido, en el año próximo la compañía afronta un importante reto, si finalmente se llevase a cabo la efectiva materialización de la operación de adjudicación de la CAM, cuya plantilla se cifraba a 30 de septiembre de 2011 en 6.319 empleados<sup>27</sup>.

En cuanto a la formación recibida por la plantilla, se informa de un incremento de los cursos realizados durante el ejercicio pasando de 57.881 a 68.563, rompiéndose la tendencia reduccionista que se había iniciado en el año anterior. No obstante, se ha identificado que la Inversión en formación por empleado ha disminuido (de 316,99 euro/empleado a 306,97); así como, ha descendido el número de horas por empleado (de 28 a 22). Asimismo, reseñar que no se facilita dicha información desglosada por género, categoría profesional o área geográfica.

Por otro lado, no existe mención expresa al cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI)<sup>28</sup>, se menciona en el Informe de Cuentas Anuales que el número de personas empleadas con discapacidad es de 69, sin especificar si ese dato se refiere a España o todo el grupo, ni enunciarlo en términos porcentuales, que es como se establece en la LISMI; no obstante, se indica en su Memoria de RSC que *“se aplican medidas alternativas por la vía de contratación de servicios o suministros con centros especiales de empleo”*.

En cuanto a las políticas de no discriminación, en su código de conducta se informa que *“los méritos, la cualificación personal, la capacidad de dirección y otras características similares, deben ser los criterios utilizados en las decisiones relativas a la contratación o promoción de empleados, sin tener en cuenta la raza, el color, el sexo, la discapacidad o cualquier otra situación de la persona”*. Asimismo, en 2010 se firmó el Plan de Igualdad que tiene por objetivo la no discriminación laboral entre hombres y mujeres en la empresa. Si bien, en él se marcaban unas líneas de actuación, seguimiento y evaluación, estas no se detallan en la información utilizada para elaborar la Memoria de RSC. Así, se cita la existencia de mecanismos de control, como las reuniones que realiza la Comisión de Seguimiento del plan de igualdad constituida por representantes de los trabajadores y el banco, pero no se aporta información acerca de los temas tratados y medidas adoptadas. Por otro lado, no se ha reportado ningún caso de denuncias por discriminación durante el ejercicio 2011.

<sup>26</sup> Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

<sup>27</sup> <http://www.abc.es/20120908/comunidad-valencia/abcp-sabadell-reduce-despidos-prejubilaciones-20120908.html>  
[http://www.ugt-cat.net/subdominis/bancsabadell/images/stories/homologacion\\_e\\_integracion\\_cam-versin\\_bs.pdf](http://www.ugt-cat.net/subdominis/bancsabadell/images/stories/homologacion_e_integracion_cam-versin_bs.pdf)

<sup>28</sup> LEY 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social del Minusválido (LISMI).

En referencia al acoso laboral, en el mencionado Plan de Igualdad se recoge el compromiso de “prevenir y penalizar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo”, estableciendo el protocolo de actuación ante tales situaciones.

En materia de impactos sociales, BANCO SABADELL distingue entre Responsabilidad Social Corporativa y Acción Social, encuadrándose este último concepto dentro de del capítulo de su Memoria de RSC denominado “Inversión en la Sociedad”. Su acción social se materializa en una serie de actividades que giran entorno al mecenazgo y patrocinio, disponiéndose de una política de patrocinio y mecenazgo (acción social), donde se indica que “las acciones de patrocinio y mecenazgo forman parte de la estrategia de negocio y se fundamentan en la conciencia cívica y la identidad del Grupo”, si bien no se identifica una línea regular de participación ni se aporta información sobre el impacto en las comunidades locales. Asimismo, no se ha identificado información desagregada por áreas geográficas, especialmente cuantitativa.

En relación al acceso al crédito, la información que se proporciona en su Memoria de RSC se limita a la inversión crediticia bruta, que se ha incrementado en un 0,8%, sin embargo, si se desea conocer desglose por tipología de clientes se debe recurrir a su Informe Anual. En cuanto a la inversión crediticia a particulares se ha registrado una variación interanual positiva del 0,7%; mientras que el segmento empresas, negocios y administraciones públicas, experimentó un descenso de un -3,3%, sin haberse encontrado en la información utilizada para este informe justificación alguna. En línea con este tema, cobra relevancia el crecimiento del ratio de morosidad que ha pasado a 5,95% desde el 3,73% del 2009, y sin embargo, según se informa ha descendido su ratio de cobertura hasta niveles de 48,5%. Si bien la morosidad más elevada se localiza en el segmento denominado por la entidad como “finalidad promoción y/o construcción inmobiliaria”, el que más alarma genera es el segmento de particulares. En este sentido, y como ya se apunta en nuestro informe de 2010 en base a criterios de RSC, se debería destacar la aportación de información sobre el tema de los desahucios. En este sentido, BANCO SABADELL informa que “en caso de impago del préstamo hipotecario, BANCO SABADELL trata de buscar posibles soluciones con el cliente con el objetivo de ayudarlo a afrontar dificultades transitorias y evitar la ejecución del préstamo hipotecario”, no habiendo ejecutado por la fuerza ninguna entre 2010-2011. BANCO SABADELL ha sido una de las últimas entidades en suscribirse al Código Voluntario de Buenas Prácticas Bancarias, vinculado al Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos <sup>29</sup>.

En cuanto, al cumplimiento por parte de la empresa de la normativa referente a los derechos humanos, se alude únicamente a su condición de firmante del Pacto Mundial, sin que se aporte otra información vinculada a otros convenios específicos en la materia. No obstante, se dispone de una serie de códigos y políticas al objeto de establecer los principios a regir sobre dicha cuestión. Así, en el ámbito de aplicación interna se encuentra el Código de Conducta y la Política de Ética y Derechos Humanos. También se considera la defensa de los derechos humanos en la gestión de sus relaciones externas, con los grupos de interés, así como se dispone de un Código de Conducta de proveedores, de obligado cumplimiento mediante clausulado contractual, y extensible a las empresas subcontratadas de estos. Dicho código, según se informa tiene como marco conceptual, entre otros, la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas o los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, algo que no se recoge en su Política Ética y de Derechos Humanos. Asimismo, tampoco se ha encontrado mención a las exigencias de no utilizar trabajo forzado ni infantil en toda su cadena de valor, en tanto que en el Código de Conducta para proveedores si se realiza alusión. No obstante, en su Informe de Progreso queda recogido de forma expresa, en este sentido, sería de gran utilidad que se evitará esta dispersión de la información.

Por otro lado, no se especifican procedimientos ni métodos de seguimiento y monitorización de los compromisos asumidos en derechos humanos, ni detalle de cómo han impactado dichos aspectos en la categorización de los proyectos de financiación dentro del marco de los Principios de Ecuador o en la gestión de activos. En cuanto a esta última problemática, el

<sup>29</sup> <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/03/16/suvienda/1331922070.html>

BANCO SABADELL se ha adscrito a los Principios para la Inversión Socialmente Responsable (PRI) para el fondo Banco Sabadell 25FP, lo que conlleva el compromiso con una serie de principios voluntarios vinculados a cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza empresaria (ASG) en las tomas de decisión y en las prácticas de gestión de activos para inversores, si bien no se informa cómo se han aplicado dichos criterios. En este sentido, se ha identificado que a pesar de defender dichos compromisos el BANCO SABADELL sigue apareciendo en listas de bancos que financian de alguna manera a proveedores de armas, sin que la entidad se haya pronunciado al respecto. Así en un reciente estudio elaborado por SETEM, “Negocios sucios: Bancos Españoles que financian armas”<sup>30</sup> se señala que el BANCO SABADELL posee acciones en empresas vinculadas al sector armamentístico. En este sentido, se ha identificado que la entidad no aporta información sobre los criterios de responsabilidad social de selección y gestión de sus inversiones y participaciones en otras empresas (criterios de selección positivos, de exclusión...), ni si ejerce medidas de engagement en dichas compañías la objeto de alinear sus filosofía en RSC<sup>31</sup>.

Sobre las normas de seguridad e higiene, cabe señalar que se ofrece escasa información cuantitativa y sin desglose por área geográfica en su Memoria de RSC. Así, se hace referencia de manera genérica a la formación en prevención de riesgos laborales de los trabajadores y a la evaluación de riesgos para los nuevos centros de trabajo, teniendo que recurrir a la Memoria Anual de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo BANCO SABADELL para un mayor detalle, por ejemplo, del lugar y causa de los accidentes. Si bien la cobertura geográfica, como ya se ha mencionado, en ocasiones queda definida de forma ambigua, y muchas veces sólo se alude a las acciones realizadas en el ámbito español. Un ejemplo sería el caso de las sesiones informativas de los planes de autoprotección, donde se ofrece una visión general sobre la seguridad contra incendios de los edificios, proporcionando información solo de aquellos ubicados en España.

Por otro lado, y al igual que en años anteriores, el BANCO SABADELL no aporta información alguna sobre cómo reconoce y respeta los derechos de los pueblos indígenas, indicando en su Memoria de RSC que “no se ha producido ningún incidente relacionado con violaciones de los derechos humanos ni de los derechos de los indígenas.” En este sentido, sería interesante considerar no los impactos de su propia actividad, sino los derivados de su actividad de financiación, en cuyo caso juega un rol relevante su reciente adhesión a los Principios de Ecuador. En este sentido, la información que se aporta no da detalle de los resultados de valoración sobre esta cuestión, sorprendiendo que en la memoria, el indicador HR GRI.3, aparezca como verificado.

En otro orden de cosas, el BANCO SABADELL dispone de un conjunto de normativas internas para la prevención del blanqueo de capitales, que incluye información específica para cada filial nacional e internacional. Si bien en ambos casos, no se aporta información sobre los resultados o los casos que se han identificado cada año o medidas adoptadas como consecuencia de los análisis de los mismos, tal y como requiere los principios del Pacto Mundial a los cuales se encuentra adherido. Esta cuestión es relevante, en cuanto que la compañía tiene un ámbito de operación internacional, que incluye tanto territorios clasificados como paraísos fiscales, como países con índices de corrupción elevados, como México o Venezuela<sup>32</sup>.

En relación a la corrupción, BANCO SABADELL indica en su Código de Conducta que “en las relaciones con funcionarios públicos debe evitarse siempre cualquier conducta que pueda ser interpretada erróneamente como un intento de obtener contrapartidas indebidas, de tal forma que se comprometa la reputación del Grupo BANCO SABADELL”. No obstante, y al igual que en años anteriores, no se dispone de información cuantitativa al respecto de posibles casos que se hubiesen identificado. En cuanto a posibles aportaciones financieras a partidos políticos

<sup>30</sup> <http://www.setem.org/blog/es/federacion/setem-revela-por-primera-vez-en-espana-los-vinculos-de-los-bancos-espanoles-con-fabricantes-de-armas-controvertidas>

<sup>31</sup> [Observatorio 2011 de la Inversión Socialmente Responsable Evolución del mercado Acontecimientos destacables Fondos de pensiones: políticas ISR, voto y engagement](http://observatorio2011.de.la.inversion.socialmente.responsable.evoluti3n.del.mercado.acontecimientos.destacables.fondos.de.pensiones.politicas.isr.voto.y.engagement)  
[http://itemsweb.esade.es/wi/resea\\_rch/iis/publicaciones/2011-12\\_OISR2011-web.pdf](http://itemsweb.esade.es/wi/resea_rch/iis/publicaciones/2011-12_OISR2011-web.pdf)

<sup>32</sup> [Índice de Percepción de la Corrupción 2011 de Transparency International](http://www.transparencia.org.es/indice%20de%20percepcion%202011/TABLA_SINT%C3%89TICA_DE_RESULTADO_S_IPC_2011.pdf)  
[http://www.transparencia.org.es/indice%20de%20percepcion%202011/TABLA\\_SINT%C3%89TICA\\_DE\\_RESULTADO\\_S\\_IPC\\_2011.pdf](http://www.transparencia.org.es/indice%20de%20percepcion%202011/TABLA_SINT%C3%89TICA_DE_RESULTADO_S_IPC_2011.pdf)

o instituciones relacionadas, la entidad apunta en su memoria de RSC que no se realizan, aunque no se precisa si se incluyen las condonaciones de créditos. También informa que no realiza actividades de lobby. El lobbying como señala un estudio de la ONG Friends of Earth33 es una práctica muy extendidas en grandes compañías como mecanismos de influencia en el diseño de políticas públicas.

En lo referente a la protección de los derechos del consumidor/cliente, sus compromisos se recogen en la política de clientes y en el Reglamento para la Defensa de los Clientes y Usuarios Financieros del Grupo BANCO SABADELL y el Reglamento para la Atención y Defensa del Cliente de Banco Guipuzcoano. En este sentido, cabe apuntar que sería recomendable disponer de un único reglamento para un igualitario trato de todos los clientes del grupo. Así es que la entidad asume *“un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional, más allá de los estándares legales”*. Si bien, y en contraposición a dicho planteamiento, la entidad ha recibido reclamaciones, al igual que otras entidades, por las *cláusulas suelo*<sup>34</sup>. La Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios (Ausbanc), presentó varias de ellas contra entidades diversas, obteniendo dos sentencias dictadas por los juzgados donde se condena con la anulación de cláusulas suelo. En ese sentido, una presentada al Sabadell se resolvió mediante acuerdo extrajudicial<sup>35</sup>.

Para resolver estas y otras cuestiones, el BANCO SABADELL dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) y la figura del Defensor del Cliente, disponiéndose de un servicio separado para los clientes del Banco Guipuzcoano. En este sentido, la información facilitada por la entidad en relación a quejas y reclamaciones, no incluyen al Banco Guipuzcoano en la información desagregada y sólo se incluye en la cuantía total de 3.660, lo que podría representar un riesgo de sesgo. Según se indica en su informe anual para el BANCO SABADELL, su Servicio de Atención al Cliente ha recibido 3.245 reclamaciones siendo admitidas 3.212 incrementando ligeramente respecto al 2010 donde de 3146 reclamaciones se admitieron 3092. Asimismo, según cifras de la entidad, ha disminuido el porcentaje de resoluciones a favor del cliente pasando de un 23% a un 21%. En cuanto a los principales productos/ servicios que han sido motivo de quejas encontramos los préstamos hipotecarios y como motivos, la disconformidad con comisiones. Si bien, se ha mejorado en tiempo, medios de respuesta y reclamaciones de complejidad alta, en este sentido sería interesante que se informara de los criterios utilizados para tal categorización.

Por otro lado, y al igual que se identificara en años anteriores, existe una clara carencia en cuanto a la información aportada sobre multas y sanciones, donde únicamente se indica su importe, pero no se facilita detalle de la naturaleza de dichas sanciones ni medidas para evitar que dichas situaciones se repitan en el futuro. En otro orden de cosas, BANCO SABADELL indica en su Memoria de RSC que es miembro de Autocontrol (Asociación para la autorregulación de la comunicación comercial), en línea con el compromiso de ofrecer una publicidad responsable.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En lo referente a los sistemas de gestión de la Responsabilidad Social, a partir de la información analizada no se puede afirmar que BANCO SABADELL cuente con un sistema de gestión integral de rendición de cuentas transversal que permita el seguimiento y la verificación de los indicadores y del grado de consecución de los objetivos planteados. La empresa informa sobre aspectos económicos, sociales, medio ambientales y éticos que atañen a la organización, pero no se puede decir que la Memoria de RSC del BANCO SABADELL sea de triple balance, ya que el tono es optimista y poco neutral, destacando los aspectos positivos de

<sup>33</sup> Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>34</sup> <http://afectadosclausulasuelo.org/#>

<sup>35</sup> <http://www.consumersinternational.org/our-members/member-activity/2011/02/adicae>  
<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/09/02/suivienda/1314974297.html>  
<http://afectadosclausulasuelo.org/?gclid=CP7ipli20LICFc93fAodBS0Aig>

su gestión y las iniciativas en la materia, mientras prácticamente no se mencionan los impactos y aspectos negativos de su actividad. Tampoco se mencionan tensiones (tradeoff) que pudieran generarse en los procesos de toma de decisiones.

Asimismo, tampoco se dispone de una estrategia de RSC que encuadre claramente sus objetivos en un horizonte temporal, y defina los mecanismos que velen por la implantación, seguimiento y cumplimiento de los mismos; así en la Memoria de RSC no se reporta acerca de los propios retos que la empresa se ha planteado en a los anteriores, aunque fija nuevos para los años venideros.

Respecto al alcance de la Memoria de RSC del BANCO SABADELL y otros documentos analizados, se ha identificado un predominio de la información financiera frente a las carencias de información cuantitativa en aspectos vinculados a la esfera de los impactos sociales y medioambientales. Asimismo, desde un punto de vista geográfico, la información facilitada es anecdótica, no informándose de los impactos en participadas especialmente en países de riesgo y aportando información en ocasiones sólo para España.

En relación a la involucración e inclusividad de las partes interesadas, se informa de su participación en el proceso de elaboración de la Memoria de RSC, si bien no se especifican sus aportaciones y cómo éstas han sido consideradas o no. En cuanto, a la existencia de un proceso formal para su identificación y categorización, no se ha encontrado información. Para encontrar un listado de las partes interesadas ha sido necesario recurrir a su Informe de Progreso Pacto Mundial. No obstante, la Memoria de RSC, según se indica, organiza sus contenidos según las partes interesadas que no incluyen agentes externos, como organismos oficiales, medios de comunicación, etc. En relación a los procesos de comunicación (redes sociales, encuestas de satisfacción, Servicio de Atención al Cliente, etc.), predomina la unidireccional no informándose de los mecanismos de *feedback* y su integración en la toma de decisiones. Por tanto, sería un tema prioritario, como ya se incidiera en años anteriores, que se informara de forma desglosada y detallada en la Memoria de RSC acerca de las repercusiones y acciones derivadas del diálogo con sus partes interesadas, pues es la base del sistema de gestión de RSC.

Respecto al principio de integración y transversalidad del informe, existen lagunas sobre la conexión de determinados datos, sobre todos en temas laborales, donde se mantienen las tensiones o tradeoff identificados en años pasados en relación a la prevalencia del criterio social o económico. Así, en la política de recursos humanos se indica que se quiere establecer una cooperación duradera y se define su política de promoción, si bien durante los últimos años sus procesos de crecimiento han generado tensiones en el lado opuesto, a lo que se une, como ya se ha citado, que en su Informe Anual se menciona la disminución de la plantilla del grupo motivada por su programa de eficiencia operativa.

En relación a la cadena de valor, como ya se ha mencionado BANCO SABADELL incluye cláusulas medioambientales en contratos con proveedores, no obstante, no se reporta información acerca del seguimiento de las mismas, ni sobre cómo se procede en caso de incumplimiento, si ante incumplimientos de las mismas procede a la rescisión de los contratos o por si el contrario decide establecer un plan de acciones correctoras. Asimismo, y como se indicara, no se incluye información acerca del gasto en servicios de seguridad, ni la formación en derechos humanos recibida por dicho personal, cuestión relevante en el sector bancario.

Respecto al principio de comparabilidad, algunos de los indicadores se presentan hasta en un plano temporal de 3 años; si bien, no se ofrece información cuantitativa y cualitativa que permita la comparación con otras empresas, niveles del sector, etc. Asimismo, tampoco se especifica si la fusión y homogeneización de los datos del Banco Guipuzcoano, se ha realizado para todos los indicadores. Así, por ejemplo, se encuentra que en el indicador de Empleados con jornada reducida no retribuida para 2010 figura la misma cifra que se proporcionaba en la Memoria de RSC de ese mismo año, donde no se especificaba la inclusión de los datos del Banco Guipuzcoano.

La Memoria de RSC del BANCO SABADELL es accesible a través de su página web corporativa, disponiendo de links aquellos documentos (políticas, códigos de conductas, informes de verificación de la Memoria de RSC, etc.) a los que se alude en su contenido. Asimismo, la periodicidad anual con que se elabora la memoria se considera adecuada a los principios de rendición de cuentas.

BANCO SABADELL presenta informe de verificación externa de la Memoria de RSC que se encuentra publicado y disponible en la web del banco<sup>36</sup>, y también se accede al mismo mediante un link desde la memoria que está asimismo colgada en la misma página. En este sentido la Memoria de RSC de 2011 informa que dicho informe de verificación ratifica la auto calificación de A+ (máxima posible), según el modelo Global Reporting Initiative. Las conclusiones de la verificación externa no concuerdan con los del presente informe, no teniendo conocimiento de si el verificador externo ha tenido acceso a información diferente a la analizada en el presente informe.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

BANCO SABADELL dispone de un Informe Anual de Gobierno Corporativo que sigue el formato propuesto por la Comisión Nacional del Mercado de valores (CNMV) para sociedades cotizadas. En sus diferentes apartados se aporta información referente a órganos societarios, sistemas de control interno y de gestión de riesgos o políticas; si bien la información proporcionada parece estar enfocada más hacia inversores de la compañía que a la rendición de cuentas a sus grupos de interés.

Como novedad, se ha elaborado un anexo al mismo para cumplir con lo establecido en el artículo 61 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores, según redacción de la ley 2/2011, de 4 de marzo de economía sostenible, incluyéndose información adicional. Entre otros aspectos, se aborda la descripción del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) que responde a las cuestiones planteadas en el en su "Informe en materia de Control Interno sobre la Información Financiera" elaborado por el Grupo de Trabajo de Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas (GTCI) constituido por la CNMV.

En ellos se describe en detalle la existencia de cinco comisiones en el Consejo de Administración: Auditoría y Control, Nombramientos y Retribuciones, Ejecutiva y delegada, Estrategia y Control de Riesgos. La última citada es la encargada de supervisar la política y procedimientos de evaluación de riesgos del BANCO SABADELL. Si bien se incluyen los riesgos ambientales y sociales implícitamente dentro de la categoría de reputacionales, el grado de detalle no llega a la misma profundidad que el de los riesgos financieros.

Por otro lado, se informa de la existencia de un canal de denuncias implementado "*para canalizar, entre otros, comunicaciones sobre eventuales incumplimientos del Código Ético*"<sup>37</sup> e irregularidades de naturaleza financiera y contable, siendo gestionado y supervisado a través de la Dirección de Cumplimiento Normativo, RSC y Gobierno Corporativo y el Comité de Ética Corporativo. Se informa de la existencia de un canal de comunicación específico para los empleados, que puede ser utilizado para realizar denuncias de incumplimiento de las normas internas de manera confidencial, pero no se ha encontrado evidencia de la existencia de canales similares para otros grupos de interés, como los proveedores. No se aporta información sobre el grado de utilización del canal de comunicación, ni sobre el grado de efectividad, ni los casos reportados en el ejercicio.

En cuanto al sistema de retribuciones del Consejo de Administración, se presenta el Informe sobre Política Retributiva con carácter consultivo como punto separado en el orden del día de la Junta General. En dicho informe y, a diferencia del IAGC, se facilita desglose nominal de las retribuciones de los consejeros, siguiéndose requerimientos de la 61 ter de la Ley 24/1988, de

<sup>36</sup> <https://www.grupbancsabadell.com/es/XTD/INDEX/?url=/es/RSC/?menuid=72578&language=es>

<sup>37</sup> Información adicional al Informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades cotizadas de Banco de Sabadell, S. A. Pág.3

28 de julio, del Mercado de Valores modificada en base a la Ley de Economía Sostenible. Asimismo, recoge que las remuneraciones variables consideran entre otros, el desempeño profesional de sus beneficiarios y no se derivan de otros asuntos externos como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía. Sin embargo, no se informa explícitamente si dicha remuneración guarda relación con otro tipo de objetivos no financieros como medioambientales, sociales o prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Por otro lado, se informa de la existencia de cláusulas de blindaje a 24 miembros, mientras del consejo o la alta dirección. Diez más que en 2010, sin que se aporte una explicación al respecto. Asimismo, se detalla en la información adicional del IAGC que de ellas se derivan como máximo tres anualidades, además de lo legalmente establecido en el Convenio Colectivo de Banca y en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. La aprobación de dichas cláusulas requiere autorización únicamente del Consejo de Administración y la Junta General no es informada al detalle. De nuevo cabe insistir que es un ejercicio de transparencia y responsabilidad informar de estas cuestiones, máxime en un contexto de crisis y cuando se cuestionan las remuneraciones de los directivos en el sector financiero<sup>38</sup>.

Respecto a los consejeros se mantiene la misma estructura del 2010, dos dominicales, nueve independientes (representan el 60% del Consejo), dos ejecutivos y otros dos son otros consejeros externos. Tanto el presidente de la Comisión de Auditoría y el de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, son independientes. Asimismo, la composición del Consejo, la presencia de la mujer se reduce a dos, siguiendo siendo una participación anecdótica.<sup>39</sup>

En cuanto a limitaciones de la permanencia de los consejeros independientes, se indica en el Reglamento del Consejo que estos ejercerán el cargo durante cinco años pudiendo ser reelegidos, de tal forma, que no se aplican las mejores prácticas en materia de Buen Gobierno Corporativo cuyo límite se establece en no más allá de 12 años. La entidad informa que *“considera como muy acertada esta recomendación y es su propósito cumplirla en un futuro. No obstante, en este momento considera conveniente la continuidad de estos consejeros, cuya independencia ha sido contrastada y ratificada en todo momento por el Consejo y la Junta General”*. Dicho comentario, se ha venido incluyendo en el informe de forma sucesiva siendo emplazado a años venideros; no obstante, dicha recomendación según Informe de la CNMV sólo es seguida por un 37,1 % de las sociedades del IBEX-35<sup>40</sup>.

En cuanto a limitaciones al número de consejos a los que pueden pertenecer los consejeros del BANCO SABADELL, no se han encontrado referencias en sus reglamentos sólo exigiéndose en el Reglamento del Consejo que debe asumir de manera efectiva las facultades de dirección, control y representación de la Compañía.

En cuanto al ejercicio del derecho al voto en su IAGC se indica que *“Desde el 1 de julio de 2011, con la entrada en vigor del artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital (Renumerado por el art. 2.2 de la Ley 25/2011, de 1 de agosto, siendo su anterior numeración el art. 515.), ha quedado sin efecto la limitación del número de votos máximos que puede emitir un mismo accionista establecida en el artículo 40 de los Estatutos Sociales”*. Si bien, se ha encontrado una incoherencia en tanto que en dichos estatutos con fecha de 03.08.2012 aun se mantiene la limitación referente a *“El número máximo de votos que puede emitir un accionista es el 10 por 100 de los votos a emitir en la Junta General de que se trate, con independencia del número de acciones del que sea titular”*.

<sup>38</sup> <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/07/11/economia/1342009088.html>

<sup>39</sup> Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2011. Pág.4 [http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC\\_IBEX\\_2011.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC_IBEX_2011.pdf)

<sup>40</sup> Informe anual de Gobierno Corporativo de las compañías del IBEX 35. Ejercicio 2011. Pág.4 [http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC\\_IBEX\\_2011.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Informes/IAGC_IBEX_2011.pdf)

## **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. Negociación de acciones, ETFs, warrants, certificados y cuotas participativas en sus plataformas.
- Derivados: Contratación, contrapartida central y liquidación de productos derivados
- Renta Fija: contratación de valores de renta fija privada (deuda corporativa) y deuda pública.
- 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: admisión y permanencia de valores de renta variable y admisión de valores de renta fija en el mercado de renta fija AIAF
- 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 y cuenta con una filial domiciliada en Luxemburgo.

#### Índices de inversión socialmente responsable

BME desde abril de 2008 forma parte del Índice de Sostenibilidad FTSE4GoodIBEX.

#### Normativa Internacional

BME informa que asume en sus prácticas laborales la Declaración Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos.

### Estándares voluntarios

INDRA 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:

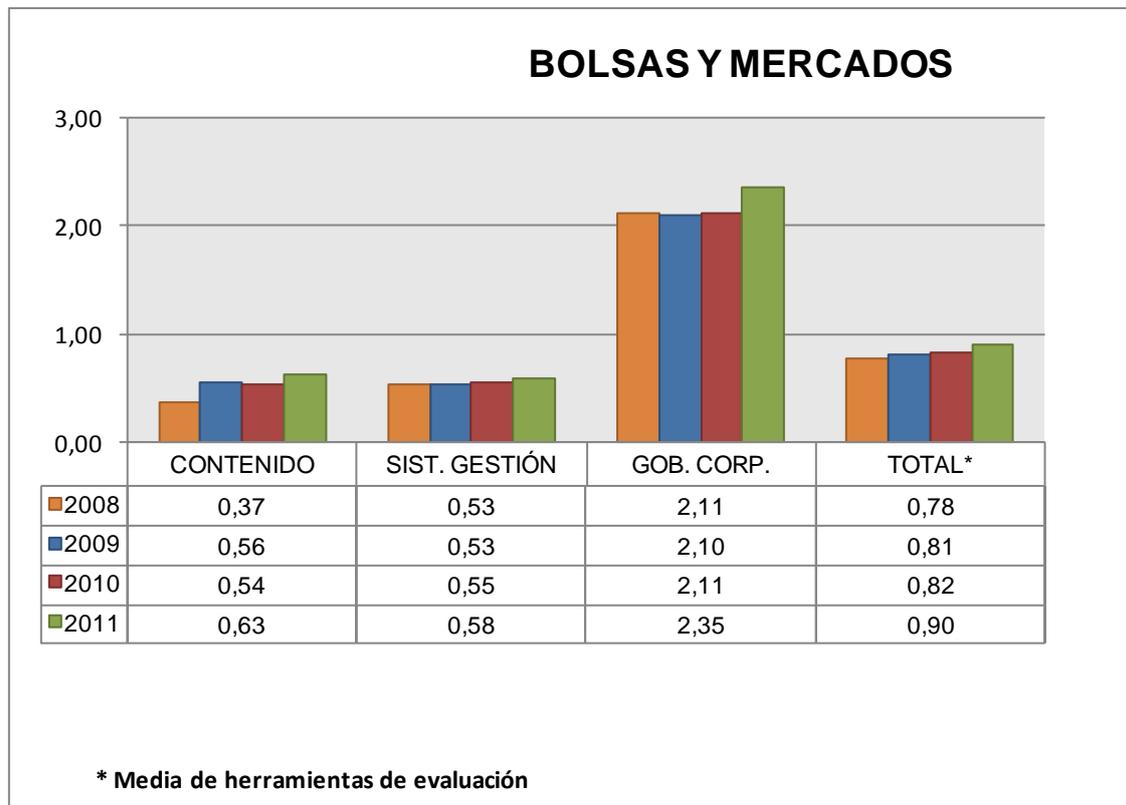
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2011	
Informe de Responsabilidad social corporativa 2011	
Informe de Gobierno Corporativo 2011	
Reglamento del Consejo de Administración	modificado el 24 de febrero de 2011
Reglamento de la Junta General de Accionistas	modificado el 24 de febrero de 2011
Estatutos Sociales	modificado el 24 de febrero de 2011
Informe Anual de las remuneraciones de los consejeros 2011	
Reglamento Interno de Conducta de BME, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A.	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

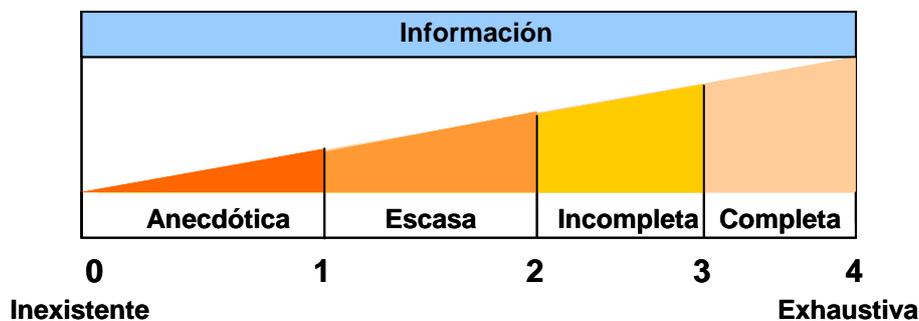
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>0,84</b>
Índice&Perfil GRI	1,06
GRI Indicadores	0,89
Principios GRI	0,56
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,35</b>
<b>ONU</b>	<b>0,36</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,44</b>
AA1000 Indicadores	0,42
AA1000 Principios	0,47
<b>NEF</b>	<b>0,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,90</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



grados de calidad en la información



### III. CONCLUSIONES

#### a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,90**, 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 **0,63**, 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 incompleta* con un valor de **2,35**.

Bolsas y Mercados Españoles (BME) publica su quinto Informe de Responsabilidad Social Corporativa y tras estos años pocos avances se aprecian en la calidad de la información de los contenidos referidos a su desempeño económico, social y medio ambiental.

El informe de RSC no contempla todos los riesgos e impactos que por su actividad pudiera ocasionar reflejando solamente los relacionados con su gestión interna. Prueba de ello es que no se hace mención a impactos y riesgos derivados de la gestión de mercados financieros especulativos y que no siempre funcionan con un objetivo de creación de riqueza real para las sociedades. Del mismo modo, el informe tampoco refleja un alcance completo de sus actividades pues centra toda la información en España obviando su dimensión internacional, tanto su participación a través de filiales en otros países y de su relación comercial.

Se sigue evidenciando la ausencia total de un proceso de materialidad de los asuntos relevantes para los grupos de interés e igualmente tampoco se aprecia la inclusión de los mismos en la gestión de su responsabilidad social ni para la elaboración del informe, ni en el proceso de recopilación y priorización de los temas relevantes a los que debe dar respuesta la memoria.

En cuanto a su gobierno corporativo, la información ha experimentado una mejoría por las modificaciones introducidas en sus reglamentos internos con el objeto de adecuarse a las obligaciones legales que les imponen los cambios legislativos producidos.

## b. CONTENIDOS RSC

BME elabora un informe de Responsabilidad Social Corporativa desde el año 2007. En estos cinco años prácticamente no se aprecia evolución en relación a la calidad de los contenidos de RSC produciéndose únicamente ligeras mejorías en la puntuación derivadas de la inclusión de la tabla de indicadores GRI en la que aporta alguna observación sobre indicadores que no reportaba anteriormente, pero no porque se ofrezcan datos concretos sobre dichos indicadores.

Un año más se evidencia que el informe de RSC de BME no cuenta con información relevante para conocer su desempeño económico, social y medioambiental al no aportar indicadores relevantes en estos ámbitos, ni hacer una identificación de riesgos más allá de los derivados de la propia gestión ni identificar impactos generados por su actividad.

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al Informe de Cuentas Anuales, incluyendo sólo en el Informe de RSC un resumen sobre el valor económico generado, distribuido y retenido sin aportar mayor desglose y profundidad en la información que pueda orientar sobre cómo coopera en el desarrollo económico sostenible de sus grupos de interés y de las sociedades en las que realiza su actividad.

La información del desempeño económico de BME se presenta de forma agregada en cuanto al alcance geográfico, como consecuencia de que la práctica totalidad de sus operaciones se realizan en territorio español. Aunque BME desarrolla su actividad principal en España, también está presente en Colombia, México, Portugal y Luxemburgo<sup>41</sup> por medio de su participación

<sup>41</sup> En las Cuentas Anuales sólo informa de la filial en Luxemburgo por tener una participación indirecta del 50%. En el Anexo I de Cuentas Anuales no informa sobre su participación en la Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia, S.A, Bolsa Mexicana de Valores, S.A. de Capital Variable y OMIP Operador do Mercado Ibérico (Portugal) de las que tiene un 9,99%, 0,99% y un 5% de su capital social respectivamente.

directa o de participaciones indirectas a través de sus filiales. Además también tiene presencia internacional<sup>42</sup>, principalmente en Latinoamérica y en países del este de Europa, con el desarrollo de proyectos de tecnología y de consultoría estratégica a través de su unidad de negocio de IT & Consulting. Llama la atención la nula información sobre su dimensión internacional teniendo además en cuenta que esta unidad de negocio es la que, con diferencia, está teniendo los mayores incrementos en cuanto a ingresos, lo que evidencia una clara proyección de crecimiento internacional en un contexto nacional de crisis económica y financiera y que está afectando negativamente a sus principales unidades de negocio por aportación a los ingresos totales del grupo. La falta de información cuantitativa desglosada al respecto impide conocer cuál es el impacto real de sus operaciones en unas economías en desarrollo y especialmente vulnerables al comportamiento de los mercados financieros.

Tampoco se aporta información relevante de los impactos económicos indirectos, como son las principales externalidades asociadas a los productos y servicios de la organización, innovación y patentes, efectos económicos (positivos o negativos) de los cambios de ubicación o en las operaciones, contribución al PIB o a la competitividad nacional de cada país. Esto es especialmente reseñable en lo referente a su actividad de renta variable y en el área de futuros y derivados, mercados donde existe un alto riesgo de comportamientos bajo principios especulativos alejados de la creación de riqueza real en la sociedad.

BME tiene presencia en paraísos fiscales a través de una empresa dependiente que participa al 50% en una sociedad creada en Luxemburgo en 2010. Esta información sólo aparece en las cuentas anuales<sup>43</sup>.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Regis-TR, S.A.	Luxemburgo	a) Actuar como cámara de compensación y liquidación en los términos previstos en la legislación luxemburguesa vigente. b) Prestar servicios de administración y registro, de información financiera relacionada con cualquier contrato derivado OTC, así como la prestación de servicios de asesoramiento en materia de propiedad intelectual en relación a estos contratos. c) Prestar servicios de valoración y gestión de colaterales, en relación a los contratos derivados OTC. d) La prestación de los servicios administrativos, comerciales y/o industriales complementarios, necesarios para la consecución de su objeto social.

BME no explica cuáles han sido los criterios para la apertura de una filial en un paraíso fiscal y tampoco menciona cual es su posición ante la constitución de sociedades en estos territorios. No se ha encontrado evidencia de que BME cuente con una política fiscal. A este respecto, se pone de manifiesto la importancia de la transparencia de este tipo de información así como del posicionamiento de las empresas con respecto a las actividades desarrolladas en este tipo de países, en cuanto a que pueden responder a estrategias de elusión fiscal, probablemente no ilegales, pero evidentemente socialmente irresponsables, no comprometidas con el desarrollo de los países donde las empresas generan sus beneficios, éticamente reprochables y contradictorias con los valores compromisos asumidos por la empresa.

<sup>42</sup> En las memorias de RSC de 2007, 2008 informaba de presencia en 23 mercados internacionales. En las memorias de RSC de 2009, 2010 y 2011 ha dejado de informar de su dimensión internacional.

<sup>43</sup> Informe Anual 2011, página 141

Añadido a esto BME aporta el dato agregado sobre el pago de impuestos indicando que están excluidas la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao, Infobolsa, S.A. y sus sociedades dependientes, Link Up Capital Markets, S.A. y Regis-TR, S.A. Con relación a la existencia de algún tipo de deducción o desgravación fiscal o subvención recibida durante el ejercicio 2011, BME informa que no recibió ninguna ayuda financiera del Gobierno. Comunica que se adhiere a las subvenciones de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, pero no se aporta información sobre a cuánto han ascendido tales ayudas en el ejercicio. Por otra parte, en el Informe Anual se rinde cuentas de deducciones fiscales recibidas por un importe de 106.000 euros desconociéndose si se corresponden con las obtenidas para formación o incluyen otras.

El resto de indicadores evaluados aportan poca información que ayude a comprender el desempeño económico de la empresa. Informa del número total de proveedores con los que se ha tenido relación durante el ejercicio 2011, distinguiendo entre locales y no locales, pero no indica el número de proveedores totales del grupo. También indica el porcentaje de gasto a proveedores locales que asciende a un 90,4%, pero menciona que no dispone de una política concreta sobre prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales. En cuanto a gastos salariales, aporta el dato agregado de sueldos y salarios, seguridad social y las indemnizaciones y en el informe de RSC además de incluir las tablas salariales por categoría, indica el salario mínimo de entrada a BME con respecto al salario mínimo interprofesional.

BME afirma que su actividad no genera impactos directos relevantes en el medio ambiente. Aún así, mantiene un compromiso con una gestión sostenible y con la reducción de los efectos negativos que su actividad pudiera tener. La gestión interna de su actividad, efectivamente, no es generadora de grandes impactos sobre el medio ambiente y orienta sus iniciativas a cumplir con la legislación, a promocionar medidas para la reducción de los consumos y a una gestión adecuada de los residuos que genera. Sin embargo, más allá del bajo impacto directo por su gestión interna, es más relevante entender como BME incorpora en su estrategia de negocio la consideración de los riesgos sobre impactos indirectos en el medioambiente derivados principalmente de su actividad como gestor de mercados financieros especulativos. Aunque hay que tener en cuenta que la actividad de gestión de BME se encuentra limitada al tratarse de un sistema altamente regulado y supervisado, su función es básica en el propio sistema, por lo que sería necesario que explicase cómo es su influencia en el mismo en coherencia con su compromiso con la RSC y con el medio ambiente. En este sentido, sería deseable conocer la posición de BME como gestora de mercados que en muchos casos pueden generar impactos muy relevantes sobre recursos naturales escasos, donde las decisiones son tomadas con criterios especulativos y puramente económico financieros, y que no siempre incorporan las externalidades e impactos negativos sobre el medioambiente o la sociedad. A principios de 2011 se ha puesto en marcha el nuevo servicio BME Clima, una nueva línea de negocio en el campo de la gestión del riesgo climático que si bien tiene como objetivo principal el dar cobertura a este tipo de impactos potenciales, se corre el riesgo de favorecer la especulación de fondos de inversión de alto riesgo y poco regulados como es el caso de los hedge funds, como ya se ha publicado en algunos medios de comunicación.<sup>44</sup>

En cuanto a indicadores sobre su gestión relacionada con el medio ambiente, BME aporta información desglosada por zonas geográficas de España de los consumos de electricidad y de agua y de las iniciativas puestas en marcha para minimizar dichos consumos. También informa de los consumos indirectos relacionados con los desplazamientos de los empleados y de las emisiones de CO<sub>2</sub> e informa de la gestión de los residuos a través del reciclaje o a través de empresas especializadas.

Especial atención merece la mención de BME sobre su lucha contra el cambio climático a través de la gestión del Registro Nacional de Derechos de Emisión de gases de efecto invernadero (RENADE), Es altamente cuestionable que la mera gestión de este registro se pueda considerar como una medida eficaz de lucha contra el cambio climático y la única

<sup>44</sup> "La bolsa española quiere especular con el clima" Público 25/01/2011 <http://www.publico.es/ciencias/358110/la-bolsa-espanola-quiere-especular-con-el-clima>

evidencia que aporta de impacto sea el generado por el crecimiento económicos de esta área de negocio (compensación y liquidación).<sup>45</sup>

Con respecto a la gestión de los aspectos medioambientales en la cadena de suministro sólo informa que en 2009 puso en marcha un sistema para la contratación de proveedores externos denominado "Sistema de Autorización de pedidos". Además de ser una herramienta de gestión de los pedidos informa que incluye una herramienta de registro y evaluación de proveedores en base al nivel de calidad de los productos y de los servicios suministrados, sin embargo no hay evidencias de la existencia de requisitos medioambientales. Sólo informa que para determinadas compras y servicios exige ciertos certificados de calidad y de sellos de eficiencia energética.

En relación con la gestión del personal, BME aporta información detallada sobre la plantilla e indica que el subgrupo de la filial Infobolsa está integrado en la información, aspecto que se recalcó el año anterior por estar excluido. Aporta información extensa desde el punto de vista cuantitativo, donde se brindan datos sobre la plantilla de empleados, su edad media, su clasificación por categoría profesional y por género, por tramos de edad, por centros de trabajo, las altas y bajas de empleados, las bajas por tramos de edad, y por categoría profesional, plantilla con contrato fijo y temporal, así como empleados con discapacidad. Con respecto a las contrataciones de personal con discapacidad informa que cumple con la LISMI<sup>46</sup> al adoptar medidas alternativas como la contratación de servicios con un centro especial de empleo.

Con respecto a la diversidad e igualdad de oportunidades BME manifiesta su compromiso e informa que lo aplica a través de todas las políticas de gestión de recursos humanos (contratación, selección, formación, medición del desempeño, promoción, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral y comunicación). Sin embargo es difícil ver en la realidad como se están materializando dichos compromisos pues existe una desproporción de género elevada en la plantilla, donde los hombres representan el 63% del personal y no hay ninguna mujer en alta dirección. En cuanto a la remuneración, la empresa informa que el convenio colectivo extra-estatutario y sus tablas salariales por categorías garantizan la ausencia total de cualquier tipo de discriminación por razón de género. Añade que los salarios bases cuentan además con otros complementos salariales y extra-salariales además de otros complementos personales como pueden ser la antigüedad, el nivel de responsabilidad y el cumplimiento de objetivos. En este sentido sería deseable mayor información sobre los complementos, que es dónde se pueden originar los verdaderos índices de discriminación y que se incluya el ratio salarial mujer/hombre por categorías profesionales, teniendo en cuenta tanto el salario base como los complementos salariales, para que respalde las afirmaciones realizadas.

La memoria informa que el 100% de trabajadores están amparados por diferentes convenios colectivos, estando el 87,05% de los empleados bajo el Convenio Colectivo extra-estatutario. Pese a que BME garantiza el derecho de sus trabajadores a sindicarse libremente, no aporta información cuantitativa alguna sobre este asunto, pero indica que a través de los representantes sindicales y de los comités técnicos se articula la comunicación entre la Sociedad y los empleados, no sólo en la negociación colectiva sino también para la resolución de eventuales conflictos.

En cuanto a la formación del personal, BME impulsa y promueve la realización de cursos de formación, desarrollando el Plan Profesional de Formación Continua, y facilitando cursos fuera de este plan. Aporta datos cuantitativos sobre horas de formación y el número de empleados beneficiados, además este año indica el número de cursos realizados por categoría profesional y por género. El sistema de Evaluación Profesional de Empleados alcanza al 82% de la plantilla e indica el número de empleados con evaluación de desempeño por clasificación profesional, pero no hay información sobre criterios de selección de los evaluados y si cuenta con un programa para hacerlo extensible a la toda la plantilla de manera progresiva.

<sup>45</sup> Informe Anual 2011, página 154.

<sup>46</sup> Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos

En cuanto a aspectos de seguridad, prevención y salud informa que todos sus centros de trabajo cuenta con medidas y realiza evaluaciones de riesgos anuales tanto de las instalaciones como de los puestos de trabajo. Informa que cuenta con comités de seguridad y salud que representan al 100 % de la plantilla, aporta datos sobre accidentabilidad y excedencias.

La información que aporta BME relativa a derechos humanos se encuentra limitada al compromiso en sus prácticas laborales con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y a su adhesión en el ejercicio 2011 al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Informa que tanto por el desarrollo de su actividad, como por su localización geográfica, no conlleva riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzoso ni de explotación infantil o relacionada con el incumplimiento de los derechos humanos. Sobre las prácticas en relación con su gestión en las inversiones informa que dada la inexistencia de dichos riesgos, no ha llevado a cabo ningún acuerdo de inversión en el que se hayan analizado cláusulas relativas a derechos humanos. Conviene recordar que pese a que la actividad principal se realiza en España, BME mantiene participaciones en países donde los derechos humanos, especialmente los derechos de libertad sindical, pueden ser objeto de vulneración, como es el caso de México o Colombia<sup>47</sup>, por tanto es de especial importancia la existencia de políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los mismos en todos los lugares donde opere.

En relación al control de proveedores en materia de DDHH BME informa que dado el carácter esencialmente local de los proveedores no se ha considerado necesario someter a un análisis en esta materia. La información que aporta en este sentido es confusa, pues mientras en 2010 informaba que tenía 6.695 proveedores (de los cuales 470 eran no locales), en el ejercicio 2011 habla sólo de 1.139 proveedores con los que ha mantenido relación comercial (de los cuales 112 son no locales). Aún así, parte de sus proveedores no se encuentran en territorio español, por tanto sería interesante que BME informase si tiene previsto un análisis de sus proveedores en este sentido y la incorporación de criterios relacionados con los DDHH en la selección de nuevos proveedores.

Relacionado con la lucha contra la corrupción, BME cuenta desde 2006 con un Reglamento Interno de Conducta (RIC) que recoge procedimientos para evitar la corrupción y la regulación del tratamiento de la información privilegiada. El órgano que se encarga de su aplicación, interpretación y seguimiento es el Comité de Normas de Conducta que depende a su vez de la Comisión Operativa de Mercados y Sistemas. BME informa que existe un procedimiento de comunicación de deficiencias en los sistemas de control por el que cualquier empleado puede comunicar de forma anónima a la Comisión de Auditoría irregularidades en los sistemas de control interno y de gestión de riesgos. BME informa que durante el ejercicio no se han identificado casos de corrupción o fraude.

Además del RIC en 2010 puso en marcha una "*Política para el tratamiento y transmisión de información privilegiada*" y se adhirió al Código de Buenas Prácticas Tributarias. En 2001 como consecuencia de la entrada en vigor de la reforma del código penal aprobó los "*Principios para la prevención de delitos de Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A. y las sociedades de su Grupo*" e informa que está desarrollando un sistema de prevención para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales.

Relativo a la prevención del blanqueo de capitales la única referencia que aparece en la memoria es que cuenta con el RIC que aborda temas referidos a la prevención del fraude y blanqueo de capitales. Sin embargo tras su consulta no se ha encontrado ninguna mención a dichos asuntos. Este aspecto es de gran relevancia por el ámbito de actividad que realiza el grupo. Un año más BME no informa sobre políticas ni procedimientos de control encaminados a evitar que el dinero procedente de actividades ilícitas participe en las operaciones de bolsa que gestiona.

---

<sup>47</sup> Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2011. Confederación Sindical Internacional. <http://survey.ituc-csi.org/>  
Amnistía Internacional Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011/world-by-region>

Por otro lado, BME manifiesta que por su actividad mantiene relaciones fluidas y constantes con las Administraciones Públicas y que al ser gestora de los mercados regulados y de los sistemas de negociación amparados por la Ley de Mercado de Valores, participa en todos los foros que la normativa establece. Relacionado con esto mantiene que para mantener su independencia no realiza contribuciones a partidos políticos ni organizaciones políticas locales, autonómicas ni nacionales.

A pesar de que BME enumera las asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenece sería deseable que informase con más transparencia sobre si pertenece o financia alguna organización (con o sin ánimo de lucro) que tenga como objetivo incidir en las políticas públicas, así como explicar cuál es su posicionamiento sobre las actividades de lobby. Dada su relación constante con Administraciones Públicas y grandes empresas, sería podría considerar necesario que BME ofreciese más transparencia en este sentido<sup>48</sup>.

En cuanto a la relación de la compañía con la comunidad en la que opera, la memoria ofrece información cualitativa y cuantitativa de su contribución positiva a la difusión de la cultura financiera, la realización de premios, los servicios de formación específicos que desarrolla a través de su propio Instituto de Formación y de las asociaciones de las que forma parte, y sus compromisos y patrocinios de carácter cultural.

El contenido relacionado con la responsabilidad del producto se limita a los aspectos relacionados con la protección de los usuarios. Por un lado están los usuarios directos o clientes de BME que son las entidades debidamente registradas en la CNMV y por otro lado están los inversores particulares que aunque no se les presta servicios directamente BME entiende que su posición le permite interceder a su favor ante las entidades participantes. En este sentido informa de la existencia de la figura del Protector del Inversor en las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona y Valencia y aporta información sobre número de consultas y reclamaciones.

Por último, en relación con los derechos de los consumidores prácticamente no aporta datos al indicar que sus productos y servicios no tienen impacto en la salud y la seguridad del cliente, y en cuanto a la privacidad del cliente informa que no han existido reclamaciones debidamente fundamentadas con respecto a la fuga de datos personales de clientes.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Tras el análisis de la información contenida en el informe de RSC no se evidencia que BME cuente con un sistema de gestión de RSC integrado ni dentro de la estrategia de negocio del grupo y tampoco a nivel organizativo. Se informa en el informe de gobierno corporativo que la definición de la política de RSC es función del Consejo de Administración pero, más allá de esta indicación, no hay información sobre qué áreas corporativas son las responsables de implementarla y darle seguimiento. En el informe de RSC incluye el organigrama funcional del grupo pero no se indica el responsable de dicha función.

La información presentada en el informe de RSC presenta poco nivel de desglose, en algunos indicadores se desagrega geográficamente pero sólo en España. La información contenida en el Informe Anual ofrece mayor nivel de detalle al desglosar por segmentos de actividad pero siempre referido a aspectos económico-financieros. Tal y como se mencionaba anteriormente, BME también tiene presencia en otros países tanto directa como indirectamente a través de sus filiales y tiene actividad comercial en países de Latinoamérica y del este de Europa, algunos de ellos con deficiencias institucionales en relación a la protección de los derechos humanos, de los consumidores o la lucha contra la corrupción, se echa de menos un mayor alcance de la información. Añadido a esto la exclusión de impactos sobre el medio ambiente derivado de los productos y servicios que trabaja vulnera los principios de totalidad y

<sup>48</sup> "Antonio Zoido, presidente de BME, se perfila como consejero del IFRS". Noticia de Expansión.com del 07/04/2011. <http://www.expansion.com/2011/04/07/empresas/1302170709.html>

exhaustividad.

No hay evidencia de que BME haya realizado un estudio de materialidad para definir el contenido de la memoria. Tampoco hay evidencia de que los temas incluidos sean los más relevantes para sus grupos de interés desde una óptica de actuación ética y social de la organización y se desconocen cuáles han sido los criterios de decisión para incluir o no incluir los contenidos de la memoria.

BME no explica cómo ha realizado la identificación de sus grupos de interés, al respecto sólo informa que considera a los principales actores del mercado, estos son, los usuarios de los servicios que presta, los empleados, los accionistas, los proveedores y la sociedad en general. Es llamativo que BME manifieste en la memoria relaciones constantes con otros grupos tales las administraciones públicas, los entes reguladores y de supervisión o los medios de comunicación, pero éstos no estén considerados dentro de sus principales grupos de interés. También a lo largo de la memoria hace mención a accionistas minoritarios, institucionales, proveedores locales y no locales, usuarios directos o clientes y usuarios particulares, dejando entrever una clasificación más precisa de sus grupos de interés pero en la que BME no ha profundizado. Por otro lado, tampoco existe una explicación sobre las características de cada grupo de interés, necesidades o expectativas con respecto a BME.

Relativo a la comunicación con sus grupos de interés informa en cada capítulo de los diferentes canales de comunicación habilitados para los usuarios, medios de comunicación, accionistas, empleados, proveedores y sociedad. En el caso de los usuarios y de los accionistas entra en más detalle de algunas de las vías de comunicación y aporta información cuantitativa sobre número de consultas, sin embargo para los proveedores y sociedad sólo hace una enumeración de las vías existentes. En el caso de los empleados además de enumerar los canales de comunicación expone con algo más de detalle el procedimiento habilitado para comunicar irregularidades vinculadas al Reglamento Interno de Conducta a través de la herramienta "Recursos Humanos online" por la que se pueden poner en comunicación con la Unidad de Normas de Conducta. Adicionalmente disponen de un procedimiento que les permite comunicar de forma anónima cualquier irregularidad en los sistemas de control y gestión de riesgos. Sin embargo, BME no profundiza en la información generada a través de estos canales de comunicación y si es tenida en cuenta en la elaboración de políticas e iniciativas relacionadas con su responsabilidad social y tampoco hace mención a consultas realizadas a sus grupos de interés sobre aspectos de sostenibilidad.

Esta carencia de información sobre el diálogo con sus grupos de interés impide conocer si existe un proceso para recoger las aspiraciones y necesidades de todos los grupos de interés identificados, vulnerando el principio de inclusividad. Asimismo, se evidencia la falta de involucración e implicación de los grupos de interés en el proceso de elaboración de la memoria analizada, en la determinación del enfoque y en la mejora continua de su calidad.

Pese a que BME, en palabras de su presidente, entiende la RSC como una herramienta de gestión empresarial, no hay evidencia de la existencia de un despliegue de un sistema de gestión de la RSC. La información contenida en el informe se limita a la declaración de compromisos, a la enumeración de una serie de principios básicos de actuación, a la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y la puesta en marcha de iniciativas puntuales en forma de políticas, planes y reglamentos. Más allá de esto no se evidencia la existencia de procedimientos que garanticen su implantación real, monitoreen los resultados alcanzados y los impactos producidos, los evalúen en función de objetivos marcados y desarrollen planes de mejora.

En cuanto a la gestión de su cadena de suministros, se informa que durante el ejercicio 2009 se puso en marcha un sistema para la contratación de servicios a proveedores externos, con el objetivo de estandarizar los procedimientos. Este sistema incorpora una herramienta de registro y evaluación de los proveedores para evaluar el nivel de calidad de los productos y servicios suministrados por cada proveedor. Por otra parte, se observa que los criterios que se requieren a los proveedores están vinculados con estándares de calidad y no a aspectos de sostenibilidad, salvo algunos criterios puntuales como los requeridos a los proveedores de

papel, a los proveedores de equipos energéticos o a los transportistas del servicio de bus-lanzadera, y no se aprecia la existencia de una política expresa que exija a todos los proveedores el cumplimiento de estándares ambientales y sociales definidos.

No se evidencia un adecuado equilibrio y neutralidad puesto que la información incluida se centra más en aspectos positivos de la actuación de BME, y no se han considerado posibles impactos negativos, ni la inclusión de asuntos que pudieran ser importantes para algunos grupos de interés. Relativo a la utilización del lenguaje, conviene una vez más resaltar la necesidad de un manejo más comprensible de los términos y actividades, dada la complejidad de las operaciones que realiza BME no permitiendo un entendimiento claro para grupos de interés no familiarizados con la actividad que realiza el grupo, por lo que la inclusión de un glosario y definición de términos ayudaría a una mejor comprensión y mayor utilidad del informe para todos los grupos de interés.

Por último, BME en su Informe de RSC 2011 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

BME elabora su Informe Anual de Gobierno Corporativo según el modelo establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. También incluye un breve resumen en el informe de Responsabilidad Social Corporativa sobre los órganos de gobierno y la composición del Consejo de Administración, la organización operativa del grupo y los órganos y unidades competentes de la gestión de riesgos.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos en su informe de Gobierno Corporativo 2011, los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Junta General de Accionistas, el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento Interno de Conducta. Adicionalmente a sus reglamentos internos desde el año 2006 está adherida al Código de Conducta Europeo para la compensación y liquidación y desde 2010 al Código de Buenas Prácticas Tributarias.

Durante el ejercicio 2011 BME ha introducido modificaciones en los Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración y de la Junta General de Accionistas. La mayoría de las modificaciones han sido para adaptarse a la Ley de Sociedades de Capital (LSC) a las modificaciones introducidas por Ley 12/2010, de 30 de junio, en la Ley del Mercado de Valores y al Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio. Con respecto al Reglamento del Consejo también se han incorporado las obligaciones asumidas por la Sociedad con su adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias además de seguir ampliando el grado de seguimiento del Código Unificado de Buen Gobierno y alinearlos con la Ley de Economía Sostenible.

En este sentido es reseñable que la mejoría en el área de gobierno corporativo responde directamente a una adecuación de su reglamentación a obligaciones legales impuestas más que a una convicción de seguimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo que recoge el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo vigente desde el 2006 y con obligación de informar sobre las recomendaciones desde el ejercicio 2007.

El desarrollo de la política de control y gestión de riesgos está definida por el Consejo de Administración y administrada por el Comité de Coordinación. A su vez el Comité de Riesgos elabora el mapa de riesgos a nivel corporativo y es la responsable del seguimiento y análisis de los riesgos. La actualización del mapa de riesgos corresponde a los diferentes responsables de la gestión de los riesgos identificados y del departamento de auditoría interna. Los riesgos que BME identifica son operacionales, de mercado, los derivados del sistema de liquidación de valores, de liquidez y solvencia, de crédito o contraparte y del entorno. Este último incluye riesgos reputacionales pero no hay ninguna mención a otro tipo de riesgos relacionados con la RSC, como pueden ser ambientales, sociales, derechos humanos o del consumidor.

Informa que cuenta con un Sistema Integral de Gestión de Riesgos y que su funcionamiento se basa, entre otros aspectos, en el Reglamento Interno de Conducta de la Sociedad, que establece las obligaciones en materia de confidencialidad e integridad. Cuenta desde el año 2007 con un *Procedimiento de Comunicación de Deficiencias en los sistemas de control y gestión de riesgo*. Con este mecanismo, disponible para todos los empleados, se puede comunicar de forma anónima y confidencial cualquier irregularidad en los sistemas de control y gestión de riesgos. Dicho procedimiento está supervisado por la Comisión de Auditoría, y se informa que desde su puesta en marcha no se ha recibido ninguna comunicación. No hay ninguna evidencia de la puesta en marcha de procedimientos similares para otros grupos de interés, ni tampoco se hace mención a una implantación futura.

Durante 2011 informa de la materialización de riesgos informáticos en general, sin entrar en detalle de los mismos e indica que el sistema de gestión de riesgos en este caso ha funcionado satisfactoriamente.

BME informa que 4 personas cuentan con contratos que incluyen cláusulas de blindaje, entre ellos el Presidente del Consejo por su condición de Consejero Ejecutivo y tres altos directivos que no identifica. Estas cláusulas son establecidas por el Consejo de Administración y elevadas a la Junta General de Accionistas para su aprobación, sin embargo no se informa a la Junta General de Accionistas de las mismas. Esto es así porque el informe previo sobre retribuciones que elabora la Comisión de Nombramientos y Retribuciones no incluye información sobre la remuneración de la alta dirección, únicamente del presidente del consejo por sus funciones ejecutivas. Por tanto, pese a ser la Junta General de Accionistas quien las aprueba, ésta no es informada sobre su contenido, contraviniendo las mejores prácticas de gobierno corporativo además de suponer una falta de transparencia hacia sus accionistas.

Con respecto al funcionamiento de la Junta General durante el ejercicio 2011, se han introducido modificaciones en su reglamento relativos a la convocatoria y publicidad de la Junta o al derecho de información de los accionistas. Con respecto a este último, desde 2011 se habilita un foro electrónico abierto a todos los accionistas para facilitar la comunicación entre ellos con carácter previo a la celebración de la Junta General. Tanto el derecho de asistencia como el de participación no se encuentran limitados y se toman medidas para facilitar la participación, como es el voto y representación por medios de comunicación a distancia, la votación separada de aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes o el fraccionamiento del voto. Sin embargo el derecho de representación se encuentra limitado pues un accionista sólo podrá ser representado por otro accionista. BME explica que para ajustarse a la Ley de Sociedades de Capital tiene previsto la modificación del artículo relativo a la representación y aumentar el derecho de representación del accionista a cualquier persona.

Relativo a la aprobación de la Junta General de un informe sobre la política retributiva de los consejeros, se encuentra recogido en el Reglamento del Consejo que éste deberá poner a disposición de los accionistas dicho informe pero no incluye que deba ser sometido a votación con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. Sin embargo, a este respecto informa que cumple con la recomendación porque en la Junta General de abril de 2011 ya lo incluyó como punto separado del orden del día además de indicar que va a acometer la modificación del artículo referido a este asunto para alinearlo con la obligación legalmente establecida por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

El Consejo de Administración está compuesto por 15 consejeros, 2 de ellos son consejeros ejecutivos y 13 externos; de éstos 5 son calificados como independientes y 8 dominicales. Sin embargo hay que resaltar que 4 consejeros dominicales representan a tres sociedades cuya participación accionarial es inferior al 5% del capital, incluso una de estas sociedades cuenta con 2 consejeros. La explicación de BME es que estos accionistas ostentan de forma indirecta una participación significativa y que mantienen una participación en los derechos de voto superior a la que tienen los demás accionistas no representados en el seno del Consejo de Administración con mayor porcentaje de participación<sup>49</sup>. Además en el caso de los 2 consejeros

<sup>49</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011, página 174

dominicales, éstos han sido reelegidos en 2011 por considerarse su representación adecuada y beneficiosa para el funcionamiento del consejo así como para el logro del interés social de BME. Esta situación no se corresponde con lo recogido en el Reglamento del Consejo de Administración en su artículo 20.4.b) en la que regula el cese de los consejeros dominicales.

En relación con lo anterior, la proporcionalidad de consejeros dominicales e independientes no guarda relación con la estructura de la propiedad, al estar los primeros altamente representados en detrimento de los independientes que representan los intereses de los pequeños accionistas. Aunque BME cumple las recomendaciones en cuanto a sus consejeros independientes de representar al menos un tercio del consejo y estar limitada su permanencia por un periodo continuado no superior a 12 años.

El presidente del Consejo de Administración es además el primer ejecutivo de la sociedad. Explica que cuenta con diferentes medidas para limitar los riesgos derivados de la acumulación de poderes, entre otras, la fijación de un calendario anual de sesiones, la necesidad de celebrar un mínimo de 9 sesiones al año, la previsión de que el presidente convoque el consejo o incluya nuevos puntos en el orden del día a petición de al menos cuatro consejeros. Durante el ejercicio 2011 no contemplaba en sus reglamentos la facultad de los administradores que constituyan al menos un tercio de los miembros para convocar el consejo en caso de que el presidente no la hubiera convocado bajo petición y tampoco se facultaba a un vicepresidente calificado como independiente para poder solicitar la convocatoria del consejo, incluir nuevos puntos del orden del día y coordinar las preocupaciones de los consejeros independientes. Este último punto podría, además de no cumplir con las mejores prácticas de Buen Gobierno, estar vulnerando los derechos de los accionistas minoritarios al no quedar suficientemente salvaguardados sus derechos en el consejo. En consonancia con las modificaciones que está realizando BME para cumplir con las obligaciones legales impuestas, informa que tiene previsto proponer a la Junta General de Accionistas la modificación de los Estatutos Sociales y del Reglamento del Consejo de Administración para incrementar el grado de seguimiento de ambas recomendaciones.

En el Consejo de Administración hay 2 mujeres de un total de 15 consejeros, siendo la representación de la mujer aún marginal, aspecto que se corrobora en la ausencia de mujeres en puestos de alta dirección. En este sentido, BME informa que cuenta con procedimientos para que la selección de Consejeros no discriminen por razón de género, sin embargo a excepción de la inclusión de este cometido como una de las funciones de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, no hay ninguna evidencia de la existencia de procedimientos concretos además de cuestionar el grado de eficacia de la política de BME relacionada con la no discriminación e igualdad de oportunidades, ya que el escaso número de mujeres en el consejo y su ausencia en la alta dirección no refleja la realidad social donde opera el grupo.

Con relación a la dedicación de sus funciones, el reglamento tiene establecidas reglas para los consejeros independientes y ejecutivos, pero no para los dominicales. En este sentido explica que esto es así porque su nombramiento es propuesto por el accionista significativo al que representan en función de sus conocimientos y experiencia profesional en el ámbito en el que la Sociedad desarrolla su actividad. Sin embargo informa que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene previsto someter al Consejo de Administración la aprobación de unas reglas sobre el número de Consejos de los que pueden formar parte los Consejeros calificados como dominicales.

Respecto a la retribución de los Consejeros, estos perciben una retribución fija estatutaria y dietas, a excepción de los consejeros ejecutivos que además cuentan con retribución variable. Ésta retribución se encuentra recogida en un plan de retribución plurianual en acciones y en un sistema de retribución extraordinario a medio plazo en metálico y está condicionado a la consecución de objetivos. Se informa que no se ha materializado ninguno de los dos al no haberse alcanzado los objetivos. Por la información que incluye en el informe de la política retributiva no hay evidencia de que además de objetivos económico-financieros se tengan en cuenta otro tipo de objetivos relativos a aspectos sociales y/o medioambientales por lo que existe el riesgo de que con este criterio de incentivos económicos pese más el corto plazo, que el interés de largo plazo de la empresa, y por ende de sus propietarios.

BME hace público el informe sobre política retributiva del Consejo de Administración y en el mismo se detalla a nivel individual la remuneración percibida en el ejercicio 2011 por cada uno de los miembros, tanto por su pertenencia al consejo, a las distintas comisiones, a otros consejos del grupo y las dietas. También incluye la retribución fija del presidente por sus funciones ejecutivas. Esta información está disponible de forma desagregada tanto en las cuentas anuales de 2011 como en el informe sobre política retributiva mientras que en el informe de gobierno corporativo se encuentra agregada.

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 de una Comisión de Operativa de Mercados y Sistemas. No existe una Comisión de Estrategia e Inversiones, siendo la 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 funcionamiento y organización de dichas comisiones se encuentra recogido en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración. Sólo existe un reglamento adicional aparte de la Comisión de Operativa de Mercados y Sistemas.

Durante el ejercicio 2011 se han introducido modificaciones en las competencias de la Comisión de Auditoría y en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, ampliando alguna de ellas y también confiriendo nuevas. A la Comisión de Auditoría se le han conferido las competencias relacionadas con el conocimiento de las políticas fiscales y el seguimiento de su aplicación tras la adhesión de la Sociedad al Código de Buenas Prácticas Tributarias y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene dos nuevas competencias: informar de los nombramientos y ceses de los altos directivos de la Sociedad y la de proponer las condiciones básicas de los contratos que se formalicen con los altos directivos.

Por su parte la Comisión de Operativa de Mercados y Sistemas tiene entre sus competencias conocer la aplicación del Reglamento Interno de Conducta y debe recibir periódicamente información del Comité de Normas de Conducta. La supervisión del mecanismo de denuncia es función de la Comisión de Auditoría. Las Comisiones de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones están conformadas por 3 consejeros todos ellos externos, siendo además sus presidentes consejeros independientes. Esta norma se encuentra recogida en los artículos correspondientes dentro del Reglamento del Consejo.

## CAIXABANK, S.A. Grupo La Caixa

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

CAIXABANK es un grupo financiero integrado con negocio bancario, actividad aseguradora e inversiones en bancos internacionales, así como participación en compañías líderes del sector servicios.

#### Alcance geográfico

CAIXABANK opera o tiene presencia mediante inversiones directas en los siguientes países:

- España
- Alemania
- Austria
- Brasil
- China
- Emiratos Árabes
- Francia
- India
- Italia
- Marruecos
- México
- Polonia
  
- Portugal
- Rumanía
- Reino Unido
- Singapur
- Turquía

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, CAIXABANK informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
- FTSE 4Good (FTSE4Good)
- Advanced Sustainable Performance Index (Aspi)

#### Normativa Internacional

Declaración Universal de Derechos Humanos y los instrumentos que se derivan de la misma.

Política social de la OIT.

Principios de Inversión responsable de la ONU (UNPRI)

Estándares voluntarios

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

Pacto Mundial (Entidad y proveedores)

Principios de Ecuador

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:

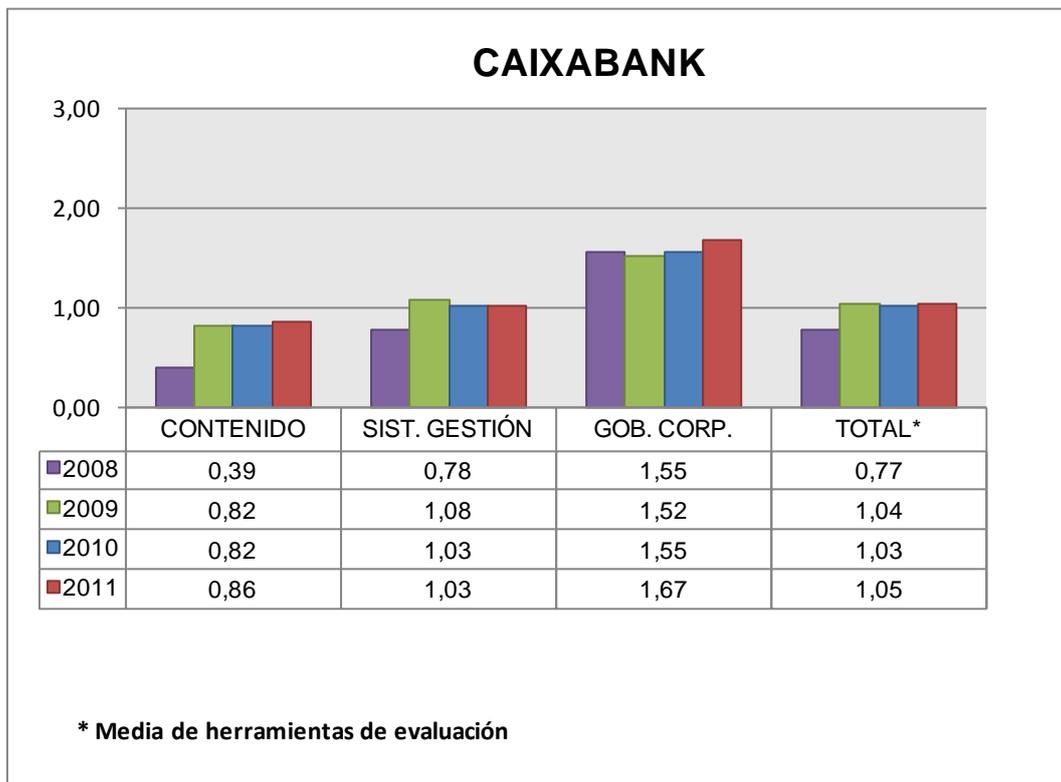
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Corporativo Integrado 2011 del Grupo CAIXABANK	
Informe de Remuneración del Consejo de Administración 2011	
Informe Anual Gobierno Corporativo 2011	
Informe de Gestión y Cuentas Anuales 2011	
Cuentas anuales consolidadas, informe de gestión e informe de auditoría 2011	
Resumen Indicadores GRI 2011	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Reglamentos internos	Estatutos Sociales(sin fecha, documento borrador con cambios), Reglamento de la Junta General de Accionistas (19-04-2012), Reglamento del Consejo de Administración (sin fecha), Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores (27-06-2011), Protocolo Interno de Relaciones con La Caixa y Código Ético (03-10-2011)

## II. TABLAS DE RESULTADOS

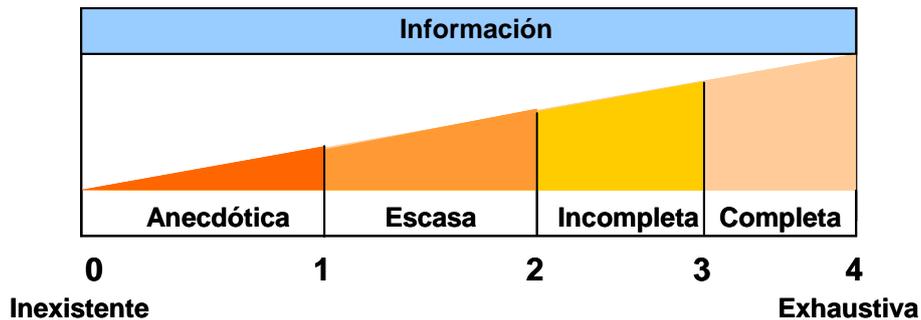
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,29</b>
Indice&Perfil GRI	1,55
GRI Indicadores	1,10
Principios GRI	1,23
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>1,67</b>
<b>ONU</b>	<b>0,61</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,69</b>
AA1000 Indicadores	0,65
AA1000 Principios	0,72
<b>NEF</b>	<b>1,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,05</b>

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 **1,05** 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 **0,86** 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 **1,67**.

Se ha de indicar que en febrero de 2011, los consejos de administración de "la Caixa" y de Critería CaixaCorp aprobaron los términos definitivos de la reorganización del Grupo "la Caixa", que fue autorizada por la Asamblea General de "la Caixa" en abril y por la Junta General de Accionistas de Critería CaixaCorp en mayo de ese mismo año.

Esta reorganización, finalizó el 30 de junio de 2011, y "la Caixa" traspasó su negocio bancario (con la excepción de determinados activos, básicamente inmobiliarios, y ciertos pasivos) a Critería CaixaCorp (que pasó a ser un grupo bancario denominado CAIXABANK) y esta le traspasó a "la Caixa" parte de sus participaciones industriales (Abertis, Gas Natural Fenosa, Aguas de Barcelona, PortAventura Entertainment y Lumine Mediterránea Beach & Golf Community), así como acciones de nueva emisión (2.044 millones de euros).

En este sentido hay que tener en cuenta que las comparaciones que se realizan de la calidad de la información de CAIXABANK, respecto de la información del año pasado de Critería, no es estrictamente correcta dado que se trata de entidades diferentes, si bien se mantiene este tipo de valoraciones con el objetivo de ilustrar la evolución de la calidad de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que la calidad de la información sobre contenidos y sistemas de gestión de la RSC se ha mantenido prácticamente igual que en años anteriores, sin aportar mejoras sustanciales. La información aportada sobre su actuación en RSC se limita sólo a la empresa matriz localizada en España, sin incluir el conjunto de actividades que realiza a través de sus dependientes y diferentes localizaciones geográficas. La nueva entidad cuenta con presencia internacional a través de su cartera de banca internacional y por ello se

deberían ofrecer los datos desagregados de aquellos países en los que opere, de la misma manera y con la misma profundidad que aquellos que se recogen para España.

En la información sobre gobierno corporativo es destacable la puesta en marcha de un mecanismo para que los empleados puedan comunicar denuncias o incumplimientos de su código ético desde el año pasado además de publicar la remuneración individual de los miembros del Consejo de Administración. Sin embargo se detectan algunos incumplimientos de las recomendaciones de buen gobierno corporativo, que aunque voluntarias, denotan la disposición y compromiso de la compañía con la transparencia y la rendición de cuentas hacia la sociedad.

Existen 16 miembros del Consejo de Administración superando en número de miembros lo recomendado por el Código de Buen Gobierno. Sólo el 25% (4 miembros) del Consejo de Administración son mujeres dato a tener en cuenta en lo que a diversidad de género e igualdad se refiere, a pesar de que el informe de CAIXABANK indique que supera con creces el número de consejeras medio que se encuentran en los Consejos de Administración del resto de sociedades cotizadas.

#### b. CONTENIDOS RSC

En relación a los contenidos analizados, CAIXABANK integra en su informe anual la parte sustancial de la información referida a RSC. En el informe anual llamado “Informe Corporativo Integrado” establece y recoge la misión, visión, valores y líneas de negocio, la estructura organizativa y los aspectos de RSC. Adicionalmente la empresa presenta información resumida de los principios del GRI de acuerdo con la estructura planteada por esta entidad.

Un año más se pone en evidencia que la información aportada sobre RSC de CAIXABANK no es suficiente para entender cuál es su desempeño económico, social y medioambiental, pese a que mantiene un objetivo y compromiso de triple balance, al no informar sobre todas las líneas de actividad en todos los ámbitos geográficos, ni aportar información relevante sobre todos sus grupos de interés, ni identificar impactos generados por su actividad. Es destacable el proceso de cambio sufrido por la entidad, que se recoge en varios documentos importantes de la compañía de una manera poco entendible para sus grupos de interés, si bien se aporta un gráfico que facilita la comprensión de este proceso de cambio. CAIXABANK no informa sobre un gran número de indicadores, explicando que no está relacionado con su actividad y remite en todo momento a las memorias de sostenibilidad de sus participadas.

CAIXABANK es un grupo financiero integrado que gestiona una cartera de participaciones en empresas en el sector bancario y financiero (tanto nacional como internacional), y a través de sociedades filiales (no cotizadas) que desarrollan los negocios domésticos de naturaleza aseguradora, y de servicios financieros especializados como la gestión de activos, renting, financiación al consumo, entre otros. Está también presente, a través de sus participadas, en sectores estratégicos como son el energético y telecomunicaciones. La diferencia fundamental es que los activos inmobiliarios y la cartera industrial forman parte de Critería Caixa Holding. Por lo tanto los riesgos (económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno) asociados a las actividades que realiza CAIXABANK tienen que ver, en su mayoría, con el sector bancario y asegurador, la banca internacional, manteniendo únicamente la participación en Telefónica y Repsol.

En el Informe Anual presenta los resultados económicos tanto del grupo consolidado, como de la parte de CAIXABANK. Sin embargo al entrar al detalle sobre indicadores de desempeño económico, y al igual que en todas las materias que se analizarán más adelante, la información está sólo referida a la actividad que desarrolla la matriz de CAIXABANK. La entidad cuenta con una plantilla de 24.915 empleados, frente a los 26.993 empleados que integran todo el grupo.

En este contexto facilita información detallada sobre su negocio siendo sencillo contextualizar la naturaleza de los mercados en donde está desarrollando su actividad a través de sus

empresas participadas, sobre todo del sector financiero. Este análisis de gestión de riesgo económico, no se traslada a la perspectiva de riesgos sociales y medioambientales, y por tanto no permite comprender adecuadamente cómo CAIXABANK adapta sus procesos para la gestión de estos riesgos e impactos a la naturaleza de los mercados donde actúa a través de sus participadas, que son diversos y muy heterogéneos entre sí. Además Hay que tener en cuenta que en ninguno de los casos se ofrece la información diferenciada o desagregada del resto de países. No aporta ninguna información de los impactos directos e indirectos relacionados con sus participadas.

En relación a la política fiscal del grupo, CAIXABANK presenta información sobre el pago de impuestos en sus cuentas anuales. Con respecto a su vinculación y/o presencia en territorios Off Shore (paraísos fiscales), afirma que *La Comisión de Auditoría y Control debe informar al Consejo sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones y/operaciones de análoga naturaleza que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la sociedad o del Grupo al que pertenece.* En relación a esta afirmación, se evidencia en el listado de participadas que CAIXABANK tiene participaciones significativas en empresas que cuentan con sociedades participadas en paraísos fiscales, como Repsol y Telefónica, o que operan directamente a través de ellos como el caso de The Bank of East Asia, banco con sede en Hong Kong. También se indica que tienen oficina de representación entre otros en Singapur y Emiratos Árabes (Dubai), considerados paraísos fiscales.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Bank of East Asia, Limited	10 des Voex Road Central Hong Kong	Banca

Por la propia naturaleza del negocio bancario, es difícil diferenciar si la existencia de sociedades y oficinas de representación en países y territorios considerados paraísos fiscales, se debe a facilitar servicios bancarios a los residentes de estos territorios, o a estrategias de elusión fiscal propias o de sus clientes extranjeros. Por ello, y dada la ausencia de información detallada sobre las actividades que desarrollan estas sociedades, en el presente estudio se han incluido todas las sociedades del grupo con domicilio social en países y territorios considerados paraísos fiscales<sup>50</sup>.

La empresa no informa sobre los procesos de toma de decisión en esta materia acontecidos durante el ejercicio 2011, ni en cómo influye en las políticas fiscales y el desarrollo de marcos de transparencia en aquellas empresas participadas que operan a través de estos territorios y que están dentro de la esfera de influencia de CAIXABANK. Este aspecto es muy importante para evaluar su aportación al desarrollo de los países en los que están operando sus empresas participadas. Pudiendo existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios y éticamente reprochable. La responsabilidad fiscal es uno de los principios en los que se debe sustentar la responsabilidad social de cualquier empresa, y por tanto es requisito de esta la transparencia fiscal, para entender qué estrategia y comportamiento fiscal está aplicando la empresa. Esta información permitiría valorar el ejercicio de responsabilidad fiscal de cada empresa, mediante la contribución a los recursos públicos de los países, de forma adecuada y proporcional a los beneficios obtenidos. Recursos públicos necesarios para desplegar políticas públicas eficaces que aseguren los derechos de las personas, así como el correcto funcionamiento de las normas de gobernabilidad democrática y de mercados de libre competencia. Por ende es imprescindible informar transparentemente, con datos e información relevante, sobre la estrategia y comportamiento fiscal por país, en especial si se está operando en territorios considerados como paraísos fiscales. En este sentido sería un ejercicio de transparencia, más en el contexto de crisis actual, desglosar la información impositiva (tasa

<sup>50</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

efectiva y exenciones desglosadas) por países, relacionada con las operaciones y beneficios obtenidos en el 2011.

Relativo a subvenciones y ayudas recibidas menciona que no ha recibido ayudas financieras de gobiernos y sólo puntualiza sobre ayudas relativas a formación, aunque no se puede confirmar si también en esta afirmación está incluyendo que no se ha beneficiado de exenciones fiscales, por parte del grupo y de sus participadas, en el ejercicio 2011.

En relación a los gastos en acción social, CAIXABANK informa que tiene un programa de acción directa, y que contribuye a la obra social de la Caixa, principal accionista de la entidad. Informa del importe que La Caixa aporta a la obra social, pero no queda claro si ese importe procede de la aportación de CAIXABANK.

Tal y como se viene señalando en análisis anteriores CAIXABANK remite a las participadas para conocer su desempeño en diversos aspectos, reportando únicamente de la matriz. Sin embargo 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) o elementos favorables en su gestión, excluyendo información en relación a las demás dimensiones analizadas en el estudio (derechos humanos, medio ambiente, corrupción y aspectos laborales).

Sobre el desempeño medioambiental, CAIXABANK afirma que apuesta por integrar los aspectos medioambientales en todas las decisiones de negocio tanto operativas como estratégicas. A pesar de que tiene como objetivo impulsar la buena gestión medioambiental de sus participadas, no aporta ninguna información sobre las mismas pese a que la actividad de algunas de ellas tienen un importante potencial impacto sobre el medioambiente, de hecho se indica en el informe que la actividad de CAIXABANK “no tienen un impacto directo relevante sobre el medio ambiente”. Sólo afirma que la gestión medioambiental viene avalada por la ISO 14001 y el reglamento europeo 1221/2009 EMAS, que se revalidan anualmente.

CAIXABANK informa que cuenta con una política de financiación que considera las implicaciones sociales y medioambientales de sus operaciones, tanto con relación a los criterios de evaluación del riesgo de los proyectos financiables, como respecto a los tipos de proyectos que financia, respetando los Principios de Ecuador. En este sentido, presenta el número de proyectos y la inversión total que esto ha supuesto en el ejercicio e indica la clasificación de éstos (A, B, C) en base al nivel de riesgo de impactos sociales y medioambientales asociados. También informa que en 2011, CAIXABANK ha puesto en marcha un procedimiento interno para evaluar los riesgos sociales y ambientales en aquellas operaciones sindicadas superiores a siete millones de euros, cuya finalidad sea la inversión.

En ambos casos, se echa en falta información sobre los mecanismos internos que aseguran que se cumplen con los requisitos establecidos, sean los Principios de Ecuador u otros no detallados. Tampoco se informa de si existe algún tipo de requisitos sociales y medioambientales que deban cumplir los proyectos financiados que no alcancen esas cuantías.

Se desconoce los criterios concretos empleados en el análisis de *debida diligencia* o de riesgos que tengan implantado, número de exclusiones basados en estos criterios, quienes son los responsables del proceso, etc. Por ello es importante que dé transparencia sobre qué criterios concretos, sobre impactos en derechos humanos, derechos sociales, económicos y ambientales, recogen sus procesos de decisión sobre inversión o desinversión. También sería conveniente que se explicara si estos criterios están fundamentados en estándares o normativas internacionales (ONU, OCDE, OIT, UNEP, PRI, IFC...) sobre estos aspectos. Parece evidente que la gestión de los impactos de CAIXABANK está fundamentada en la gestión de sus inversiones, así como en la incidencia sobre las decisiones y el gobierno de las empresas participadas, para mejorar los impactos de estas últimas, por ello es importante dar más transparencia a que actuaciones se llevan a cabo en este sentido en el ejercicio 2011, sobre el que se rinde cuentas.

CAIXABANK en su informe detalla las medidas medioambientales que se han establecido para el ahorro de energía o uso de energías renovables.

En cuanto a requisitos medioambientales a proveedores no hace ninguna mención, sólo indica que trata de hacer extensivo el compromiso medioambiental de CAIXABANK a todos sus grupos de interés e indica la formación y sensibilización que ha brindado en estos temas a su plantilla, clientes y proveedores y recoge el espacio EcoCaixa que fomenta prácticas más sostenibles entre la sociedad.

Atendiendo al desempeño social toda la información que aporta se encuentra referida a los 24.915 empleados con que cuenta CAIXABANK individual de los 26.993 que conforman el Grupo CAIXABANK. Informa sobre los tipos y modalidades de contrato, pero no aporta información sobre cumplimiento de la LISMI y para conocer los gastos salariales hay que acudir al informe de cuentas anuales. Se indica cómo en 2011 se “ha puesto en marcha la función de «compensación total», una iniciativa que permite a los empleados visualizar, de forma clara y transparente –y tanto a nivel individual como de forma agrupada– todos los elementos y circunstancias reales de compensación, incluidos los beneficios sociales”. Recoge su valor de equidad en la selección y cómo desde 2009 la proporción entre hombre y mujeres ha bajado la primera respecto a la segunda acercándose a la paridad (siendo un 51% de la plantilla masculina). Aporta información general sobre política de selección, retribución, formación y conciliación e igualdad, incluyendo en este sentido alguna información cuantitativa referida sólo a horas de formación y evaluaciones de desempeño o porcentaje de mujeres en puestos directivos. Se indica que la reducción de la plantilla se debe a la venta de algunos negocios que formaban parte del grupo por la reestructuración. Se comunica que se han realizado varios encuentros con los empleados en los que se ha trasladado la información del proceso de reforma experimentado por el grupo. Esta información sobre el proceso de reestructuración es genérica y poco detallada, no habiendo referencias a los impactos sociales que puede conllevar, como el cierre de oficinas y/o reducciones de plantilla.

CAIXABANK informa que cuenta con un Plan de Igualdad de oportunidades, y que todos sus procesos de selección, formación, desarrollo profesional y promoción del empleado, se basan en él. Además cuenta con una Comisión de Igualdad que vela por su cumplimiento. Informa que el 42% de los puestos directivos son ocupados por mujeres, lo que supone una mejora respecto a datos de CRITERIA.

Respecto a datos sobre la relación de retribuciones entre hombres y mujeres informa que “los profesionales de CAIXABANK son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base de hombres y mujeres es el mismo, para todas las categorías de la Entidad. La ratio es 1”. Para poder evaluar el desempeño sobre este aspecto sería necesario que la empresa aportase datos sobre los salarios totales (salario base más complementos) que es dónde se pueden evidenciar las situaciones de desigualdad.

Relativo a plantilla sindicada y cubiertas por convenios colectivos, informa que el 100% de la plantilla está acogida a un convenio sectorial exceptuando los empleados temporales.

En materia de recursos humanos, CAIXABANK informa que hay limitaciones en el alcance de la memoria. Los datos de RR.HH. se encuentran recogidos en el resumen de indicadores GRI indicando que forma parte del Informe Integrado. Informa de forma diferenciada del porcentaje de rotación entre hombres y mujeres, que en ambos casos ha experimentado un importante aumento en el último año (del 0,11% al 3,90% en el caso de los hombres, y del 0,07 al 0,80% en el de las mujeres, sin que se haya encontrado explicación, ni justificación, a esta diferencia y aumento.

En materia de Derechos Humanos, CAIXABANK es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas además de suscribir la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT y la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. Afirma que la empresa no tiene riesgo de trabajo infantil, esclavo y otros aspectos vinculados con los derechos humanos. Si bien es cierto que su operativa de gestión diaria está,

en cierta medida, exenta de estos riesgos la actividad, sus empresas participadas (Repsol, Telefónica y otras financieras) y las zonas geográficas (México, China, Marruecos, India, Turquía, Emiratos Árabes) donde operan están sometidas a fuertes tensiones y elevados riesgos de violación de los derechos humanos.<sup>51</sup> La entidad en su informe no recoge cómo se aseguran los DD.HH. y/o laborales en estos países en los que el riesgo de vulneración es alto.

CAIXABANK, de acuerdo con la información presentada cuenta con un comité de seguridad y salud. No se ha encontrado información sobre expedientes disciplinarios y asuntos contenciosos derivados de la relación con los empleados. Tampoco se ha encontrado información sobre cómo negocia con los empleados, a través de qué mecanismos articula la relación con los mismos y qué procedimientos establece para proteger los derechos sindicales básicos.

En la documentación analizada, no hay 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, aunque está presente en países (China, México, Marruecos, Singapur, Emiratos Árabes, Turquía, India) donde los derechos laborales, especialmente los sindicales, están en riesgo<sup>52</sup>. Una vez más el perímetro de la información presentada es muy limitado, no presentando datos, ni políticas en materia laboral en relación a su gestión de su inversión en aquellas empresas en las que CAIXABANK ostenta una posición dominante, condicionante o relevante.

En cuanto a su Política Contra el Acoso Laboral y Sexual se especifica que “en el año 2011, y a través de las gestoras independientes, tal y como establece el Protocolo, se han gestionado 4 casos con denuncia formal, que han resultado en el archivo del caso en tres ocasiones y en una propuesta de adopción de medidas”.

En materia de corrupción, cuenta con un código de conducta, con un reglamento interno de conducta para el mercado de valores y con un protocolo interno de relaciones con “La Caixa”. Menciona que no se han registrado incidentes en materia de corrupción, no obstante sería deseable conocer el nivel de implantación de políticas.

El código de conducta recoge aspectos relacionados con conflicto de interés, obsequios, y cómo actuar ante sospecha de blanqueo de capitales. Sobre este último aspecto el Informe Anual incluye información, diferenciándose así y mejorando respecto al año anterior, sobre la política de CAIXABANK.

El código de conducta no incluye información sobre mecanismos de presión política, pero CAIXABANK afirma que “CAIXABANK no está posicionado con relación a la participación en el desarrollo de políticas de lobbying” indicándolo única y exclusivamente en el resumen de indicadores de GRI. Existen varias acciones de Lobbying por parte de la banca, en el que se encuentra La Caixa, que contradicen lo que se expone en el resumen de indicadores. El caso por ejemplo del Lobbying de banca sobre la tasa Tobin<sup>53</sup>, o con motivo de la modificación de algunas cláusulas del acuerdo Basilea III<sup>54</sup>, incluso la propia entidad publicó un estudio titulado “Cómo tratar con Bruselas. El lobby en la Unión Europea”<sup>55</sup>, son algunos de los ejemplos de que La Caixa está presente en acciones de Lobby que no menciona en su informe.

Se echa, por tanto, de menos información más explícita sobre estas actividades de lobby, que como alerta un estudio de la ONG Friends of Earth<sup>56</sup>, son prácticas muy extendidas entre las

<sup>51</sup> Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. Amnistía Internacional <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011>

<sup>52</sup> Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2011. Confederación Sindical Internacional. <http://survey.ituc-csi.org/?lang=es>

<sup>53</sup> <http://www.cotizalia.com/en-exclusiva/2012/10/04/la-banca-y-el-lobby-bursatil-remiten-una-carta-a-montoro-para-que-frene-la-tasa-tobin-5640/>

<sup>54</sup> [http://www.cincodias.com/articulo/economia/cajas-hacen-lobby-bruselas-modifique-basilea-iii/20110524cdscdseco\\_5/](http://www.cincodias.com/articulo/economia/cajas-hacen-lobby-bruselas-modifique-basilea-iii/20110524cdscdseco_5/)

<sup>55</sup> <http://www.lacaixa.comunicacions.com/se/pbei.php?idioma=esp&llibre=22>

<sup>56</sup> Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

grandes empresas que suponen una importante influencia en el diseño de las políticas públicas y sobre las que hay muy poca transparencia

Tampoco se aporta información sobre las políticas que regulan las contribuciones a instituciones que tienen como objeto la incidencia política, más allá de la afirmación de que no se han hecho donaciones en el ejercicio 2011. No hay evidencia de alusiones explícitas a mecanismos para combatir el tráfico de influencias y los conflictos de interés en contratación de funcionarios públicos, tal y como exige la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Afirma que no se han recibido multas significativas durante el ejercicio, pero una vez más no queda claro el perímetro de la información suministrada, si se refiere a CAIXABANK o incluye el conjunto de sociedades participadas.

Por último y en relación con indicadores relativos a consumo y relación con clientes, afirma que no se han registrado multas significativas en este ámbito y hay que confirmar que en este aspecto la entidad ha gestionado mucho mejor este apartado ya que se encuentra entre las entidades que menos número de reclamaciones ha recibido según Memoria del servicio de reclamaciones del Banco de España 2011<sup>57</sup> mejorando respecto al 2010.

No aporta información sobre número de reclamaciones relacionadas con la venta de acciones preferentes, si bien sí presenta las condiciones en las que se produjo la recompra de las mismas y que esta oferta de recompra fue aceptada por el 98,41% de las participaciones a las que iba dirigida.

La información que aporta sobre su política ante indicios de deterioro de la solvencia de clientes de créditos hipotecarios, es bastante vaga: *“Acomoda, con un cuidado análisis del riesgo, y en determinados casos, las cuotas a corto plazo a las disponibilidades actuales del deudor, en la confianza de que este aplazamiento facilitará el buen fin de las operaciones. De las diversas opciones para conseguir este objetivo, se analiza con el cliente la que mejor se adecua a su situación, garantizando siempre el objetivo final de recuperación del crédito.”* Sin embargo, no aporta datos sobre número de hipotecas en las que se han renegociado las condiciones.

No hace referencia explícita a cuál es su política en caso de impago de créditos hipotecarios, en aquellos casos en los que los clientes se enfrentan a un posible desahucio de su vivienda habitual, tampoco aporta datos sobre los casos en los que se ha recurrido al desahucio como resolución de un proceso judicial. Este es un tema de evidente impacto social, tal y como vienen recogiendo los medios de comunicación<sup>58</sup>, por lo que debería ser considerado como material para su inclusión en los contenidos de sus informes anuales.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información que CAIXABANK aporta sobre su sistema de gestión de la RSC es escasa. Informa que la definición de la política de RSC es función del Consejo de Administración e informa de su responsable a nivel operativo, sin embargo apenas aporta información sobre procedimientos, planes de implantación y resultados, revisiones o planes de mejora.

Desde el punto de vista del despliegue de sistemas de gestión resulta especialmente relevante establecer el alcance de la información que se va a incluir en el informe de responsabilidad social corporativa (RSC). En este sentido, CAIXABANK reporta sólo de la actividad en España, remitiendo a veces a los informes de RSC de sus principales empresas participadas para la obtención de información relevante y en los casos de la banca internacional apenas hay información.

<sup>57</sup> Memoria del servicio de reclamaciones del Banco de España 2011: [http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/11/MSR2\\_011.pdf](http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/11/MSR2_011.pdf)

<sup>58</sup> <http://arainfo.org/2012/10/stop-desahucios-se-concentra-hoy-en-una-sucursal-de-la-caixa-en-zaragoza/>

CAIXABANK se limita a incluir información anecdótica de sus principales participadas como Repsol y Telefónica, como son algunos indicadores económicos y su posición en los mercados. No aporta ninguna información sobre indicadores sociales y medioambientales, ni información sobre impactos, aspectos muy relevantes teniendo en cuenta que se trata de empresas con presencia en numerosos países en desarrollo e impactos potenciales, económicos, sociales y medioambientales. Sería deseable también conocer la influencia que sobre las políticas de dichas empresas tienen la misión visión y valores de CAIXABANK y sobre los mecanismos a través de los cuales la empresa garantiza que se cumplan. Presentar la información focalizada en ciertas áreas de negocio, no aportando información relevante de otras que, tanto por su impacto como por su presencia en el porcentaje de negocio, se pueden considerar como muy significativas, vulnera los principios de Totalidad y Exhaustividad. De hecho, la información económica sí que incluye a CAIXABANK y las sociedades dependientes pero la información medioambiental y de RR.HH. solamente versa sobre CAIXABANK individual. Se evidencia que el informe focaliza la información sobre el negocio de banca minorista pero poco habla de la parte de su negocio de seguros o de banca internacional y menos aún de las participadas industriales Repsol y Telefónica remitiendo, en este último caso, a las páginas web de las dos compañías. Sería importante que la información que se ofreciera a sus grupos de interés comprendiese la totalidad del negocio.

Continuando con la tendencia comenzada en 2010 CAIXABANK menciona el proceso seguido para la realización del estudio de materialidad. Enumera las fuentes en las que se ha basado, informa que ha utilizado metodología AA1000 e informa que se ha continuado con el proceso de identificación de los asuntos relevantes para sus grupos de interés. Igualmente identifica cuáles han sido las herramientas y canales utilizados para obtener esta información recogiendo el valor aportado a sus grupos de interés. Se identifican de forma genérica los grupos de interés, no explicándose cómo se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad, y cuáles de sus aportaciones se han tenido en cuenta. En este sentido únicamente se informa de la realización de una encuesta, de la que no se aportan datos, se hace referencia a algunas organizaciones que han hecho aportaciones.

En relación a mecanismos de comunicación explica con más nivel de detalle que en años anteriores cada uno de los existentes y utilizados para cada grupo de interés. No da información sobre qué nivel de integración de lo aportado por estos grupos de interés tanto, en la elaboración de la memoria (como se mencionaba anteriormente), como en sus procesos de gestión internos, con la intención de mejorar atendiendo a lo requerido por sus grupos de interés. Recoge el número de denuncias surgidas a través de su Política contra el acoso sexual y laboral pero no se informa de ningún caso más en otras áreas o respecto a otros grupos de interés indicando en algunos casos en el resumen de indicadores únicamente que no hay casos relevantes de denuncias lo que ofrece poca transparencia en el informe.

CAIXABANK afirma que cuenta con un código de conducta que incluye aspectos de RSC, donde se prevé un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones, una en 2011. En general, es escasa la información sobre mecanismos de seguimiento y evaluación que puedan garantizar que los compromisos asumidos en materia de responsabilidad social corporativa se materializan en resultados concretos y medibles.

En cuanto a la gestión de la cadena de valor, CAIXABANK sólo hace referencia a que es firmante de los principios del pacto Mundial y “el resto de empresas del Grupo incluyen una cláusula contractual de aceptación obligatoria para sus proveedores, conforme estos conocen y respetan también dichos principios”. Respecto a los proveedores *“Cabe destacar que, durante 2011, PromoCaixa, la empresa filial de CAIXABANK que gestiona el material promocional, ha llevado a cabo 7 auditorías a proveedores situados en países del Tercer Mundo que fabrican productos exclusivos para CAIXABANK. En 5 de ellas se detectaron anomalías, que fueron rectificadas a posteriori”*. Para profundizar en la calidad de la información y procesos realizados para la gestión de los riesgos en su cadena de suministro se debería especificar los países en los que se han realizado las auditorías (países del Tercer Mundo es un término discutible y nada concreto), riesgos detectados, así como los aspectos que han sido auditados y contra qué normativa o estándar. Contrariamente a lo que indican estas auditorías, hay que señalar que en

el resumen de indicadores de GRI se indica que no existen riesgos sobre derechos humanos, debido a la naturaleza de su negocio y países en los que actúa.

Se informa que PromoCaixa ha incluido la solicitud de los certificados medioambientales, laborales y el cumplimiento del Pacto Mundial dentro del circuito de alta de un proveedor nuevo, cumpliendo así uno de los retos planteados por la empresa filial para este año. Sin embargo, no se explica cuál es la naturaleza de un certificado de cumplimiento de los principios del pacto mundial, dado que no se trata de una norma o estándar certificable, ni qué entidad expide tales certificados. Tampoco se ha encontrado evidencia de que la empresa esté adherida a algún sistema de certificación de la cadena de suministro relacionado con RSC, ni se aporta información básica sobre su estrategia de compras, ni mucho menos existen datos disponibles sobre compras: proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad, condiciones de pago, etc.

CAIXABANK informa que ha asumido compromisos, como la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, ha implantado políticas y estrategias en materia de sostenibilidad e informa de los objetivos marcados para 2011 y del grado de progreso y consecución. Sin embargo, éstos se refieren a actividades concretas, no estando referidos dichos objetivos con los indicadores (GRI u otros) sobre los que se aportan datos del resultado del desempeño. De esta manera, no es posible evaluar el grado de consecución de los objetivos planteados para el ejercicio en los distintos aspectos tratados en el informe.

Se presentan también los retos para 2012, pero que en la mayoría de los casos están redactados en términos como potenciar, aumentar, lanzar, continuar, promover, etc. no incluyendo objetivos medibles.

El Informe Corporativo Integrado tiene un enfoque general de comunicación, más que de rendición de cuentas con el que CAIXABANK, que permita evaluar el desempeño a las distintas partes interesadas sobre aspectos económicos, sociales y ambientales, relacionando objetivos con resultados y teniendo información sobre las desviaciones.

No se trata de un documento neutral, ya que el tono general de la información incluida es positivo, evitando hablar sobre aquellos impactos reales y potenciales negativos de la empresa y sus principales participadas.

En cuanto a la verificación de la información presentada, CAIXABANK incluye un informe de verificación externa elaborado por Deloitte, en el que se afirma que el nivel de aseguramiento de la información presentada es razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también más alta que la del informe anterior.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

CAIXABANK, 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).

Un año más se pone en evidencia una información incompleta y focalizada hacia los accionistas e inversores, sin aportar información relevante sobre la actuación de los órganos de gobierno para todos sus grupos de interés y la sociedad en general y no acorde con su principio de gestión relativo a la máxima transparencia en la relación con los accionistas y otros grupos de interés<sup>59</sup>.

Se sigue evidenciando una falta de adaptación de sus reglas de Gobierno Corporativo (Reglamento del Consejo, Estatutos Sociales) a las recomendaciones sobre buen gobierno

<sup>59</sup> Informe Corporativo Integrado 2011. Gobierno Corporativo, pag 22 y ss.

corporativo, constatándose que en un gran número de las recomendaciones, a pesar de que informa que cumple, no se encuentra dicha información dentro de los documentos que rigen el gobierno corporativo de la organización.

En 2011 se aprobó el Código Ético de CAIXABANK con la puesta en marcha de un canal confidencial para dudas así como para denunciar incumplimientos del código. “Con el fin de asegurar la observancia del mismo, el propio Código prevé un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones y que, a su vez, también puede utilizarse para exponer aquellas dudas que surjan sobre su interpretación o aplicación práctica. Así, se ha establecido que todas las comunicaciones de empleados relacionadas con el Código, se remitirán al Área de Cumplimiento Normativo, que las recibirá, estudiará y resolverá, salvaguardando en todo momento la confidencialidad del remitente. Y, en el caso de que se susciten por parte de clientes, se tramitarán a través de los canales habituales de atención al cliente establecidos por CAIXABANK”. Informa de una denuncia fue presentada por este canal en 2011. No aporta información sobre otros canales similares para otros grupos de interés.

Cuenta con un sistema de gestión de riesgos en los que identifica riesgos de mercado, de liquidez, de crédito, por actividad y operacionales, pero no hace mención a que tengan cobertura en riesgos medioambientales, de derechos humanos. A esto hay que añadirle que en cada apartado en el que se recogen cada uno de los riesgos, el informe solamente indica que CAIXABANK establece una postura conservadora y que se aplica las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores, sin explicar las medidas establecidas para gestionar dichos riesgos. Pese a que en el Informe Anual explica que dentro de sus procesos tanto de gestión como de inversión y desinversión, no sólo considera los impactos económicos, sino también los aspectos sociales y ambientales de las compañías en las que participa, no hay información del 2011 que evidencie que dichos riesgos formen parte del sistema de gestión de riesgos. Como se ha indicado en párrafos anteriores este análisis de riesgos sólo se realizará a partir de determinadas cantidades elevadas de los proyectos a financiar como son 10 millones de dólares o 7 millones de dólares.

En relación a la Junta General de Accionistas el reglamento no define aspectos tales como qué tipo de decisiones son trascendentales para el futuro de la organización o los intereses de sus propietarios, y que por lo tanto se deben elevar a la decisión de la Junta General, o qué operaciones que impliquen una modificación estructural deben someterse a la aprobación de la misma, haciendo sólo mención al caso de disolución.

Existe una limitación estatutaria de 1.000 acciones para poder asistir a la Junta General.

No hay evidencia de que existan medidas que garanticen el fraccionamiento del voto, pues pese a que CAIXABANK informa que cumple con la recomendación de gobierno corporativo, no se ha podido encontrar constancia en sus reglamentos.

CAIXABANK informa que cumple la recomendación sobre la elaboración de un informe sobre la política retributiva. Además se informa que dicho informe no se somete a votación de la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día. Se informa que doce personas cuentan con cláusulas de blindaje, sin embargo no se especifica quiénes son los beneficiarios, ni las cantidades. Es el Consejo de Administración quien las autoriza, pero no se informa a la Junta General de Accionistas para su aprobación como punto separado del orden del día. Esta situación limita los derechos de los accionistas al no poder otorgar un voto de confianza o censura a la gestión de los administradores. Informa que se aprueba conjuntamente con las cuentas anuales, y que éstas han sido verificadas por los auditores.

A esto se añade también que estamos 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, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno. Por estos motivos sería recomendable que tanto los blindajes, como la política de remuneraciones, fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad. 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. Sí especifica, por el contrario, que se ha establecido una cantidad fija no condicionada a la asistencia a las sesiones.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración, este está conformado por 17 consejeros, no cumpliendo con la recomendación de buen gobierno corporativo que aconseja que su tamaño no sea inferior a cinco, ni superior a quince miembros. Los consejeros externos son mayoría, los consejeros independientes constituyen un 35% del consejo, mientras que los consejeros dominicales, actualmente representan el 43% del consejo.

En cuanto a los consejeros independientes, ninguno de ellos lleva más de 12 años en el puesto, esta recomendación sí se encuentra recogida en el reglamento del consejo, a diferencia del año pasado, aunque no existe constancia de cómo se aseguran de su condición de independiente.

Hay dos consejeros que no pueden ser considerados, ni independientes, ni dominicales. Uno de ellos dejó de ser independiente al aumentar la participación de CRITERIA en su empresa y el otro ha sido nombrado consejero en 2010, contando CRITERIA en la actualidad con una participación del 20% en su empresa. Pese a que explica estos motivos no hay mención al motivo de su permanencia o entrada en el Consejo.

Es destacable la presencia de cinco mujeres consejeras, sin embargo no existe una política formal dirigida a asegurar la diversidad de género en el Consejo, ni información sobre cómo la empresa trata de evitar sesgos en el proceso de selección de los órganos máximos de decisión. El Reglamento del Consejo informa que es función de la comisión de nombramientos informar sobre cuestiones de género, pero no se informa de medidas concretas que tiendan a incrementar el número de mujeres en el Consejo.

Pese a que en el Reglamento establece una evaluación al menos una vez al año del Consejo, comisiones y al Presidente/Consejero Delegado, no hay evidencias de su realización. La normativa interna no estipula ningún límite de edad para los consejeros. Informa del número de inasistencias, pero explica que cuando se producen en general no se dan instrucciones específicas para el representante, pese a que su reglamento establece que se deben indicar instrucciones por escrito.

Se informa que se encuentra limitado a 4 el número de consejos a los que se puede pertenecer además del de la sociedad, pero cuenta con suficientes excepciones para que en la realidad puedan participar en un gran número de consejos diferentes.

Se ha identificado que uno de los miembros del consejo de CAIXABANK asesora a cargos e instituciones públicas, a nivel europeo y autonómico respectivamente, en temas que podrían causar conflicto de interés con su condición de consejero de CAIXABANK. Este es el caso de Don Francesc Xavier Vives Torrents, miembro del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement) del Gobierno de Catalunya y desde mayo 2011 Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de Competencia, D. Joaquín Almunia.

No se ha identificado que CAIXABANK cuente con una política que prevenga de la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los consejeros y que responden a distintos objetivos y compromisos en el momento actual o en el futuro, según se hable de la esfera de lo público o lo privado. Esto es especialmente relevante en sectores sometidos a control regulatorio, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas.

CAIXABANK cuenta entre las comisiones del Consejo con la Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y con una Comisión Ejecutiva. Sobre la Comisión

de Estrategia no se informa de quién asume sus funciones. Los presidentes de las Comisiones de Auditoría, 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. La Comisión de Auditoría y Control cuenta con un consejero ejecutivo. Sobre esto, CAIXABANK informa de que, a pesar de que no cumple con la recomendación del Código Conthe de que esta Comisión debe estar formada exclusivamente por consejeros externos, sí cumple con su propio reglamento que dice que debe estar formada mayoritariamente por Consejeros no ejecutivos.

## 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:

- Alemania, Bélgica, España, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Malta, Portugal Reino Unido, Rusia y Turquía.
- Argelia, Egipto y Túnez.
- Bahrein, Emiratos Árabes, China, Filipinas, India, Japón, Jordania y Taiwán.
- Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Méjico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.
- Australia.

Tiene presencia en once países considerados paraísos fiscales, sobre los que facilita la siguiente información sobre su actividad:

- Bahrein (asistencia en viaje)
- Filipinas (seguros)
- Irlanda (asistencia en viaje)
- Jordania (asistencia en viaje)
- Malta (seguros, asistencia, riesgos especiales)
- Hong Kong (asistencia, riesgos especiales)
- Luxemburgo (reaseguros, garantía de vehículos)
- Panamá (seguros, asistencia en viaje)
- Puerto Rico (seguros, mediación de seguros, financiera, contratos de garantía extendida, protección contra robos)
- República Dominicana (sociedad de valores, seguros, financiación de pólizas, asistencia en viaje)
- Uruguay (seguros, financiera, asistencia en viaje, call center)

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, MAPFRE informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.
- DowJones Sustainability World Index

#### 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:

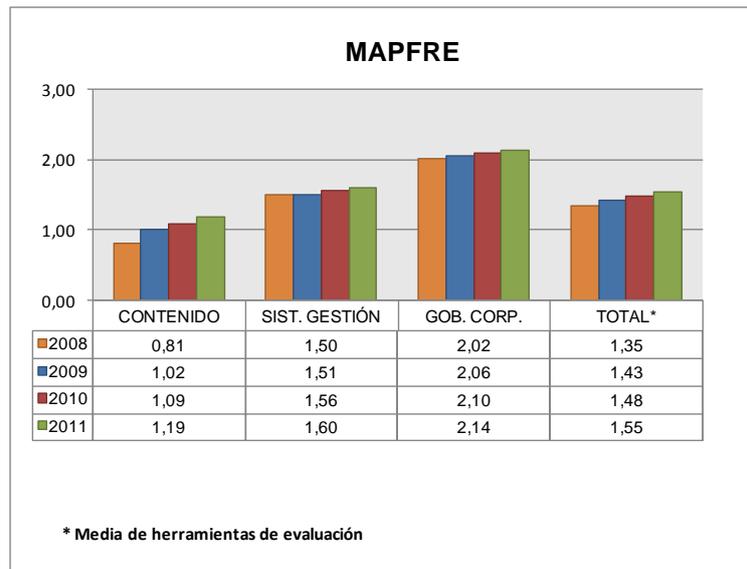
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Documentación Anual 2011	Incluye dos volúmenes: 1. Cuentas Anuales, Informe de Gestión y Sociedades Filiales y Participadas; 2. Responsabilidad Social
Documentación Anual 2011 específica por país	Informe anual de Responsabilidad social de Argentina, Brasil; Méjico, Colombia y Puerto Rico
Informe 2011 Fundación MAPFRE	
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Informe sobre política de retribuciones de los consejeros, Reglamento Interno de Conducta de los valores cotizados emitidos por MAPFRE y Código de Buen Gobierno
Memoria Comité de Auditoría 2011	

## **II.TABLAS DE RESULTADOS**

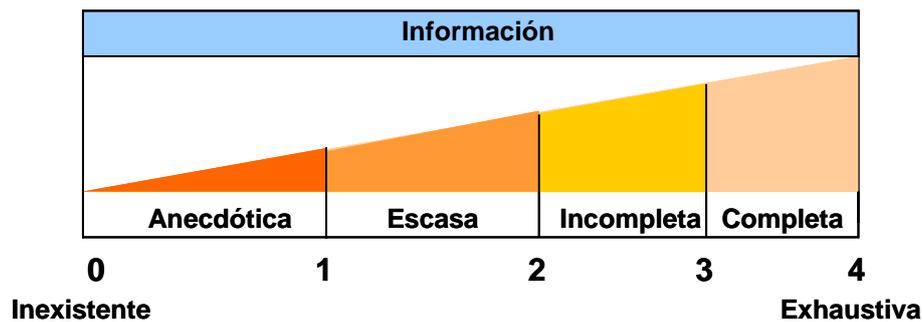
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,85</b>
Indice&Perfil GRI	2,14
GRI Indicadores	1,32
Principios GRI	2,08
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,14</b>
<b>ONU</b>	<b>1,06</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,31</b>
AA1000 Indicadores	1,25
AA1000 Principios	1,38
<b>NEF</b>	<b>1,38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,55</b>

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 **1,55**, 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 **1,60**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,14**.

MAPFRE emplea en este ejercicio la versión 3.1 (G3) y el suplemento sectorial financiero de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), como marco para estructurar la información sobre su desempeño económico, social y medioambiental. La información sobre los contenidos sigue siendo muy limitada, y sólo se aprecia un leve avance en la respuesta de algunos indicadores medioambientales, laborales y de derechos humanos. La calidad de la información continúa siendo bastante limitada y no es significativa frente al conjunto de las actividades, productos y servicios, así como el ámbito geográfico en el que opera la compañía.

En cuanto a los sistemas de gestión, no se han producido avances significativos. El alcance de la memoria se limita a la actividad del negocio asegurador. Sigue sin haber evidencias de la participación de los stakeholders, se mantienen las mismas restricciones, y no se han identificado nuevos mecanismos garantes de la materialidad y la inclusividad de los mismos. 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.

El desglose de los indicadores por país o región continúa siendo muy limitado, a pesar de que la parte internacional supone más del 60% del volumen de negocio. El informe corporativo de Responsabilidad Social se complementa con informes específicos de Responsabilidad Social para Argentina, Brasil, Colombia, Méjico y Puerto Rico. Si bien este año se han incrementado en dos el número informes específicos editados (Colombia y Puerto Rico), los datos y la información adicional que presentan los informes específicos no amplía de forma significativa la información del informe corporativo.

En este ejercicio se continúan detectado discrepancias importantes entre los distintos informes de responsabilidad social. Se continúan reflejando dos mapas distintos de grupos de interés en cuanto al nivel de estructuración y los stakeholders considerados. También las tablas de indicadores GRI verificados muestran discrepancias entre el informe corporativo y los específicos en cuanto a los indicadores considerados, el alcance y la respuesta que se proporciona.

## b. CONTENIDOS RSC

La evaluación de los contenidos de RSC de MAPFRE mantiene la tendencia de ligera mejoría respecto a ejercicios anteriores, aunque la información que reporta sobre los contenidos de la RSC sigue siendo escasa. Frente al ejercicio anterior se aprecia una mejoría fundamentalmente en los indicadores de medio ambiente y prácticas laborales. Se mantienen como mejor valorados los indicadores económicos y los de prácticas laborales; mientras que los peor valorados son los indicadores de sociedad, financieros y de responsabilidad de productos. Finalmente, los indicadores de derechos humanos, aunque han mejorado ligeramente, continúan siendo sobre los que se aporta menor información.

La información económica es la que vuelve a presentar un mayor detalle, pero se siguen identificando carencias importantes, como la referencia que hace el informe de RS, para localizar la información de un indicador GRI (EC1), a la totalidad de las cuentas anuales y que suponen 103 páginas<sup>60</sup>. Este indicador se refiere al valor económico directo generado y distribuido que hace referencia, entre otros, a la retribución de empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

Como en años anteriores, se omite o se presenta con insuficiente desglose datos importantes como el pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas. Por lo tanto, no es posible conocer la aportación de MAPFRE a los recursos de cada país, ni su comportamiento en materia de impuestos, dato especialmente relevante para entender de qué forma aporta a los recursos públicos y por tanto al desarrollo de los países donde opera.

<sup>60</sup> Libro 1. Cuentas anuales e informe de gestión consolidados. Sociedades Filiales. Pags 78-181

En el presente ejercicio el número de territorios en los que MAPFRE tiene presencia y son considerados paraísos fiscales<sup>61</sup> ha pasado de diez a once. Se ha detectado una nueva sociedad dependiente y que consolida por integración global, denominada MAPFRE ASISTENCIA LIMITED<sup>62</sup>, que se encuentra localizada en Hong Kong. Si bien MAPFRE reporta datos económicos sobre la misma, se omite el territorio en donde se encuentra localizada, limitándose a explicitar su domicilio a una calle, sin mención a ciudad, región o país.

A continuación se detalla el listado de sociedades sobre las que se considera conveniente que MAPFRE aporte mayor cantidad de información, debido fundamentalmente a que la actividad sobre la que informa se podría considerar ajena a la propia de la compañía, o por el riesgo que tiene la prestación de esos servicios en territorios con la consideración de paraíso fiscal.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
MAPFRE ASISTENCIA LIMITED	Hong kong	Asistencia y riesgos especiales
MAPFRE WARRANTIES	Luxemburgo	Garantía de vehículos
INDUSTRIAL RE MUSINI S.A.	Luxemburgo	Reaseguros
MAPLUX REINSURANCE COMPANY LTD	Luxemburgo	Reaseguros
MIDDLESEA ASSIST LIMITED	Malta	Asistencia y riesgos especiales
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP	Puerto Rico	Financiera
MAPFRE DOMINICANA, S.A.	República Dominicana	Sociedad de valores
APOINT, S.A.	Uruguay	Financiera
FANCY INVESTMENT	Uruguay	Financiera

Al igual que el número de paraísos fiscales en los que opera MAPFRE ha aumentado, el número de sociedades en relación al pasado ejercicio también se ha incrementado en dos: MAPFRE ASISTENCIA LIMITED, que se ha mencionado anteriormente y se encuentra localizada en Hong Kong, y MIDDLESEA ASSIST LIMITED, domiciliada en Malta. De ambas sociedades se informa que tienen una actividad denominada "riesgos especiales". Este es el primer año en el que se informa sobre esta nueva actividad en el Grupo MAPFRE, sin que se haya aportado ninguna explicación o definición de la actividad. Se ha identificado una tercera sociedad localizada en Taiwán y dedicada a la misma actividad.

La responsabilidad fiscal es uno de los principios en los que se debe sustentar la responsabilidad social y por tanto, es requisito de ésta la transparencia fiscal, para entender qué estrategia y comportamiento fiscal está aplicando la empresa. Esta información permitirá valorar el ejercicio de responsabilidad fiscal de cada empresa mediante la contribución a los recursos públicos de los países, de forma adecuada y proporcional a los beneficios obtenidos. Los recursos públicos son necesarios para desplegar políticas públicas eficaces que aseguren los derechos de las personas, así como el correcto funcionamiento de las normas de gobernabilidad democrática y de mercados de libre competencia. Por ende, es imprescindible informar transparentemente, con datos e información relevante, sobre la estrategia y comportamiento fiscal por país, en especial si se está operando en territorios considerados como paraísos fiscales.

<sup>61</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

<sup>62</sup> MAPFRE Asistencia china ([http://www.mapfreasistencia.com/mapfreasistencia/es/paises/ficha\\_chn.html](http://www.mapfreasistencia.com/mapfreasistencia/es/paises/ficha_chn.html))

En lo referente a la estrategia fiscal y la estructura impositiva de la entidad, el detalle que se ofrece es escaso, puesto que no se facilita información alguna sobre el desglose del pago de impuestos por países, sino que únicamente se indica el total devengado. Si bien se informa para todas las sociedades de una tasa fiscal efectiva, ésta parece que se refiere en la mayor parte de sociedades a la tasa fiscal nominal por sociedad-país. Si bien MAPFRE informa de un gasto por impuesto de operaciones continuadas de 414,8 millones de euros, el impuesto a pagar neto asciende a 122,5 millones de euros que supone un 7,5% sobre los 1.627 millones del resultado del ejercicio antes de impuestos.

De esta forma, en Brasil se informa de una tasa efectiva del 40% para 21 sociedades y del 34% para 3 sociedades. En Argentina del 35% para las 8 sociedades, En EE.UU del 40% para las 11 sociedades, en Colombia del 34% para 5 sociedades y del 30% para 1 sociedad, en Méjico del 30% para 2 y del 28% para 6, en República Dominicana del 25% para las 3 sociedades, y así para la mayoría de los países.

Sólo para España y Puerto Rico se observa que la tasa fiscal que MAPFRE declara se corresponde a la efectiva. En Puerto Rico, la tasa fiscal por empresa oscila entre el 0% para MAPFRE PRAICO CORPORATION y el 27,26% de MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP. La tasa media fiscal efectiva para las nueve sociedades de Puerto Rico se ha estimado (en función de la información que aparece en las cuentas anuales) en un 5,2%.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta el número de países que son considerados paraísos fiscales en los que MAPFRE opera, sería un ejercicio de transparencia, más en el contexto de crisis actual, desglosar la información impositiva nominal (tasa real efectiva, impuestos pagados y exenciones desglosadas por países), relacionada con las operaciones y beneficios obtenidos.

Durante este ejercicio se ha reportado con un mayor desglose sobre algunos indicadores laborales. Se ha incrementado el número de países sobre los que se informa del porcentaje de incremento salarial con respecto al salario mínimo del país, se presentan datos porcentuales de empleados que han disfrutado de beneficios sociales, se ha ampliado de 24 a 35 países el protocolo para la prevención y tratamiento del acoso en la empresa y se incrementa a nivel global el número de trabajadores representados en comités de salud y seguridad.

En cualquier caso, la información que reporta sobre las prácticas laborales, sigue siendo incompleta y hay carencias importantes, como el desglose de información relevante a nivel país. También se echa especialmente en falta algún tipo de explicación o comentario en la evolución de algunos indicadores laborales, como que la plantilla en España ha disminuido en 5.823 personas debido a la venta de MAPFRE QUAVITAE, o que se sigue incrementado el número de horas perdidas por absentismo y el número de accidentes laborales. No se informa ni para España ni para el extranjero sobre los canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores, restringiendo la información que otros años se indicaba para España sobre la actividad de las comisiones que establece el convenio (comisión mixta, comisión de desarrollo profesional, comisión de igualdad de oportunidades, comisión de control del plan de pensiones) sin aportar ninguna explicación que permita conocer el motivo de esta ausencia de información previamente disponible.

La información que aporta la empresa sobre cuestiones de derechos humanos evidencia que MAPFRE no dispone de los medios necesarios que aseguren el respeto a los derechos de los trabajadores en su ámbito de influencia. La información, aunque ha mejorado levemente, continúa siendo muy limitada. Así por ejemplo, en lo referente al derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos, en el informe de progreso del 2008 se mencionaba: "Los mecanismos de dialogo establecidos con carácter permanente con los representantes sindicales nos permiten afirmar que no hay factores de riesgo que puedan poner en peligro la negociación colectiva... y sin embargo MAPFRE Colombia no cuenta con ninguna asociación sindical". En los informes de progreso de los años 2009 y 2010 se elimina la referencia a Colombia y se menciona que "MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país, además de mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales". En el último informe de progreso se limita a dar datos globales

de porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo, sólo se desglosa la representación sindical a nivel de España (93%) y Argentina (91%).

El porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos ha pasado del 67% en 2009 al 62% en 2011. El número de países en los que sus empleados están cubiertos por un convenio colectivo es de 12, de los 46 países que opera. Colombia y China son algunos países<sup>63</sup> donde tiene presencia, y donde los derechos laborales no están garantizados o se encuentran limitados<sup>64</sup>.

En relación a los clientes, aunque la cobertura de la información se ha ampliado más allá del ámbito nacional, y en concreto a Argentina, Brasil, Colombia, México y Puerto Rico; no 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 se estén empleando criterios para evitar la discriminación en sus decisiones de gestión y no se incluye información relevante que permita entender cómo se están considerando los criterios sociales, ambientales o de derechos humanos en el diseño, comercialización y gestión de los productos y servicios.

La rendición de cuentas en aspectos referentes a la sociedad es también escasa, especialmente en temas de corrupción y soborno, competencia y precios, así como de contribuciones a partidos políticos o similares. Este hecho es especialmente relevante debido a que más del 60% del volumen de negocio proviene del exterior. La rendición de cuentas en estos aspectos está básicamente referenciada al Código de Buen Gobierno y al informe de progreso del Pacto Mundial. Como en años anteriores, no se identifican evidencias de que MAPFRE disponga de políticas, procedimientos y mecanismos eficaces en esta materia. Tampoco hay información sobre las iniciativas para luchar contra el soborno, la corrupción o la extorsión, más allá del compromiso de la compañía con el cumplimiento de las legislaciones en los países en los que opera o normas internas.

La calidad de los contenidos en materia medioambiental ha mejorado ligeramente respecto al año anterior. Se realiza un mayor desglose en España de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Asimismo, se indica un alcance global de la respuesta para 16 de los 30 indicadores GRI. Se incluyen datos de indicadores de desempeño medioambiental en EE.UU, ampliando este año a siete países de América. Se proporciona información sobre un mayor número de indicadores, como por ejemplo las emisiones indirectas del consumo eléctrico, el consumo de gasóleo, el consumo eléctrico por empleado o la gestión de residuos de ordenadores y equipos electrónicos. Del mismo modo, se reduce el número de indicadores “no determinados”.

En cualquier caso, la calidad de la información continúa siendo escasa y existen dudas sobre el alcance efectivo de los datos reportados. Asimismo, se continúa respondiendo de forma genérica y similar a años anteriores para varios indicadores, como la respuesta que se otorga a los indicadores de biodiversidad (EN11, EN12, EN13, EN14, EN15 y EN25). Por ejemplo, se afirma que “los edificios, sedes sociales de entidades o de direcciones generales territoriales del Grupo MAPFRE en España y de entidades de seguro directo en América no se encuentran ubicados en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas”. Además de genérico, este comentario resulta confuso debido a la doble negación que incluye.

Llama la atención la forma de reportar al respecto de los indicadores de biodiversidad, que ha ido variando en los últimos años. En el año 2008 se refería a “todas las instalaciones de MAPFRE están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, ni en áreas de alta diversidad no protegidas, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad”. En el año 2009 se limita la respuesta a “espacios naturales protegidos” y se omite “ni en áreas de alta diversidad no protegidas”. En el año 2010 limita el

<sup>3</sup>Amnistía Internacional Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011/world-by-region>

Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte ([www.amnistiainternacional.org](http://www.amnistiainternacional.org))

<sup>64</sup> Confederación Sindical Internacional: Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales en el mundo: (<http://survey.ituc-csi.org/?lang=es>)

alcance a “los edificios sedes sociales de entidades o de direcciones generales territoriales”. Y finalmente el año 2011 a “los edificios sedes sociales de entidades o de direcciones generales territoriales del Grupo MAPFRE en España y de entidades de seguro directo en América”. No queda claro el motivo por el cual las áreas de negocio e instalaciones a las que se hace referencia varía cada año, ni se entiende si aquellas que no se mencionan son las que sí tienen impactos sobre la biodiversidad o se encuentran situadas en áreas de alta biodiversidad, pero protegidas, con lo cual se estima que no existe riesgo. En cualquier caso, sería deseable una mayor claridad al respecto por parte de MAPFRE y la utilización de un criterio de reporte inequívoco y constante, así como un alcance definido..

Por otro lado, un año más, no se ha encontrado ninguna información sobre el capítulo de inversión socialmente responsable que es especialmente relevante en el sector de actividad de MAPFRE. No es posible saber si la empresa cuenta con criterios de responsabilidad social en los procesos de toma de decisiones de negocio, ni en lo que se refiere a las inversiones institucionales de MAPFRE. En este sentido, el Centro de Investigación Profundo Economic Research<sup>65</sup> ha realizado un estudio, donde MAPFRE aparece como una de las compañías cuyos fondos de inversión poseen participación accionarial en “productores de armas controvertidas”, sin que la empresa aporte información que aclare o desmienta lo expresado en dicho informe.

La cobertura de la información de otros Stakeholders como proveedores y mediadores es muy limitada. Respecto a los proveedores no hay información relevante, ni sobre la supuesta aplicación de criterios de responsabilidad social en la selección de los mismos. Respecto a los mediadores la información que se proporciona es también anecdótica.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La valoración de los sistemas de gestión, en base a la información disponible, apenas ha sufrido mejoría. Como en años anteriores, el alcance considerado por MAPFRE se limita a las unidades del negocio de seguros, sin que se justifique suficientemente el por qué de esta limitación, o se dé alguna indicación precisa sobre cuándo se cubrirán las demás filiales y ámbitos de actividad del Grupo. Solamente el capítulo de MAPFRE y sus empleados, se refiere con carácter general a todas las actividades que el grupo MAPFRE desarrolla. Esto hace que se cuestione la materialidad de la información incluida en las memorias publicadas, ya que se deja fuera de la rendición de cuentas una parte significativa del grupo.

Por otro lado, MAPFRE informa que el diseño y aprobación de las políticas de RSC son competencia del Consejo de Administración según está expresado en el Reglamento del Consejo. También existe una Dirección General de RSC integrada dentro del Departamento de Comunicación y un Comité de RSE. Con la información disponible, no se evidencia la existencia de un Sistema de Gestión de la RSC transversal que integre a todas las empresas del Grupo en todos los lugares donde opera.

En el año 2010 MAPFRE revisó y modificó el mapa de partes interesadas. La renovación del mapa de grupos de interés no ha supuesto la inclusión de nuevos canales de participación de los stakeholders, ni mayor información, ni información relevante sobre la participación de los mismos, ni sobre qué acciones ha realizado la compañía para recoger sus expectativas y dar respuesta a las mismas. Tampoco se recoge ningún canal de comunicación garante de la participación de las partes interesadas, más allá de las comisiones que ya existían en España con la representación legal de los trabajadores, de la intranet para empleados o la red de oficinas comerciales para los mediadores y clientes. Por lo tanto, no se han encontrado evidencias de cumplimiento del principio de inclusividad, debido a que no se incluye ningún comentario en el informe de las partes interesadas; y tampoco hay evidencias de que el informe satisfaga sus expectativas de información o que se hayan tenido en cuenta sus inquietudes o preocupaciones. Por lo tanto, y en base a la información analizada, no se puede

evidenciar que la relación de la empresa con sus partes interesadas esté sistematizada, ni estructurada en aspectos relacionados con la RSC.

El informe Corporativo de RS se complementa este año con informes específicos de Argentina, Brasil, Colombia, Méjico y Puerto Rico. Durante este ejercicio se ha editado y distribuido por primera vez el de Puerto Rico y se ha localizado también el de Colombia, que desde el año 2009 se mencionaba sin que fuera posible acceder a él.

Los informes específicos presentan poca información relevante en materia de responsabilidad social. En general los informes no presentan objetivos, ni datos significativos que amplíen la información que presenta el informe corporativo. Tampoco se informa de cómo se da respuesta a las partes interesadas, así como de procedimientos y sistemas de gestión.

Como en años anteriores se vuelven a detectar discrepancias importantes entre los distintos informes de RS. Como por ejemplo, la existencia de dos mapas de grupos de interés distintos; el que aparece en el informe corporativo, Argentina, Colombia, Méjico y Puerto Rico; y otro en el de Brasil, que presenta un mapa de partes interesadas distinto y estructurado sólo en dos niveles. Las tablas de indicadores GRI verificados presentan discrepancias y contradicciones, entre los indicadores del informe corporativo del grupo, las tablas de indicadores por países que aparecen en el informe corporativo y los indicadores que se presentan en los informes específicos de los distintos países. Esta inconsistencia de datos reportados genera poca confianza sobre la certidumbre de los mismos, así como sobre los sistemas de gestión y de verificación de la información.

Así por ejemplo, 16 indicadores GRI de Brasil que se referencian como verificados en el informe corporativo para este país, en el informe específico de Brasil se indica “n/a” (no aplica), o 14 de los indicadores que aparecen con respuesta y verificados en el informe específico de Brasil no aparecen en la tabla del informe corporativo de indicadores GRI verificados para Brasil en el informe del grupo. En el informe específico de Colombia se responde como “n/a” o “n/d” a 13 indicadores que se indican verificados en el informe corporativo para este país. También se aprecia que en el informe corporativo se indica un alcance de grupo para al menos 8 indicadores de Colombia que no han sido determinados o no aplica en el informe específico de este país, y 13 indicadores (EC4, EN4, EN8, EN11, EN13, EN14, EN15, EN16, EN25, EN30, LA15, SO5 y SO6), que en el informe de Brasil se indican como “n/a”.

La plantilla de MAPFRE en España ha pasado en el último año de 11.046 a 10.571 personas, lo que supone una disminución del 34%, debido a la venta de la división de atención a la dependencia, MAPFRE QUAVITAE. No se reporta información alguna en la memoria social, más allá de una nota que indica la venta de la compañía. La falta de información al respecto es especialmente relevante, ya que se trata de la enajenación de una sociedad de casi 6.000 trabajadores. Además, tampoco hay ninguna mención sobre los trabajadores subcontratados en las instalaciones de MAPFRE en España, cuando el análisis del observatorio RSC del año anterior indicaba que podría haber más de mil trabajadores subcontratados<sup>66</sup>.

En el informe de RS del año 2010 se informaba que se había elaborado en España un Plan de Igualdad negociado y firmado con la representación legal de los trabajadores. De las medidas que se informaba que contenía el plan del 2010 sólo se informa en el ejercicio 2011 de cuestiones de formación en materia de igualdad, no se menciona nada sobre las otras dos medidas que contenía el plan, como eran el acceso al empleo y promoción, así como la retribución. Respecto al Protocolo de Actuación para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la Empresa, sólo se informa que se ha extendido la implantación a 34 países y que se han recibido siete denuncias de acoso, de las que seis han sido resueltas a través de los procedimientos internos.

Como en años anteriores, no hay rendición de cuentas de algunos indicadores medioambientales. Por ejemplo, la respuesta de la compañía al indicador GRI (EN29), que está

<sup>66</sup> Análisis sobre la RSE Grupo MAPFRE 2010. Sección Sindical de Comfía CCOO en MAPFRE (<http://www.comfia-mapfre.es/tusindicato/downloads/analisisrse2010compact.pdf>)

verificado, es “no aplica”. El indicador se refiere a los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal. Tampoco se 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.

Se echa especialmente de menos que una parte importante de datos cuantitativos no se confrontan con los referidos al año anterior, dificultando el análisis y comparación. Entre otros, se puede citar la mayoría de la información cuantitativa de carácter laboral, como las plantilla totales por áreas geográficas, la plantilla por estructura organizativa, discapacidad, contratación fija, altas y bajas, índice de rotación, la selección, la movilidad y promoción interna, la evaluación y el desarrollo, la retribución, la conciliación de la vida familiar y laboral, la igualdad de oportunidades y la salud y seguridad en el trabajo.

El informe de verificación está realizado por un tercero independiente, y con un alcance para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras. La cobertura del mismo se incrementa hasta un 84% del volumen de negocio. Como en años anteriores, los procedimientos efectuados en la verificación se limitan a reuniones con responsables de MAPFRE, revisión de actas, la adecuación de la estructura y contenidos, análisis de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de datos, comprobación de una muestra de indicadores del suplemento financiero y análisis de razonabilidad para la consideración de “no aplicables” o “no disponibles” de los indicadores. Por lo tanto, en base al informe de verificación, no se encuentran evidencias de que la verificación abarque la fiabilidad de la información; 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.

En este sentido, no se han podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de los sistemas 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, en la documentación analizada, a la política de RSC de MAPFRE, más allá de los diez principios del Pacto Mundial. Por todo ello, a partir de la información analizada no hay evidencias que permitan afirmar que la empresa tenga implantado un sistema de gestión de su RSC de carácter técnico y enfocado a la mejora continua.

Respecto a las políticas y procedimientos para evitar el riesgo de corrupción o soborno. MAPFRE sólo aporta información sobre políticas y procedimientos relacionados con el blanqueo de capitales. Sobre otros aspectos de corrupción, como pueden ser los derivados de su relación con las Administraciones Públicas, fundamentalmente en países latinoamericanos, la compañía no reporta información, ni de posibles incidentes o de procedimientos de prevención. De igual forma, no hay información relativa ni a su posicionamiento en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas, actividades de lobbying, ni relaciones con partidos políticos o instituciones relacionadas. Como se viene destacando se echa de menos algún tipo de información sobre sus actividades de lobby, que como alerta un estudio de la ONG Friends of Earth<sup>67</sup>, son prácticas muy extendidas entre las grandes empresas, que suponen una importante influencia en el diseño de las políticas públicas y sobre las que hay muy poca transparencia.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de valor (proveedores, mediadores y subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de la existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC. Tampoco hay información significativa sobre los impactos económicos, sociales o medioambientales en los países que opera. Además, la información presentada no se

<sup>67</sup> Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

presenta de manera neutral, ya que tiende a enfatizar los resultados positivos, omitiendo los negativos y tendiendo a presentar datos en valores absolutos, en lugar de indicadores o valores relativos.

Tan sólo se han encontrado objetivos en materia medioambiental, pero éstos en lugar de plantearse para el ejercicio siguiente y en éste dar respuesta a los objetivos del año anterior, los plantea y da los resultados en el mismo ejercicio, obteniendo por tanto un resultado positivo. Además, se ha suprimido la información (que otros años se reportaba) sobre las principales actuaciones realizadas de cada uno de los principios de responsabilidad social que MAPFRE tiene establecidos. En el presente informe, MAPFRE informa que se dedica un capítulo específico para los grupos de interés de nivel 1, pero no se ha encontrado ningún capítulo específico para los representantes de los trabajadores, que también pertenecen a este nivel. La información sobre este grupo de interés se limita a cuatro párrafos genéricos que se encuentran contenidos en el epígrafe “comunicación con los empleados y relación empresa-trabajadores” que está contenido el capítulo “MAPFRE y sus empleados”.

Tampoco se han identificado evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medioambientales del negocio, por lo que la imbricación y transversalidad de la responsabilidad social en la gestión empresarial no queda garantizada. No se observa alineación estratégica con la política de RSC y no hay identificación, ni seguimiento de objetivos, ni sistemas relevantes de medición y seguimiento de los impactos sociales de sus actividades. Finalmente, tampoco se observan evidencias de que exista un sistema de mejora continua, ni que las opiniones de los stakeholders sean tenidas en cuenta en la gestión de la RSC.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual de Gobierno Corporativo de MAPFRE emplea el formato oficial de la CNMV. La información sobre las prácticas y políticas de buen gobierno se evidencia incompleta, aunque con una muy ligera mejora respecto al ejercicio anterior, fundamentalmente en lo que se refiere a una mayor transparencia, aunque insuficiente, en las retribuciones del Consejo. Del análisis de la información, se puede llegar a evidenciar que la presentación de la misma está más enfocada a los inversores de la compañía y la comunidad financiera, que a otros grupo de interés.

La remuneración agregada de los consejeros devengada durante el ejercicio ha sido de 9,6 millones de euros, que representa un 1,0% respecto al beneficio atribuido a la sociedad dominante. La remuneración de los consejeros disminuye un 28% respecto al ejercicio anterior y se incrementa un 12% respecto al año 2007.

En el informe sobre política de retribuciones de los consejeros, se desglosa por primera vez, las retribuciones percibidas por los consejeros independientes, por el desempeño de sus funciones en el Consejo, sin incluir gastos de viaje, desplazamientos y otros que realicen para asistir a las reuniones de la Sociedad o para el desempeño de sus funciones. Los dominicales perciben 973 miles euros y los independientes 481 miles de euros, para un importe agregado de ambos de 1,454 millones de euros. En el informe de Gobierno Corporativo, que se refiere a remuneraciones totales en lugar de retribuciones, se indica que los dominicales han recibido 1,965 millones (sociedad y grupo) y los independientes 904 miles de euros (sociedad y grupo). Sería conveniente explicar las diferencias, si son debidas a conceptos asociados a la remuneración, que en su caso habría que detallar, que no se tienen en cuenta en la retribución, o a otras circunstancias.

Respectos a los 6 consejeros independientes, el Informe de Gobierno Corporativo establece una remuneración total de 6,7 millones de euros. En el informe sobre política de retribuciones de los consejeros, se desglosa por consejero la retribución por pertenencia al Consejo, que para el total de consejeros asciende a 350 miles de euros; pero la retribución fija y la retribución variable sólo se desglosan para el Presidente y dos consejeros, lo que supone para estos tres 2,5 millones de euros. Respecto a los sistemas de previsión y otras compensaciones se da un dato agregado, no se desglosa a nivel de consejero, y se mencionan la Primas de seguros de

vida, riesgo, primas de seguro vida, jubilación (92 miles de euros) y las primas de seguros de vida riesgo (929 miles de euros). Quedando por tanto 3,2 millones de euros sin ningún tipo de desglose.

El informe sobre política de Retribuciones de los Consejeros se refiere a un plan de incentivos referenciados al valor de las acciones para directivos del Grupo, que aprobó la Junta General Extraordinaria celebrada el 4 de julio de 2007. No se ha podido localizar dicho documento, ni el acta ni los acuerdos de dicha Junta. Tampoco se han encontrado indicios sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos financieros, sociales o medioambientales, ni sobre el sistema de evaluación de los consejeros. Conviene remarcar que al no constar relación alguna entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos (financieros y no financieros) de la entidad, en un momento en el que se pide especial esfuerzo a los trabajadores, sería importante que la alta dirección de MAPFRE incrementara la transparencia en las remuneraciones y se adaptaran a la coyuntura actual. En todo caso, y como mandan las normas de transparencia y buen gobierno, sería procedente que fuera la Junta General de Accionistas, el órgano que aprobara dichas remuneraciones.

Como en años anteriores, no se ha avanzado en la justificación, ni en la explicación de la estructura y normas en materia de gobierno corporativo. Tampoco se describen los procesos garantes de los principios de diligencia y lealtad de los administradores. En relación a otras recomendaciones de buen gobierno, se han encontrado compromisos y declaraciones en los reglamentos analizados, pero no evidencias de que existan mecanismos, procedimientos o sistemas de gestión que garanticen su aplicación. Tampoco se ha identificado ningún riesgo asociado, ni ninguna referencia a la multa de La Comisión Nacional de la Competencia a MAPFRE en el año 2009, de 21,6 millones de euros, por la realización de un supuesto acuerdo de cartel de fijación de precios mínimos en el seguro de daños a la edificación en España durante los años 2002-2007, salvo que el informe de RS indica que la sentencia se encuentra recurrida ante la Audiencia Nacional.

La estructura accionarial de MAPFRE está compuesta por la FUNDACION MAPFRE que tiene el 65% de las acciones, BANCO FINANCIERO Y DE AHORROS que tiene el 15% y el 20% restante está en posesión de otros inversores. Del 13% de accionistas extranjeros, se desglosa a nivel país, ocho países que representa un 9%, dejando el 4,0% restante sin identificar.

En relación al Consejo de Administración, se han producido cambios respecto el año anterior. Se reduce el número total de consejeros de 23 a 22, manteniendo el número de consejeros ejecutivos (6), consejeros dominicales en (10) y reduciendo un año más el número de consejeros independientes, que pasa de 7 a 6. A pesar de estos cambios, la estructura del consejo no sigue todas las recomendaciones de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. El número de consejeros excede al número recomendado, no habiendo sido justificado ni modificado en la revisión del Reglamento del Consejo realizada en 2008, y tampoco llegan a un tercio el número de consejeros independientes, ni tienen capacidad de solicitar convocatoria del consejo, ni introducir puntos en el orden del día.

Además, no se explican convenientemente los criterios tenidos en cuenta para la renovación de los consejeros, ni de los procedimientos de selección de dichos cargos. Como en años anteriores, la compañía sigue teniendo únicamente una mujer en el consejo. No hay información sobre los motivos que justifican ese desequilibrio de género, ni de iniciativas para dotar de mayor representación a las mujeres en el Consejo.

La Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones no están formadas exclusivamente por consejeros externos, y en ambas hay consejeros ejecutivos. Tampoco se explica qué medidas se toman para evitar la acumulación de poderes en una misma persona, con los cargos de presidente y primer ejecutivo de la entidad.

Algunos de los miembros del consejo de MAPFRE han ocupado u ocupan cargos políticos y/o públicos relevantes, como es el caso de Francisco Ruiz Risueño, Diputado, Senador y miembro de la Comisión Mixta del Parlamento Europeo, Rafaél Marquez Osorio, que actualmente es Subdirector General en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Luis Iturbe Sanz de

Madrid, Rafaél Fontoira Suris, Arquitecto Jefe de la Xunta de Galicia durante 30 años y Vocal de la Comisión de Patrimonio Histórico Artístico y Rodrigo Rato Figaredo, ex Vicepresidente Segundo del Gobierno y Ministro de Economía entre 1996 y 2004 y ex Director Gerente del FMI. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos políticos y/o de la Administración Pública a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria” está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos en el momento actual o en el futuro, según se hable de la esfera de lo público o lo privado. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de altos cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas.

En relación a los canales de comunicación con los accionistas, además de la intervención en la Junta General de Accionistas se dispone del servicio telefónico, la página web y Boletines de información Semestral. Para la compañía “estos canales son suficientes y permiten identificar las preocupaciones de los accionistas”. Para tener derecho de asistencia a la Junta General de Accionistas, el reglamento de MAPFRE exige poseer 1.500 acciones. Según Cinco Días<sup>68</sup>, sólo MAPFRE y Abengoa, requieren éste número mínimo de acciones, siendo para el Foro de Buen Gobierno y Accionariado una limitación que debiera desaparecer.

MAPFRE no reporta información sobre las inversiones socialmente responsables. Únicamente indica que está adherida al índice bursátil FTSE4GOOD, al FTSE4Good Ibex, y al DowJones Sustainability World Index, que incluyen aspectos de sostenibilidad. No se informa de los porcentajes de inversión realizados con criterios de sostenibilidad, de los criterios de las inversiones institucionales, ni del plan de pensiones de los empleados. Tampoco se menciona su adhesión a los Principios para la Inversión Responsable (PRI), de Naciones Unidas.

Como se ha comentado anteriormente, MAPFRE tiene presencia en diez territorios considerados paraísos fiscales<sup>69</sup>. De las empresas que operan en estos territorios, en base a la limitada información disponible, se han identificado 9 empresas que pudieran tener presencia no por cuestiones comerciales, sino para la posible elusión de responsabilidades tanto fiscales como legales por parte de la compañía. Tres son financieras: (Puerto Rico, 2 Uruguay), una es sociedad de valores. (República Dominicana); dos son de reaseguros: (Luxemburgo), una de garantía de vehículos: (Luxemburgo). Y dos de “riesgos especiales” (Honk Kong y Malta).

En conclusión, y en función de la información analizada, se evidencia que no existe gobernanza de los órganos de gobierno en materia de responsabilidad social que vaya más allá de la declaración de principios institucionales. Tampoco hay evidencias de que ningún miembro del Consejo este encargado o haya sido designado responsable en ésta materia, ni que exista conexión de los órganos de gobierno con el Comité de Responsabilidad Social.

<sup>68</sup> Cinco Días ([http://www.cincodias.com/articulo/mercados/mitad-empresas-ibex-35-piden-sola-accion-asistir-juntas/20110111cdscdsmer\\_11/](http://www.cincodias.com/articulo/mercados/mitad-empresas-ibex-35-piden-sola-accion-asistir-juntas/20110111cdscdsmer_11/))

<sup>69</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe

## **BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A.** **Banco Santander**

### **I. DATOS GENERALES**

#### Productos/servicios

Banco SANTANDER ofrece a sus clientes los siguientes servicios:

- Banca Comercial: Banca Privada, Banca Mayorista, Banca Transaccional, Crédito, Venta de valores.
- Gestión de Activos
- Seguros.

Las sociedades participadas ofrecen los siguientes servicios adicionales<sup>1</sup>: Gestión de Leasing y Renting, Titulización, Inmobiliaria, Arrendamiento de aeronaves, Servicios Informáticos, Comercio electrónico, Química, Productos Sanitarios, Explotación agrícola y ganadera, Asesoramiento, Factoring, Tarjetas, Concesión de Autopistas, Electrodomésticos, Compra-Venta de metales preciosos, Explotación de energía, Gestión de Empresas.

#### Alcance geográfico

Grupo SANTANDER opera o tiene presencia en los siguientes países:

Alemania, Angola, Arabia Saudí, Argentina, Austria, Bahamas, Bélgica, Brasil, Colombia, Chile, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guinea Bissau, Guernsey, Holanda, Irlanda, Islas Caimán, Isla de Man, Italia, Japón, Jersey, Luxemburgo, Marruecos, México, Noruega, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Suiza, Uruguay.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, Grupo SANTANDER informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Dow Jones Sustainability Indexes
- Ethibel Excellence Europe y Ethibel Excellence Global Index

#### Normativa Internacional

Grupo SANTANDER informa sobre su compromiso y la fundamentación de su Política de Responsabilidad Social y Ambiental en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal DDHH
- Convenios OIT - Declaración Tripartita sobre las empresas multinacionales y la política social. En la Política de Derechos Humanos se hace referencia expresa al convenio de OIT relativo a trabajo infantil
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto
- Normativa europea y española de política retributiva (no se especifica).

<sup>1</sup> Los servicios aparecen nombrados tal y como se recogen en el listado de sociedades participadas en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales 2011.

No se encuentra mención al Código de Conducta de la CE para las empresas europeas que operan en países en desarrollo, referenciado en años anteriores.

#### Estándares voluntarios

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

- Código Conthe
- Global Compact – Pacto Mundial
- Guía Directrices OCDE para Empresas Multinacionales
- Principios de Ecuador para entidades financieras
- UNEP Finance Initiative: Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA1000

Adicionalmente, participa de los estándares de diferentes institutos, foros o grupos, como el Carbon Disclosure Project, Forge Group, Instituto Brasileiro de Governança, Mesa Redonda sobre soja responsable, Grupo Wolfsberg, Banking & Environment Initiative

Asimismo, se menciona que los verificadores del informe de sostenibilidad cumplen con la Norma ISAE 3000 del IAASB y la guía de actuación sobre trabajos de revisión de informes de responsabilidad social corporativa del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

#### 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:

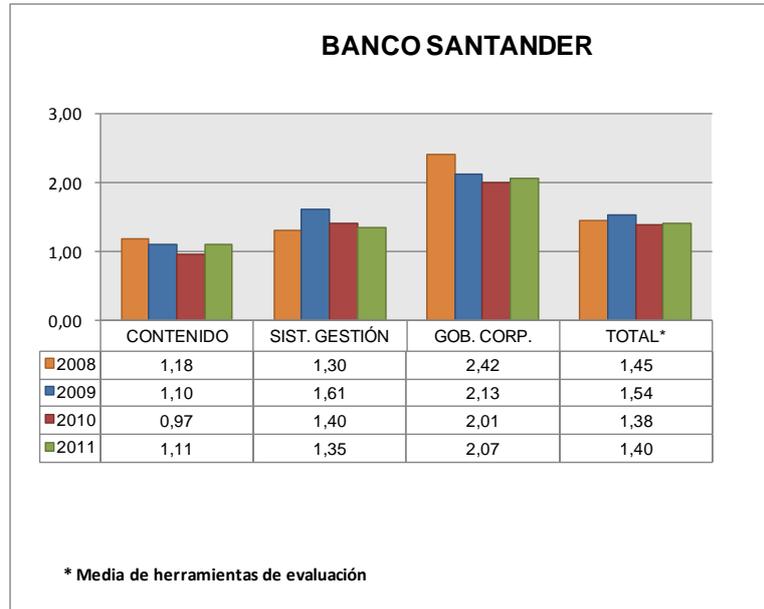
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Sostenibilidad 2011	Aparece como MS
Informe Anual 2011	Aparece como IA
Informe de Auditoría y Cuentas Anuales 2011	Aparece como IACA
Política de Grupo Santander en Derechos Humanos	Aparece como PDH
Responsabilidad Social y Ambiental. Política Global del Grupo Santander	Aparece como PRSA
Código General de Conducta	Aparece como Código de Conducta
Informe anual de gobierno corporativo 2011	Aparece como IGC
Reglamento del Consejo de Administración de Banco Santander S.A.	Aparece como RCA
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Aparece como RJG
Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Aparece como ICAC
Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Aparece como ICNR

## II. TABLAS DE RESULTADOS

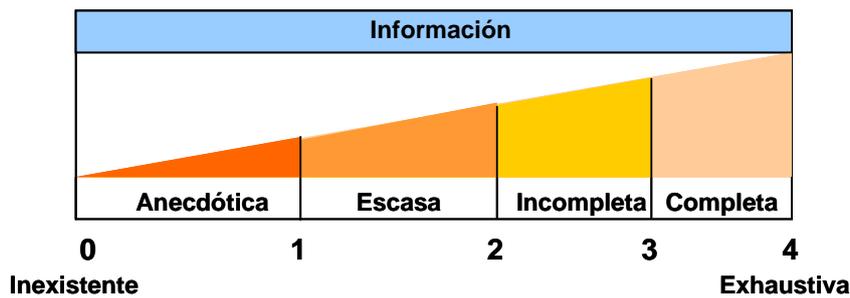
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,38</b>
Indice&Perfil GRI	1,65
GRI Indicadores	1,33
Principios GRI	1,15
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,07</b>
<b>ONU</b>	<b>0,90</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,16</b>
AA1000 Indicadores	1,03
AA1000 Principios	1,28
<b>NEF</b>	<b>1,50</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,40</b>

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 **1,40**, 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 **1,11**, 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 **1,35**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta*, con un valor de **2,07**.

La Memoria de Sostenibilidad 2011 (en adelante MS) del Grupo Santander es la décima memoria de periodicidad anual que publica el grupo, que abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en cuestión. Desde 2003, la memoria es verificada por la auditoría independiente Deloitte, que emite un informe de revisión de la memoria. La información corporativa anual que publica Grupo Santander la conforman, además de la Memoria de Sostenibilidad 2011, el Informe Anual (incluye los informes de Gobierno Corporativo, Económico y Financiero y de Gestión del Riesgo), el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (en adelante IACA), el Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y el Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. La información relativa al desempeño social y medioambiental de la empresa se recoge principalmente en la Memoria de Sostenibilidad, pero muchos de los datos e informaciones relevantes se encuentran diseminados por todo este corpus de documentos, además de en documentos específicos como la Política de Grupo Santander en Derechos Humanos, la Política Global del Grupo Santander de Responsabilidad Social y Ambiental, y el Código General de Conducta.

En este sentido, y tal como se indicaba en el análisis realizado de la información del Grupo Santander en años anteriores, si bien la Memoria de Sostenibilidad está redactada con un lenguaje asequible para cualquier persona interesada en el desempeño de la empresa, no ocurre lo mismo con la información recogida en los otros documentos, que se presenta con un lenguaje mucho más técnico y de difícil comprensión.

Por otra parte, se encuentran tres dificultades relevantes en el análisis de la información ofrecida:

- 1) Existen cambios constantes en el ámbito de presentación de la información y la forma de ordenarla, lo que hace muy difícil entender de manera global el negocio y el desempeño de la empresa. Por ejemplo, el número de clientes se ofrece desglosado según el nombre de las filiales que ofertan servicios en España y Portugal, y además, para 12 países más (aunque en este caso la identificación se hace con el nombre del país). Por otro lado, los datos de satisfacción del cliente se ofrecen para 2 entidades en España y para 8 países más; y los de reclamaciones oficiales se ofrecen para apenas 2 entidades españolas y para 3 países adicionales. No se refleja de manera eficiente la dimensión multinacional de la empresa.
- 2) La inclusión de gran parte de la información no responde a un esquema de presentación exhaustiva y comparable de los impactos, sino que se limita a la presentación de los ejemplos más destacados (especialmente en el capítulo de comunidad y medio ambiente de la memoria), sin definir tampoco el criterio por el que han sido incluidos. Esta práctica genera incertidumbre respecto a la verdadera relevancia de la información analizada.
- 3) La memoria recoge de manera poco efectiva la actividad de las entidades dependientes del Banco Santander, de modo que no se entiende ni su dimensión, ni el impacto de las mismas en su entorno. Cuando se ofrece información de las mismas, en general es anecdótica y referida a proyectos sociales con impacto positivo. Tampoco remite a las memorias de sostenibilidad editadas por las filiales del grupo y que podrían complementar la información.

Continúa la tendencia positiva en cuanto a una mejor integración de los grupos de interés, debilidad que se había observado en el análisis de ediciones anteriores de la memoria y que ya en 2010 mostró indicios de mejora. En 2011 se ha incluido ya a los empleados como parte interesada y consultada, mencionando expresamente a los sindicatos como agente de diálogo. Se amplía también la consulta a medios de comunicación y entidades no lucrativas. No obstante, siguen sin darse datos cuantitativos sobre la profundidad y representatividad de estas consultas, y tampoco se las relaciona con los diferentes contextos locales en los que opera la empresa.

#### b. CONTENIDOS RSC

El Banco Santander<sup>2</sup> es el mayor banco de España y lidera uno de los mayores grupos financieros a nivel global. Ha sido elegido en 2012 por la revista Euromoney como mejor banco del mundo, en base a su diversificación internacional y a tener la mejor ratio de eficiencia de la banca internacional. Asimismo, también ha sido reconocido a nivel nacional como mejor banco en Reino Unido, Polonia, Portugal, México y Argentina.

Opera principalmente en negocios de banca comercial en 23 países, si bien tiene presencia directa o indirecta (a través de sociedades participadas) en 36 países y territorios *off-shore*. Sus principales mercados son diez: España, Portugal, Reino Unido, Alemania, Polonia, Argentina, Chile, Brasil, México y Estados Unidos. Además, las actividades de las empresas del entorno del Grupo Santander son activas en otros sectores que no corresponden a la banca o los servicios financieros, como son el arrendamiento de aeronaves, los servicios informáticos, el comercio electrónico, la química, los productos sanitarios, la explotación agrícola y ganadera, la concesión de autopistas, los electrodomésticos, la compra-venta de metales preciosos y la explotación de energía. Estos hechos amplían el entorno de actividad del Grupo a ámbitos geográficos y sectoriales que no siempre encuentran reflejo en la información facilitada en las Memorias anuales del Banco Santander.

Teniendo en cuenta la amplitud y complejidad del grupo, la información económica aportada resulta asimétrica ya que recoge los resultados y evolución de las principales compañías y mercados del grupo, pero no ofrece apenas datos sobre áreas secundarias de negocio. La prioridad a la hora de incluir la información se muestra en base al volumen de negocio y

---

<sup>2</sup> Se utilizará indistintamente Banco Santander, Grupo Santander, Grupo o Banco para referirse a la empresa en este informe.

beneficios que representa cada mercado (no impactos), por lo que apenas se dan datos sobre la actividad en países como Uruguay (a pesar de ser el primer banco del país). Asimismo, no se ofrece una visión clara de los complejos esquemas de relación entre las propias empresas del grupo, ni sobre la estructura operativa y departamental de la compañía.

De las sociedades participadas por el Grupo Santander, se puede considerar que 72 de ellas actúan en paraísos fiscales. Respecto al análisis del año 2010, se han incluido 16 sociedades de Estados Unidos que tienen su sede social en Delaware, 1 en Uruguay y 1 en Irlanda. En otros países, como en Luxemburgo y Puerto Rico, se reduce el número de compañías establecidas.

La compañía menciona una política de reducción de presencia en paraísos fiscales que tiene su mayor grado de concreción en el párrafo: “La política del Grupo es no crear o adquirir participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales sin autorización específica del consejo —o, cuando razones de urgencia así lo aconsejen, de la comisión ejecutiva, dando cuenta posteriormente al consejo—, previo informe de la comisión de auditoría y cumplimiento, y siempre tras un análisis de las circunstancias concretas del caso y de la justificación de su oportunidad”. No obstante, el *reporting* específico hay que buscarlo (sin referencia desde la MS) en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales.

El Grupo declara tener “15 filiales residentes en territorios *offshore*, que no son considerados paraísos fiscales de acuerdo con la lista publicada por la OCDE en diciembre de 2011”. De ellas, se ofrece información detallada sólo en 9 casos (los otros 6 no se consideran por su liquidación prevista en 2012), y se estima que su contribución a los beneficios del grupo asciende a 23 millones de euros. No obstante, también se indica que los resultados de dichas filiales, incluidos en anexos, están calculados bajo criterios contables locales. Se informa adicionalmente del grupo de filiales situado en las Bahamas, y su beneficio de 146 millones de euros, aunque se advierte que el convenio de intercambio de información con España las exime como paraíso fiscal. Se hace similar advertencia respecto de otros territorios donde se ha avanzado en la aplicación de convenios para evitar la doble imposición fiscal - Panamá, Hong-Kong y Singapur-, aunque se informa del número de filiales y sucursales presentes. No obstante, se echa en falta referencias a otros territorios fiscalmente cuestionables –EE.UU (Delaware), Irlanda y Uruguay – y donde el grupo ha aumentado su presencia.

Respecto a las recomendaciones de la Memoria de la Supervisión Bancaria en España del Banco de España, consideran que la actuación es “satisfactoria”, aunque con recomendaciones de mejora y un calendario para aplicarlas, aunque al igual que en 2010 no se explicita en qué consisten.

En cualquier caso, se considera según la metodología, y la lista de paraísos fiscales del Observatorio RSC<sup>3</sup>, utilizada por este informe, que las filiales del Banco que operan en paraísos fiscales son las que se detallan en el siguiente cuadro:

---

<sup>3</sup>Disponible en el capítulo de metodología del presente informe.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Banco Santander Bahamas International Limited	Bahamas	Banca
Optimal Multiadvisors Ltd / Optimal Strategic US Equity Series (consolidado)	Bahamas	Gestora de fondos
Santander Bank & Trust Ltd.	Bahamas	Banca
Santander Investment Bank Limited	Bahamas	Banca
Santander Investment Limited	Bahamas	Sociedad de valores
Capital Street Delaware LP	Estados Unidos (Delaware)	
Drive Residual Holdings GP LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Drive Residual Holdings LP	Estados Unidos (Delaware)	
Drive Trademark Holdings LP	Estados Unidos (Delaware)	
Independence Community Bank Corp.	Estados Unidos (Delaware)	
Independence Community Commercial Reinvestment Corp.	Estados Unidos (Delaware)	
Meridian Capital Group, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
PBE Companies, LLC	Estados Unidos (Delaware)	Inmobiliaria
Santander Consumer ABS Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2011-A LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Funding 3 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Funding 5 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 10 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 3 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 4 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 5 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 7 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 8 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 9 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Drive Auto Receivables LLC	Estados Unidos (Delaware)	
SC Littleton HH LLC	Estados Unidos (Delaware)	
SOV APEX LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Community Development Company	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Delaware Investment Corporation	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Leasing, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Real Estate Investment Trust	Estados Unidos (Delaware)	Financiera
Sovereign REIT Holdings, Inc.	Estados Unidos (Delaware)	
Triad Financial Residual Special Purpose LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Triad Financial Special Purpose LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Baker Street Risk and Insurance (Guernsey) Limited(d)(f)	Guernsey	Seguros
Banesto Holdings, Ltd.	Guernsey	Inversión Mobiliaria
Carfax (Guernsey) Limited	Guernsey	Correduría de seguros
Abbey National Financial Investments 4 B.V.	Holanda	Financiera
Santander Consumer Finance Benelux B.V.	Holanda	Financiera
Hipototta No. 4 plc	Irlanda	Titulización
Optimal Multiadvisors Ireland Plc /Optimal Strategic US Equity Ireland Euro Fund	Irlanda	Gestora de fondos
Santander Financial Products plc	Irlanda	Financiera
Santander Insurance Europe Limited	Irlanda	Correduría de seguros
Santander Insurance Life Limited	Irlanda	Correduría de seguros
Totta (Ireland), PLC	Irlanda	Financiera
A&L Services Limited	Isla de Man	Banca
Alliance & Leicester International Limited	Isla de Man	Banca
Serfin International Bank and Trust, Limited	Islas Caimán	Banca
Totta & Açores Financing, Limited	Islas Caimán	Financiera
Abbey National Capital Trust I	Islas del Canal (Jersey + Guernsey)	Financiera
A&L CF (Jersey) Limited	Jersey	Leasing
A&L CF (Jersey) N°2 Limited	Jersey	Leasing
Abbey National International Limited	Jersey	Banca
Imperial Holding S.C.A.	Luxemburgo	Inversión Mobiliaria
Banco Santander (Panamá), S.A.	Panamá	Banca
Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico	Banca
BST International Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Crefisa, Inc.	Puerto Rico	Financiera
Island Insurance Corporation	Puerto Rico	Seguros
Santander BanCorp	Puerto Rico	Sociedad de Cartera
Santander Financial Services, Inc.	Puerto Rico	Sociedad de Préstamos
Santander Overseas Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Santander PR Capital Trust I	Puerto Rico	Financiera
Santander Securities Corporation	Puerto Rico	Sociedad de valores
Alcover AG	Suiza	Seguros
Banco Santander (Suisse) SA	Suiza	Banca
Optimal Investment Services SA	Suiza	Gestora de fondos
Banco Santander, S.A.	Uruguay	Banca
Riobank International (Uruguay) SAIFE	Uruguay	Banca
Santander Seguros, S.A.	Uruguay	Seguros
Socur, S.A	Uruguay	Financiera

Por la propia naturaleza del negocio bancario, es difícil diferenciar si la existencia de sociedades en países y territorios considerados paraísos fiscales, se debe a facilitar servicios bancarios a los residentes de estos territorios, o a estrategias de elusión fiscal propias o de sus clientes extranjeros. Por ello, y dada la ausencia de información detallada sobre las actividades que desarrollan estas sociedades, en el presente estudio se han incluido todas las sociedades del grupo con domicilio social en países y territorios considerados paraísos fiscales según el Observatorio de RSC<sup>4</sup>.

En cuanto a los resultados económicos, Santander ofrece el dato “valor económico generado” por el grupo y lo divide entre valor “distribuido” y “retenido” (siendo este último mayor en 2011 que el distribuido). Entre los conceptos incluidos en la distribución de valor se encuentra el concepto “Inversión en RSC”, que en realidad es la cifra de gasto social, bien en el programa Santander Universidades, o bien en acción social general. No se cuantifican otras inversiones en el desarrollo específico de la gestión de la RSC. Ciertamente, el gasto en el programa Santander Universidades sí podría considerarse en cierta medida como inversión, dado que existe un interés de mercado de la entidad en el ámbito universitario.

No existe un desglose del pago de impuestos por países, y la tasa efectiva de impuestos sobre beneficio sólo se ofrece para las entidades del Grupo Fiscal Consolidado (españolas). Así, la única política fiscal que se comenta es la ya mencionada en relación a la reducción de presencia en paraísos fiscales, pero no alcanza a la ejecución de operaciones, y tampoco se explicitan la naturaleza y detalles sobre las exenciones y bonificaciones fiscales reconocidas. La firma de auditores Deloitte es también la principal asesora fiscal de las empresas del grupo. Con todo ello, llama la atención el elevado número de litigios de naturaleza fiscal que el grupo tiene en curso en Brasil, entre otros países<sup>5</sup>. Además, Santander informa de que a “31 de diciembre de 2011 estaban sujetos a revisión en el Grupo Fiscal Consolidado, desde el ejercicio 2005 hasta el ejercicio 2011, ambos inclusive, respecto de los principales impuestos que le son de aplicación. El resto de entidades tiene sujetos a inspección los ejercicios correspondientes de acuerdo con su normativa fiscal. En abril de 2010 finalizó la inspección correspondiente a los ejercicios 2003 y 2004, para los principales impuestos del Grupo Fiscal Consolidado. Las actas correspondientes, en su mayor parte, se firmaron en disconformidad<sup>6</sup>”.

El Banco Santander declara haber cumplido, en algunos casos con adelanto, a los requerimientos de capitalización, liquidez y saneamiento del Gobierno y del Banco de España durante el año 2011. No obstante, no se menciona ningún dato respecto de la potencial recepción de fondos o créditos públicos en este sentido. Pese a haber sido una de las cuestiones más destacadas en la consulta a los grupos de interés, la memoria de sostenibilidad apenas recoge información sobre la fortaleza a nivel balance de la entidad.

En cuanto al reflejo en la memoria de los otros temas destacados por la consulta a las partes interesadas (Contexto de crisis económica; transparencia informativa; riesgo reputacional; lucha contra el cambio climático; minimización de los consumos y emisiones; gestión de empleados - inestabilidad laboral; gestión responsable de proveedores; inclusión financiera), aunque se observan avances, particularmente en relación con temas ambientales y con los proveedores, existe aún mucho margen de mejora en algunos puntos:

- En cuanto a la transparencia informativa y al riesgo reputacional, que contempla entre otros aspectos, los jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales<sup>7</sup>, se observa que la proliferación de órganos para su gestión están relacionados en su gran mayoría con aspectos económicos del negocio. Tampoco la información recogida refleja una postura equilibrada en cuanto a la inclusión de información con sesgo negativo y sesgo positivo, siendo fundamentalmente de este último tipo la que se incorpora a la Memoria de Sostenibilidad. No se encuentra información, por ejemplo, sobre el tratamiento interno que se le ha dado a la condena y posterior indulto de Alfredo Sáenz Abad (ver

<sup>4</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

<sup>5</sup> IACA pág. 92.

<sup>6</sup> IACA pág. 98.

<sup>7</sup> IACA pág. 159.

sección de gobierno corporativo). Sin embargo, se declara que una de las bases del modelo de gobierno corporativo del Banco Santander es la transparencia<sup>8</sup>.

- En cuanto a la gestión de empleados, se ofrecen datos sobre el tipo de contrato (fijo/temporal) por grandes áreas geográficas, y por ejemplo no se desglosa el dato concreto de España, país donde la preocupación por la estabilidad laboral es especialmente alta. Tampoco la información ofrece una comparativa entre años, a pesar de que por ejemplo, de 2010 a 2011 el porcentaje de contratos temporales ha aumentado del 3% al 4,8%.

Si atendemos a los indicadores de desempeño del Banco Santander, que su Memoria de Sostenibilidad 2011 recoge siguiendo las indicaciones del Global Reporting Initiative (GRI), encontramos que los datos que se aportan son presentados agregados, o en el mejor de los casos, desarrollados para los principales países y no para los países con menor mercado (ventas netas, número de clientes, número de empleados,...).

En relación al impacto económico, directo e indirecto, en la comunidad e infraestructura relacionada con la actividad del negocio, los datos que se aportan son genéricos, no exhaustivos (presentados en base a ejemplos destacados), y en su mayor parte no económicos. La información se centra por tanto en el número de acuerdos, convenios, microcréditos o voluntarios participantes<sup>9</sup>, sin ofrecer en la mayoría de los casos las cifras concretas para cada proyecto o línea de acción social. De hecho, la tabla de los principales programas de voluntariado es la que exhibe un mayor grado de estructuración y detalle por país. Tampoco se ofrecen datos cualitativos del impacto de los proyectos.

En cuanto a medio ambiente, ha de destacarse el incremento de atención que se refleja en la memoria de sostenibilidad de 2011 al cambio climático, lo que parece ligado a la creación de una oficina específica en la entidad. También aparecen doblemente mencionados en la misma (tanto en el apartado Avances/Iniciativas destacadas 2011, como en el capítulo de Medio Ambiente) los premios y reconocimientos de tipo ambiental recibidos: Reconocimiento *The Greenest Bank in the World*, por la revista BloombergMarkets; primer banco en el ranking *TheBest GlobalGreen Brands* elaborado por Interbrand/ Deloitte; y reconocimiento a BancoSantander Brasil como la 17ª empresa del mundo con mejor gestión ambiental por *Newsweek's GreenRankings*.

Por otro lado, y en cuanto a la aplicación del principio de precaución y prevención, Santander continúa segmentando el enfoque e información en dos bloques:

- la gestión interna, e impactos derivados: se menciona la intención de reducir los mismos, así como algunos ejemplos de programas destacados, pero no se vincula a una política ambiental específica, ni a un plan de objetivos concretos y cuantificables a nivel de impactos. En el balance ambiental existe un horizonte temporal amplio para la información (3 años consecutivos y variación entre los dos últimos años). El cambio de referencias en la construcción de los indicadores, concretamente en los factores de conversión para el cálculo de emisiones de efecto invernadero, se extiende a los años anteriores, para facilitar la comparativa. No obstante, se encuentran algunas dificultades para el reflejo fiel de la situación, ya que no hay un desglose por país, y pese a las notas a pie de página en las que se va indicando si cada indicador incluye o no a determinados países, no queda claro el alcance global de la información.
- La gestión de Project finance, es decir, de la concesión de crédito a proyectos. Se describe de forma general el proceso de análisis sobre criterios ambientales (también incluye sociales), y se incluye un esquema, pero la aplicación exhaustiva (y la información) se limita a 47 proyectos de más de 10 millones de dólares, siguiendo los compromisos con los Principios de Ecuador. No se aporta información sobre el análisis cualitativo de los mismos, lo que resulta llamativo dado que ninguno de los proyectos estudiados se ha calificado con 'impacto negativo significativo y de mayor riesgo', y ninguno ha tenido que rechazarse por cuestiones ambientales o sociales. Esto destaca si tenemos en cuenta las denuncias dirigidas a Renovalia y su filial mexicana Demex, por vulneración de los derechos de las

<sup>8</sup> Memoria de Sostenibilidad, pág.6.

comunidades indígenas de La Venta, Oaxaca. De hecho, los representantes indígenas han consultado también a Banco Santander, como financiador de Renovalia y supuestamente del propio proyecto, para recabar su visión del tema antes de ser publicado<sup>10</sup>. Se trata además de un caso de trade-off, ya que el proyecto en cuestión es un parque eólico, tipo de proyecto considerado ambientalmente positivo por Banco Santander. Tampoco se ofrece un balance cuantitativo y cualitativo sobre el análisis de riesgo social y ambiental en Brasil, que alcanza a todos los clientes con crédito superior a 500.000 dólares, y pese a que parece ser una iniciativa innovadora y socialmente reconocida.

Así, Santander no efectúa una valoración global de los impactos ambientales negativos de su negocio, pero sí ofrece información sobre las líneas ambientalmente positivas de financiación (como el ya mencionado caso de la energía eólica). No obstante, esta información no está demasiado estructurada, limitándose en muchos casos a mencionar ejemplos destacados. Respecto a las multas o sanciones de tipo ambiental, remite a la sección de litigios del IACA, en la que no se encuentra información al respecto.

En cuanto a la asunción de criterios ambientales por sus proveedores, Santander ha avanzado en el proceso de compromiso de los mismos con el Pacto Mundial, a través de la puesta en marcha de un sistema de verificaciones externas desde 2011. No obstante, no se ofrece información sobre el grado de cumplimiento de dichos principios, muy genéricos a nivel ambiental, de las verificaciones realizadas.

La información relacionada con derechos laborales ha avanzado también ligeramente, aunque sigue resultando escasa: se ofrece el porcentaje de trabajadores cubiertos por el convenio colectivo, de forma global y no desglosada por países, pero no el índice de afiliación a sindicatos. Además de reconocer el derecho de negociación colectiva, se habla de un diálogo fluido con los sindicatos, pero no se identifican éstos ni se ofrece ningún tipo de información cuantitativa relevante. Ha de destacarse que la empresa opera en países donde existe alto riesgo de vulneración de los derechos sindicales, como es por ejemplo México<sup>11</sup>.

Existe otro aspecto que Santander identifica como relevante para sus grupos de interés: la estabilidad y calidad en el empleo. Santander responde con su compromiso a este nivel, pero ya se ha comentado más arriba que se ha dado un ligero aumento de la contratación temporal. Sin embargo, y pese a la amplia información que se encuentra sobre la promoción y formación de directivos (en las páginas 49 a 51, incluyendo el listado de cursos 2011 de formación para directivos), no se encuentran referencias explícitas a los procesos de contratación, incorporación y garantía de la estabilidad. También ha de resaltarse que toda la información que se ofrece en la memoria de sostenibilidad de tipo laboral tiene un sesgo positivo, como por ejemplo la descripción de los beneficios para los empleados<sup>12</sup>, pero no se recoge mención a incidencias negativas, como el litigio iniciado en Brasil por la asociación de empleados jubilados para reclamar el pago de gratificaciones atrasadas desde 1996<sup>13</sup>.

Otra información que resulta especialmente escueta es la ofrecida en relación con la formación de los trabajadores en materia de sostenibilidad y derechos humanos, o de prevención de riesgos laborales, que apenas se mencionan. Esto contrasta una vez más, con el amplio detalle de la mencionada formación y promoción de directivos. El código general de conducta hace referencia explícita a la prevención del acoso laboral, pero no se ofrecen más datos al respecto, así como tampoco en relación con su aplicación y resultados. En parte, la razón para ello es que el código de conducta, pese a haber sido aprobado, no dispone aún de un canal de denuncias establecido (se menciona que en 2011 se halla en preparación).

En cuanto a retribuciones, otro aspecto de relevancia para los grupos de interés, no se da ninguna indicación de los gastos salariales por categoría, ni por supuesto ningún desglose por

<sup>10</sup> <http://www.business-humanrights.org/Search/SearchResults?SearchableText=santander&x=16&y=16> Estas alegaciones están relacionadas en particular sobre derechos humanos/ derechos indígenas, que afectan también a cuestiones ambientales.

<sup>11</sup> <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

<sup>12</sup> MS, pág. 53

<sup>13</sup> IACA pág. 94.

países. La única referencia en la página 50 de la Memoria de Sostenibilidad remite a más información en el Informe Anual (la información reflejada en éste, aparte de cifras globales, se refiere básicamente a la retribución del consejo de administración).

En relación con los indicadores sociales, se constata, como ya se ha indicado, que existe una confusión entre RSC y acción social, llamando inversión en RSC al monto destinado a la segunda. La Memoria de Sostenibilidad recoge abundante información respecto al apoyo que da Santander al mundo universitario, así como a otros proyectos sociales, pero la información contenida no se estructura bajo unos criterios objetivos y descriptivos (cifras de inversión social y resultados por países, y sectores), sino que sigue la tónica general de presentar los ejemplos más destacados para la entidad.

Sin embargo, no se encuentra ninguna información sobre el diálogo con las comunidades en las que opera<sup>14</sup>, a pesar de encontrar casos de denuncia y preocupación de la sociedad civil respecto a las actividades de Banco Santander como son ejemplo el ya mencionado caso de la comunidad indígena en Oaxaca; el ampliamente conocido caso del Río Madeira en Brasil<sup>15</sup> del que finalmente se desvinculó Santander en 2010 tras la firma de los Principios de Ecuador; los proyectos de HidroAysen en Chile y la central nuclear de Angra 3 en Brasil<sup>16</sup>, todavía pendientes de financiación; o la campaña Banco Santander sin armas<sup>17</sup>.

En relación con los derechos humanos, se observan avances, como la edición de un curso de formación para sus empleados sobre sostenibilidad y derechos humanos, en línea con la política ad-hoc desarrollada por Santander. No obstante, como ya se ha comentado, no se da más información sobre el seguimiento, asistentes y resultados de dicho curso, ni del sistema de gestión sobre derechos humanos.

La política de derechos humanos reconoce el compromiso con la no utilización de trabajo forzoso ni de trabajo infantil, pero no hace mención expresa a los derechos de las comunidades indígenas, sino que utiliza el término más genérico de 'comunidades locales' al comprometerse a evitar y asumir la responsabilidad de los impactos negativos sobre las mismas.

Respecto a los proveedores, el proceso de verificación del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial es el principal avance en 2011 también en materia de derechos humanos. No obstante, y al igual que sucede en cuanto a aspectos ambientales, no se indican datos sustanciales sobre la penetración de dicho proceso de verificación (en el cuadro de seguimiento de objetivos<sup>18</sup> se marca un éxito general del 50%, pero en el balance 2011<sup>19</sup> se indica: 'En 2011 y por primera vez, Santander ha puesto en marcha un proceso de verificación del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en una selección de sus principales proveedores en Brasil', por lo que no quedan claros ni la profundidad ni el ámbito geográficos de la verificación). Ha de comentarse también que dicha verificación está al cargo de Deloitte. En concreto, se echa en falta información sobre el compromiso con los derechos humanos de las empresas de seguridad, uno de los proveedores más habituales y con mayor riesgo asociado del sector.

Santander asume la igualdad de oportunidades y la no discriminación como principios de actuación, pero en la información suministrada no se ofrecen datos sobre el origen étnico (más allá del país) de los empleados y en particular de los directivos<sup>20</sup>.

Tanto el Código General de Conducta, el Código de Conducta en los Mercados de Valores y la Política de Derechos Humanos de Santander hacen referencia a aspectos de corrupción, y se

<sup>14</sup> Salvo la referencia al diálogo relativo al proceso de elaboración de la memoria, en la que tampoco se identifican las organizaciones consultadas.

<sup>15</sup> [http://www.quiendebeaquien.org/IMG/pdf/InformeODG\\_Madera\\_Web\\_CAST.pdf](http://www.quiendebeaquien.org/IMG/pdf/InformeODG_Madera_Web_CAST.pdf). Observatori del Deute en la Globalització (ODG), y Greenpeace (2009): "Los nuevos conquistadores".

<sup>16</sup> <http://www.banktrack.org>

<sup>17</sup> <http://www.bancosantandersinarmas.org/> Campaña liderada por la organización de comercio justo Setem.

<sup>18</sup> MS pág. 58

<sup>19</sup> MS pág 56

<sup>20</sup> Conviene tener en cuenta que Santander opera en países de alta diversidad étnica como México, Brasil, Chile, Reino Unido, etc.

comenta que un 62% de los empleados han sido formados (aunque no especifica área geográfica ni temática concreta). También se informa del número de expedientes disciplinarios abiertos con este motivo, y de las sanciones pertinentes, aunque esta información no se incluye en el cuerpo de la memoria, sino en la tabla GRI. No obstante, y como ya se ha comentado, el sistema y canal de denuncias estaba en proceso de implementación en 2011. Otro de los aspectos más desarrollados por el banco son los sistemas de prevención y detección del blanqueo de dinero, respecto al cual se ofrecen datos de las unidades de negocio revisadas y el porcentaje de empleados formados (no se especifica si están englobados en el dato genérico de formación en anti-corrupción), además de otra información procedente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. No obstante, no se encuentra ninguna referencia a controversias y medidas aplicadas, pese a que se han encontrado evidencias en años anteriores de blanqueo de capitales procedentes de la droga y el crimen organizado a través de la filial mexicana de Santander, como figura en las acusaciones judiciales a los detenidos<sup>21</sup>. Mientras que la noticia recogida habla de medidas por parte de otras entidades financieras implicadas (Citigroup y HSBC), no se recoge en ésta ni tampoco en la información corporativa subsiguiente, el detalle de las medidas desarrolladas por Santander.

En cuanto a la política sobre posicionamiento y lobby ante las políticas públicas, Santander reconoce<sup>22</sup> que no tiene una política formal y que analiza cada caso individualmente, remitiéndose a las asociaciones de las que forma parte. No obstante, tal y como se señalaba el año pasado, el consejero Lord Burns forma parte de la Cámara de los Lores, una de las divisiones del Parlamento británico. Además, hay evidencias de una cierta actividad de lobby a nivel europeo ya que Santander posee dos acreditaciones para acceder al Parlamento Europeo<sup>23</sup>, aunque la misma fuente no recoge el monto dedicado a estas actividades ni en Europa ni en Estados Unidos<sup>24</sup>. La entidad no ofrece información sobre la financiación o contribuciones a partidos políticos.

La responsabilidad del producto en el caso del sector bancario ha sido ampliamente cuestionada en 2011 (así como en años anteriores) debido a diferentes controversias que en parte han afectado al grupo Santander. Además de la crítica social hacia el apoyo a la producción y venta de armamento<sup>25</sup>, a la cual no se encuentran referencias en la información corporativa de Santander, existen diversas controversias e incluso litigios pendientes en 2011 que afectan a la comercialización de productos de Santander en los pasados años, pese a que el código general de conducta recoge los principios para una adecuada comercialización<sup>26</sup>:

- a. Bonos convertibles 'Valores Santander', con denuncias durante varios años por comercialización defectuosa a 129.000 inversores (información indebida e insuficiente acerca de las características y riesgo de la inversión, y venta a perfiles de cliente no especializados), que en marzo de 2012 se han materializado ya en una sentencia contra la entidad<sup>27</sup>.
- b. Reclamaciones por la comercialización defectuosa de, principalmente, seguros de protección de pagos en el Reino Unido<sup>28</sup>, a clientes de banca minorista.
- c. Reclamaciones por la comercialización de participaciones en los fondos fraudulentos de la firma Bernard L. Madoff Investment Securities<sup>29</sup>.
- d. Demandas por la comercialización de títulos emitidos por el quebrado Grupo Lehman<sup>30</sup>.

<sup>21</sup>La noticia, fechada en 2010, se considera de suficiente relevancia para ser seguida en 2011 por la ausencia de respuesta anterior y del establecimiento de medidas por parte de Santander. <http://www.corpwatch.org/article.php?id=15606&printsafe=1>

<sup>22</sup> De nuevo en las tablas GRI y no en el cuerpo de la MS.

<sup>23</sup> Friends of the Earth (2010): Lobbying in Brussels. How much do the top 50 companies in the EU spend?

<sup>24</sup> Ha de señalarse que entre las 50 empresas recogidas en el estudio (seleccionadas en función de su tamaño) hay tres españolas y sólo se recoge información a este respecto sobre Telefónica. La inexistencia de información no significa inexistencia de fondos para lobby, ya que puede deberse a menor transparencia.

<sup>25</sup> Setem (2011): NEGOCIOS SUCIOS. Los bancos españoles financian a productores de armas.

<sup>26</sup> Aunque no se recoge mención específica al rechazo de condiciones abusivas.

<sup>27</sup> B. Santander condenado a devolver dinero de bonos convertibles a un cliente. Expansión 7/03/12 <http://www.expansion.com/agencia/efe/2012/03/07/17039044.html>

<sup>28</sup> IACA pág. 92.

<sup>29</sup> IACA pág. 95.

<sup>30</sup> IACA pág. 95.

Santander sólo recoge en su información corporativa (sección litigios del IACA) las controversias relativas a los puntos b, c, y d. Sólo en estas dos últimas, que afectan principalmente a clientes de banca privada y mayorista (y en las cuales Santander niega una comercialización defectuosa) se encuentran referencias sobre la puesta a disposición de los clientes de soluciones voluntarias por parte del banco. Respecto a las otras cuestiones que afectan principalmente a clientes minoristas, no se ha encontrado otra vía de resolución aparte de las derivadas de la vía judicial.

Por otro lado, salvo en el apartado ya mencionado del IACA, no se recoge ninguna mención clara a estas cuestiones en la MS, siendo la información contenida de sesgo prioritariamente positivo, y pese a que se hace una descripción detallada de su nuevo modelo de gestión de incidencias, el modelo MIRÓ.

En relación al resto de información ofrecida en el capítulo de clientes, ha de destacarse que en general tiene el mayor grado de desglose por países de toda la información contenida en la memoria. Ha de tenerse en cuenta que existen regulaciones nacionales que obligan a la entidad a reportar a los organismos supervisores correspondientes respecto a, por ejemplo, las reclamaciones de clientes. Y en cuanto a las dos páginas de la MS dedicadas a productos 'responsables', ha de destacarse la detallada descripción de estos ejemplos, pero se echa en falta una valoración cuantitativa tanto del volumen de negocio que suponen, y el porcentaje correspondiente en cada mercado.

Respecto a otros aspectos específicamente relacionados con el sector bancario, ha de destacarse que se han encontrado evidencias de movimientos de fondos entre la empresa matriz del grupo Banco Santander y sus filiales en otros países que contradicen la política expresada ante los accionistas de financiación autónoma entre las entidades del grupo, y preocupan a los accionistas en relación con la futura estabilidad de matriz y filiales en el marco de la crisis financiera<sup>31</sup>.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En los bloques anteriores de este análisis ya se han desgranado algunos aspectos relativos a la gestión de la RSC por parte del Banco Santander, pero parece pertinente destacar algunos de estos puntos de manera más relacionada a los propios procesos y sistemas de gestión.

Las principales dificultades que se verifican en este sentido son la dificultad de comparabilidad y ponderación de los datos ofrecidos, la limitación del alcance de la información teniendo en cuenta la globalidad de las actividades del grupo, la falta de neutralidad en la información y la limitada participación de los grupos de interés en la elaboración de la memoria y en la presentación de la información.

La Memoria de Sostenibilidad 2011 del Grupo abarca teóricamente todas las áreas geográficas y todas las actividades en las que el grupo opera. Sin embargo, ya se ha visto que se presenta menos información sobre los mercados "menores" para el Banco y más información para los principales mercados. Además de estas diferencias en el desglose de la información, las constantes inclusiones y exclusiones de determinadas sociedades o líneas de negocio dificultan la interpretación y la ponderación de los datos. El Banco sólo ofrece justificación a estas limitaciones en la información en contadas ocasiones.

En general, no se ofrecen datos acerca de las sociedades participadas por el Grupo, que operan en sectores financieros y no financieros. Este hecho dificulta la posibilidad de conocer el impacto real de las actividades globales del Grupo. Del mismo modo, existe escasa información acerca de las inversiones del Banco Santander en diferentes ámbitos, como por ejemplo, la financiación de la industria armamentística o de proyectos controvertidos en temas ambientales y de derechos humanos, que han sido denunciadas por diferentes grupos<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> Las relaciones de Santander con sus filiales plantean preocupación. The Wall Street Journal, 20 octubre de 2011.

<sup>32</sup> Es el caso de la campaña Banco Santander sin Armas, <http://www.bancosantandersinarmas.org/> o el anteriormente recogido caso de Demex-Renovalia y la vulneración de derechos indígenas en Oaxaca, México.

Estos casos, así como otros nombrados previamente sobre denuncias al Grupo Santander, sirven como ejemplo de la falta de neutralidad en la información. Al igual que el año pasado, excepto los datos de reclamaciones, seguridad laboral, el reconocimiento de la bajada en la cotización de la acción, de sanciones internas por casos de corrupción, y la indicación (sin detalle) de recomendaciones de mejora en materia de establecimientos *off-shore* y de elaboración de la memoria, no hay constancia de otra información con sesgo negativo que afecten al Grupo en la Memoria de Sostenibilidad 2011. Incluso destaca la diferencia de tono con que se trata la información dirigida a los accionistas con respecto al Informe Anual 2011, en el que se ofrece una visión un tanto más crítica y compleja sobre los resultados financieros. Los litigios y denuncias presentadas contra el Banco se aportan en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales, de manera mucho más técnica. Esta constatación adquiere más importancia si cabe, ya que la transparencia es uno de los temas relevantes que preocupan a los grupos de interés del Banco según recoge la propia memoria.

Ha de destacarse que las tablas GRI no se limitan a ser un esquema de referencia sobre dónde encontrar la información dentro de la Memoria de Sostenibilidad y del resto de documentos, sino que contiene abundantes explicaciones y datos que resultan relevantes y materiales. Este procedimiento resulta confuso, ya que no parece haber un criterio claro por el que se incluye la información en las tablas y no en la memoria, y resta accesibilidad a la información para aquellos interesados no familiarizados con el sistema GRI.

Se mantiene una limitada atención a los grupos de interés, cuya participación se reduce a la consulta -sobre la materialidad y la calidad de la información- en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad. Y aunque se reconocen nuevos interlocutores como los sindicatos, sigue sin identificarse el ámbito territorial de los mismos. El Banco presenta como participación de los grupos de interés los canales habituales de relación de cualquier empresa con sus empleados, clientes y accionistas, esto no se puede considerar como participación integrada de los grupos de interés en la estrategia de RSC.

De la misma manera, la estructura, la materialidad y la calidad de la información presentada por el Banco Santander no refleja la complejidad de la actividad del Grupo frente a las necesidades de información de sus partes interesadas, y el propio informe de revisión independiente de la Memoria de Sostenibilidad recoge una serie de recomendaciones en este sentido. En concreto, dicho informe de revisión sugiere que el Banco debería favorecer la inclusividad y la gestión proactiva de aspectos relevantes a través de la integración periódica y estructurada de la información procedente de la consulta a los grupos de interés, en el sistema de reporte de sostenibilidad. Además recomienda ahondar en la integración del proceso de consulta y la definición de objetivos y del cuadro de mando de RSC; así como avanzar en el seguimiento periódico de estos objetivos, en la práctica de publicación de información de sostenibilidad en todos los países donde opera, y en la monitorización y automatización del tratamiento de datos ambientales. Asimismo, no se puede asegurar que la información analizada respete el principio de neutralidad, puesto que se hace énfasis en los aspectos positivos, y se pasa por encima de los aspectos negativos, que se relegan al resto de informes anuales del Grupo Santander y que, como ya se ha dicho, están redactados en un lenguaje jurídico-contable de comprensión más difícil.

En referencia a los *trade-offs*, hay ejemplos positivos y negativos en la actuación del Grupo en 2011, aunque se informa principalmente de los positivos. Éstos serían el esfuerzo del Banco Santander en materia de inclusión financiera, a través de los microcréditos –más de 200.000 microproyectos han sido financiados en Brasil, Chile y El Salvador, con especial atención a la mujer- y los diferentes programas de educación financiera derivados del proyecto corporativo de educación financiera. También suponen un *trade-off* positivo las operaciones de *project finance* en energías renovables.

Estas operaciones que aúnan negocio e impacto socioambiental tienen su contraparte negativa en la financiación de la industria armamentística y los proyectos que han generado conflictos con grupos indígenas, como el citado de Oaxaca, México. Estas operaciones son contrarias a

los principios y compromisos declarados por la empresa y además no se informa de ellas con la transparencia deseable.

Avanzando en la participación de los grupos de interés en la estrategia de RSC del Grupo Santander, se explica que las reuniones de trabajo establecidas con ellos sirven también para conocer su opinión acerca de las actuaciones en materia de responsabilidad social del Banco, sin que se expliquen procedimientos formales, identificación concreta de participantes y país de referencia, número de reuniones o alcance de las mismas. Tampoco hay evidencia de la participación de estos grupos en el seguimiento y evaluación de la memoria o de los propios proyectos de RSC.

Por otra parte, y en lo que respecta a la transparencia de la información ofrecida a los grupos de interés del Banco, una mayor integración de las tecnologías de la información y la comunicación, como ya se indica en las recomendaciones del verificador, podrían facilitar la extracción de los datos relevantes para cada una de las partes interesadas, mejorando la accesibilidad del formato de memoria impreso y en formato digital PDF.

En relación al despliegue de los sistemas de gestión, ya sea de riesgos, de impacto socioambiental o de otros, se verifica en el informe la existencia de información relativa a los pasos iniciales (compromiso, reflejo en políticas corporativas, objetivos y procedimientos). Por el contrario, la información es anecdótica o nula en lo que se refiere al grado de implantación de los mismos, sus resultados y su evaluación y mejora. Esta misma dinámica informativa se aplica a las políticas y sistemas de gestión de la RSC en los procesos de la empresa, desde el modelo MIRÓ de gestión de reclamaciones de clientes al modelo de gestión de proveedores, pasando por la política de derechos humanos.

Para cada uno de los ámbitos seleccionados por el Banco (comunidad, medioambiente, accionistas, clientes, empleados y proveedores), se informa del cumplimiento de los objetivos planificados para 2011 (pág. 58), con una valoración cuantitativa muy genérica (sólo cumplimiento en grados del 50%, 75% y 100%), con alguna indicación de cifras de logro global, pero que la mayoría de casos sigue limitándose a las siguientes expresiones: consolidación, creación, cumplimiento o implementación, etc. Los objetivos para 2012 vienen recogidos por capítulo, pero carecen por completo de objetivos cuantificables y medibles a futuro.

Finalmente, en lo que se refiere a la verificación de la información, la Memoria de Sostenibilidad 2011 ha sido objeto de una revisión por parte de la auditoría independiente que colabora con el Banco Santander desde 2003. Como en años anteriores, en la información adjunta al propio informe se ponen de manifiesto una serie de matizaciones, en concreto que el informe “ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Santander” y que “El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable [...] por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría”. Estos dos datos introducen las dudas sobre la verdadera independencia real de la revisión (sin dudar de los estándares éticos y la profesionalidad del auditor) y sobre la calidad de la verificación. Ya se ha dicho que no hay constancia de la participación de los grupos de interés o de otros agentes en la evaluación de la memoria.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

En lo que respecta a este ámbito, El Banco Santander presenta un amplio abanico de informes y documentos: El Informe de Gobierno Corporativo 2011 (IGC), con formato propio pero que sigue el esquema propuesto por la CNMV (también disponible en dicho formato oficial); el Informe Anual 2011, que recoge información del IGC aunque con una presentación nuevamente diferente; el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Junta General de Accionistas, ambos en sus versiones vigentes; y los informes anuales de actividad de 2011 de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Además, se incluyen un par de páginas en la Memoria de Sostenibilidad 2011 (MS), con información muy escueta y escogida por su cariz positivo. Ha de destacarse también que tanto en el IGC como en la Memoria de Sostenibilidad se presentan

habitualmente datos e información relativos a 2012, lo que merma su capacidad de ser comparables y altera el alcance temporal supuesto a estos documentos. Un ejemplo destacable recogido en las páginas 6 y 7 de la MS, es la expectativa de cese de tres consejeros a mediados de 2012, que reduciría el número de miembros del consejo a 16, en relación con los 20 existentes al inicio de 2011 y los 19 existentes al finalizar el ejercicio en cuestión. Dado que el número de miembros en el consejo de administración es un tema sensible para el Banco Santander, pues no cumple con la pertinente recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno, presentar esta información descontextualizada temporalmente puede llevar a interpretaciones precipitadas y erróneas.

La entidad presenta información relativamente completa acerca de la estructura de propiedad, facilitando el número total de acciones, las participaciones relevantes y otros pactos relevantes, así como de la composición del Consejo de Administración. También declara la existencia de medidas de blindaje en los contratos de 22 directivos del Grupo, aunque no informa de quiénes son los beneficiarios.

A finales del ejercicio el Consejo de Administración estaba compuesto por 19 miembros (17 hombres y 2 mujeres). De ellos, 6 son ejecutivos y 13 externos. Respecto a esta situación, Santander indica expresamente que no hay una baja representación de mujeres en el consejo de administración, por lo que no considera de aplicación las recomendaciones la CNMV respecto a la implementación de medidas para incrementar la participación de mujeres.

El Banco aduce que la composición del consejo “aunque el número actual de consejeros – 18<sup>33</sup>– supera el límite máximo de quince propuesto por la recomendación 9, el consejo considera que su dimensión se adecúa al tamaño, complejidad y diversificación geográfica del Grupo”<sup>34</sup>. No obstante, a nivel geográfico sólo hay un representante procedente del Reino Unido, Lord Burns, mercado que supone un 12% de los beneficios del grupo, y en 2011 se ha incorporado por primera vez un especialista en el entorno latinoamericano, Vittorio Corbo, pese a que dicho mercado en conjunto ha contribuido en 2011 en un 51 % al beneficio atribuido del Grupo. Por otro lado, en el consejo de administración participan tres miembros de la familia Botín-Sanz de Sautuola, que en conjunto apenas supera el 2% de la propiedad del capital, y dos miembros de la familia Rodríguez Inciarte, que en total ostentan un 0,029% de los derechos de voto del accionariado.

Santander informa de que no existen accionistas significativos, dado que ninguno tiene una participación igual o superior al 3% del capital social. A estos efectos, se aplica estrictamente el criterio sobre la participación significativa que establece la normativa española por el RD 1362/2007, de 19 de octubre. Igualmente, al definir que no existe ningún accionista con influencia notable en el Banco, se utilizan los mínimos legalmente establecidos: “Por otro lado, tampoco le consta al Banco que a 31 de diciembre de 2011 ningún otro accionista tuviera un número de acciones que le permitiera, según lo previsto en el artículo 243.1 de la Ley de Sociedades de Capital, nombrar un consejero, siendo éste el parámetro utilizado para determinar si un accionista tiene una influencia notable en el Banco. Teniendo en cuenta el número actual de miembros del consejo de administración (18), el porcentaje de capital necesario para tener derecho a nombrar un consejero sería del 5,56%”. Ha de señalarse aquí que de nuevo encontramos una incongruencia temporal al ofrecer en el texto principal un cálculo en base al número de consejeros en la fecha de elaboración del Informe de Gobierno Corporativo (primer trimestre de 2012) para determinar una cuestión que afecta al ejercicio 2011. Es sólo en nota a pie de página donde se encuentra el cálculo efectivo a 31/12/2011: “Teniendo en cuenta el número de miembros del consejo de administración a 31 de diciembre de 2011(19), el porcentaje de capital necesario para tener derecho a nombrar un consejero sería del 5,26%”.

No obstante, para la designación de Javier Botín-Sanz de Sautuola (hijo del presidente del Grupo Santander) como consejero externo dominical se aplica estrictamente el artículo 6.2.b) del reglamento del Consejo “es que tenga como mínimo un 1% del capital del Banco. Este

<sup>33</sup> En la fecha de elaboración del informe (2012) pero no a 31/12/2011, en que había 19 consejeros.

<sup>34</sup> Informe Anual, p. 76.

porcentaje ha sido fijado por la entidad dentro de sus facultades de autorregulación y no coincide ni tiene por qué coincidir con el que establece el artículo 243.1 de la Ley de Sociedades de Capital”.

Por otra parte, de los 13 consejeros externos, 9 son independientes, aunque existen dudas razonables sobre la independencia de los siguientes consejeros:

- Fernando de Asúa, que fue consejero de BCH (91-99) y su director hasta 2004, participando en el consejo de Banco Santander durante 12 años.
- Rodrigo Echenique, que fue consejero delegado del banco entre 1988 y 1994, y ha continuado ininterrumpidamente su participación en el consejo durante 23 años. Además es consejero de las siguientes entidades del grupo: Banco Banif, S.A., Santander Investment, S.A., Allfunds Bank, S.A., Banco Santander International, Santander Private Real Estate Advisory, S.A. y Universia Holding, S.L.
- Antonio Escámez, consejero de las siguientes empresas del grupo: presidente no ejecutivo de Santander Consumer Finance, S.A. y Presidente de Open Bank, S.A., además de Presidente de la Fundación Santander.
- Ángel Jado, que fue consejero de Banco Santander de 1972 a 1999, y que desde 2001 es consejero de Banco Banif S.A.

En el caso de Fernando de Asúa, esta duda cobra especial relevancia, puesto que es Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. También existen dudas sobre la cualidad de consejeros externos no dominicales, ni independientes, sobre Lord Burns, que es presidente no ejecutivo de Santander UK plc. y Alliance & Leicester plc. y sobre Antonio Basagoiti, que es presidente no ejecutivo de Banesto.

También es de señalar que el Banco no respeta la recomendación de que los consejeros independientes no permanezcan como tales por un periodo mayor a 12 años, según el Grupo justifica porque dan una gran importancia a su experiencia. La recomendación de limitar el periodo de permanencia de los consejeros independientes se basa en que cuanto más tiempo permanece un consejero en el cargo más difícil es garantizar su independencia de la empresa, por lo que la justificación del Grupo no parece demasiado satisfactoria. Tampoco se establece un límite de edad para los consejeros.

El Informe de Gobierno Corporativo ofrece información suficiente acerca de la actividad del consejo: asistencia de los consejeros a las sesiones, evaluación de su actividad, programa de formación a los consejeros o funciones del secretario del Consejo. También ofrece información suficiente acerca de los perfiles de cada uno de los consejeros: su biografía, su participación accionarial (actualizada en la web, no en el informe) y las comisiones a las que pertenecen.

Asimismo, la información acerca de la retribución a los consejeros es relativamente completa y se encuentra en el Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (ICNR), desglosada por consejero y por conceptos, incluyendo desglose de dietas, retribuciones fijas y variables. Estas últimas sólo son efectivas para los consejeros ejecutivos y dependen de algunos aspectos externos como la evolución de los resultados frente a entidades comparables (*benchmark*). No obstante, existe una incongruencia entre la cifra que se ofrece en el ICNR como retribución individual y por todos los conceptos del total de consejeros en 2011 (41.293 miles de euros) y la ofrecida en el IGC (40.190 miles de euros). Asimismo, la información que da Santander respecto a la reducción de un 8% en sus retribuciones durante 2011<sup>35</sup> contradice la información recogida por Cinco Días<sup>36</sup>, según la cual la retribución del consejo aumentó un 22%<sup>37</sup>. Tampoco se informa de forma detallada por consejero respecto de otros beneficios como las aportaciones a planes de pensiones o las primas de seguros de vida. Y ha de destacarse que, aunque en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales se ofrece el detalle de información relativa a los créditos concedidos al consejo de administración, este monto ha aumentado sensiblemente respecto de 2010 (un 28%) y respecto de 2007 (1.512%) y la

<sup>35</sup> MS, pág. 7.

<sup>36</sup> [http://www.cincodias.com/articulo/mercados/consejo-santander-cobro-416-millones-2011/20120228cdscdsmer\\_18/](http://www.cincodias.com/articulo/mercados/consejo-santander-cobro-416-millones-2011/20120228cdscdsmer_18/)

<sup>37</sup> Según los cálculos realizados bajo los criterios del OBRSC, la retribución del consejo ha aumentado en un 17% entre 2010 y 2011.

tendencia de años anteriores. Este aspecto resulta especialmente sensible en un momento de coyuntura económica con restricción notable del crédito en el mercado español.

Respecto a las políticas y códigos que rigen el funcionamiento del gobierno corporativo del Banco Santander se puede decir lo mismo que se ha dicho respecto a otras políticas: que existe información, pero en general se refiere al compromiso y la existencia de tales políticas y no hay información sobre su grado de implantación, seguimiento o evaluación. Esto sucede con la estructura y procedimientos de gobierno corporativo, la gestión de riesgos por parte de la Comisión delegada de riesgos, las políticas de promoción de la diligencia de los administradores, los procesos de evaluación del consejo y comisiones, o la política de conflicto de intereses. La información proporcionada al respecto en el Informe de Gobierno Corporativo es limitada.

Del mismo modo, la información ofrecida sobre la adecuada aplicación de reglamentos y medidas de buen gobierno a la celebración de la Junta de Accionistas es limitada. Se han consolidado avances, como la votación de la política de retribuciones de los consejeros por la Junta como punto separado del orden del día (por primera vez en 2010), aunque sigue manteniendo un carácter consultivo.

En cuanto a las comisiones de gobierno, el Banco ofrece información sobre las seis comisiones existentes (Ejecutiva, Delegada de Riesgos, de Auditoría y Cumplimiento, de Nombramientos y Retribuciones, Internacional y de Tecnología, productividad y calidad) y su actividad, aunque sólo se presentan los informes anuales de la de Auditoría y Cumplimiento, y la de Nombramientos y Retribuciones. No existe una Comisión de Estrategia o Inversiones, cuya función asume la Comisión Ejecutiva. En cualquier caso, se informa sobre la existencia, composición y funciones de estas comisiones, pero la información relativa a su funcionamiento y evaluación es muy limitada.

Finalmente, se analizan las comisiones de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que respetan en general las principales recomendaciones de funcionamiento, aunque no hay datos sobre el funcionamiento y evaluación de las políticas de gestión de riesgos ni de los sistemas de información y control internos. En concreto, y pese a que se reconoce como responsabilidad de esta comisión, no se encuentran evidencias de la existencia efectiva de un canal de recepción de denuncias anónimo y confidencial tanto para reclamaciones el proceso de generación de información financiera, auditoría y controles internos, como para la comunicaciones de empleados sobre posibles prácticas cuestionables en materia de contabilidad o auditoría. De hecho, en ninguno de los tres últimos ejercicios se ha recibido una sola denuncia al respecto.

En cuanto a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, existen dudas sobre la independencia real de dos de sus componentes, Rodrigo Gordillo Echenique y Fernando de Asúa, que además es su presidente. Tampoco hay referencia a la competencia en materia de igualdad de género dentro de sus funciones.

Finalmente, se quiere recoger un ejemplo de parcialidad informativa, ya que no se ha encontrado entre toda la información corporativa analizada del Banco Santander de 2011 ninguna mención al indulto recibido en noviembre de 2011 por Alfredo Sáenz, vicepresidente y consejero delegado del banco<sup>38</sup>. Dicho indulto, otorgado por el Consejo de Ministros del gobierno saliente, le ha permitido sustituir la pena de arresto mayor y la suspensión del ejercicio profesional - condena del Tribunal Supremo por presentar denuncias falsas a sabiendas hace 16 años, cuando era presidente de Banesto - por una multa de 144.000 euros<sup>39</sup>. Ha de tenerse en cuenta que la retribución anual recogida para Alfredo Sáenz en el informe 2011 de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones es de 10.723.000 euros. Por otro lado, entre los requisitos del Santander para la elección de consejeros se encuentra el de "ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional"<sup>40</sup>, así como que la propia entidad afirme haber establecido reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso,

<sup>38</sup> Diario El Mundo, 26/11/2011. <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/11/25/economia/1322222115.html>

<sup>40</sup> IGC pág. 26.

dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad, remitiéndose al artículo 30 del Reglamento del Consejo<sup>41</sup>. Sin embargo, no se ofrece ninguna información en relación al tratamiento y análisis interno del caso de Alfredo Sáenz Abad, consejero del Banco Santander desde 1994. Este tipo de acciones o más bien inacciones resta credibilidad a las políticas, reglamentos y compromisos del Banco Santander.

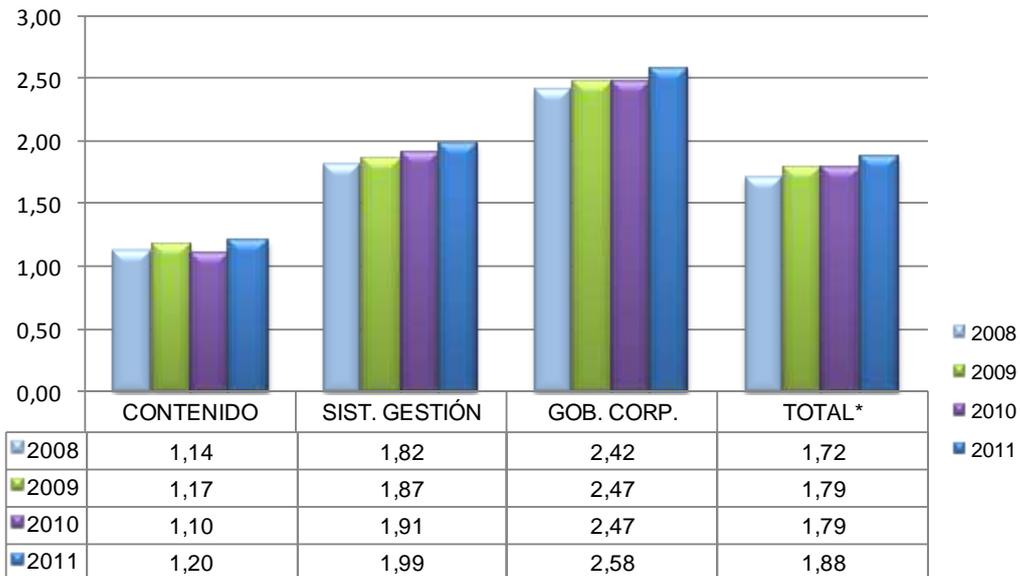
---

<sup>41</sup> IGC pág. 38 y 39.

### 3.3.5. Empresas del sector Servicios Tecnología y Comunicaciones:

- **INDRA SISTEMAS, S.A.**
- **TELEFONICA, S.A.**

#### Resultados Sector: Tecnología y Comunicaciones



\* 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, Alemania, República Checa, Eslovaquia, Francia, Hungría, Moldavia, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía, Ucrania, Italia, Irlanda y Kazakstán, América: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Guatemala, México, Panamá, Perú, Uruguay, EEUU, Venezuela

Asia: China, Filipinas, India, Malasia, Indonesia y Bahréin

África: Marruecos, Kenia, Zimbabue

Australia

Además tiene presencia comercial en 118 países.

##### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, 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 Universal 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
- Women's Empowerment Principles

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:

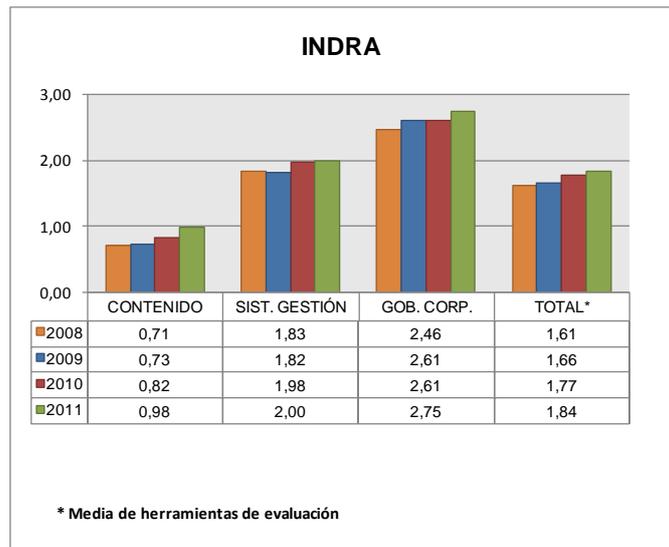
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2011	
Cuentas Anuales Consolidadas 2011	
Informe de Gobierno Corporativo 2011	
Código ético y de conducta profesional	Aprobado en noviembre de 2009
Código ético para proveedores	Aprobado en 2010
Reglamento del consejo de Administración	modificado el 21 junio de 2011
Estatutos Sociales	modificado el 21 junio de 2011
Reglamento de la Junta General de Accionistas	modificado el 21 junio de 2011
Informe Anual 2011 retribuciones de consejeros y alta dirección	
Informe Comisión de Auditoría y Seguimiento	
Informe Anual 2011 retribuciones de consejeros y alta dirección	
Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores	

**II. TABLAS DE RESULTADOS**

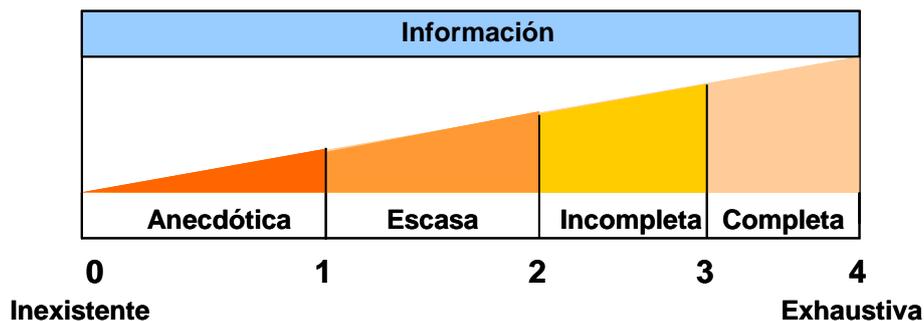
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,80</b>
Indice&Perfil GRI	2,39
GRI Indicadores	1,22
Principios GRI	1,79
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,75</b>
<b>ONU</b>	<b>0,74</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,92</b>
AA1000 Indicadores	2,08
AA1000 Principios	1,75
<b>NEF</b>	<b>2,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,84</b>

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 **1,84**, 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 **0,98**, 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 **2,00**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,75**.

INDRA ha experimentado un ligero aumento de su puntuación global debido principalmente a una mejor exposición de los contenidos de RSC y por la introducción de modificaciones dentro

de sus reglamentos de gobierno corporativo, aspectos que reflejan su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, sin embargo se siguen evidenciando carencias en la exposición de los contenidos limitando al lector la comprensión de las implicaciones de todas las actividades del grupo en todos los países en los que opera. En concreto los aspectos en los que debería profundizar son:

- Falta de concreción y detalle en los datos cuantitativos. No aporta información desglosada por país aspecto que limita conocer el grado de implementación de los compromisos y las políticas en el ámbito de la RSC.
- Aunque ha mejorado sustancialmente en la exposición de impactos, se echa en falta profundizar en impactos sobre los derechos humanos y derechos laborales en todos los países en los que opera.
- Mejor explicación del proceso de homologación de proveedores, pues no queda suficientemente claro cómo gestiona INDRA los aspectos de RSC en su cadena de valor

En cuanto a los sistemas de gestión prácticamente no ha habido cambios con respecto al año anterior. Se echa en falta añadir a las explicaciones tanto del proceso de materialidad como al de participación de los grupos de interés cuales han sido los temas materiales surgidos como resultado de las consultas a grupos de interés y cómo el informe anual da respuesta a los mismos.

La información sobre gobierno corporativo ha experimentado un aumento importante debido a las modificaciones introducidas en sus principales reglamentos y estatutos para adaptarlos a la Ley de Sociedades de Capital y a la Ley de Mercado de Valores. Destacar la eliminación de la limitación estatutaria que existía al derecho de asistencia, posibilitando de esta manera la participación en la Junta de todos los accionistas minoritarios.

## b. CONTENIDOS RSC

INDRA desde el año 2008 viene realizando un informe de sostenibilidad en el que ha ido incluyendo información con distintos niveles de profundidad sobre su desempeño en el plano económico, social y medioambiental. Elabora un informe de RSC y presenta la información en base al Global Reporting Initiative versión 3.1 y sigue los principios del estándar AA1000 sobre aseguramiento de la sostenibilidad.

Informa que a finales de 2011 se ha incorporado al Programa Piloto del Comité Internacional de Informes Integrados (iIRC) y que el trabajo realizado ya se refleja en este informe anual con la modificación de la estructura de los contenidos para ofrecer una información más clara, concisa, mejor priorizada y con una mejor exposición de las interrelaciones. Efectivamente la exposición de los contenidos se muestran más claros pero se echa en falta una mejor explicación de los procesos de priorización y de la interrelación entre los diferentes ámbitos. Pese a que se aprecia una mejoría en los resultados de los contenidos de RSC se sigue evidenciado falta de desglose de la información a nivel país que impide conocer el grado de implementación y materialización de sus políticas.

Este año y como novedad dedica un capítulo amplio al Gobierno Corporativo en el que, además de un cuadro con los órganos de gobierno, incluye información clara sobre la composición del consejo, la estructura de propiedad y accionarial, funciones del consejo y de las comisiones, proceso para fijar el marco retributivo, información sobre el control interno y sistema de gestión de riesgos, estado de la implantación del Código Ético así como explicación de incidencias relacionadas y sobre la motivación de la apertura de una nueva filial en un paraíso fiscal. También como novedad incluye por primera vez información financiera.

Relativo al desempeño económico, INDRA explica que su enfoque de gestión se basa, entre otros, en la creación de riqueza para la sociedad, la creación de empleo local y creación de

valor junto con los proveedores e instituciones del conocimiento. Toda la información referida a datos económicos tales como ventas, gastos salariales, impuestos pagados, subvenciones recibidas se aportan de manera agregada, o a lo sumo se desglosa por regiones como es el caso de las ventas. Además alguno de estos datos sólo se encuentra en la información financiera que ha introducido este año pero que se limita a las cuentas de resultados consolidadas y balances y que no son fáciles de interpretar sin conocimientos contables. Por tanto sería deseable que INDRA profundizase en la importancia de presentar esta información con una mayor transparencia hacia los diferentes grupos de interés que les permita evaluar el impacto de sus operaciones y su contribución real al desarrollo de los diferentes países en los que tiene actividad.

Como contrapunto a esta falta de transparencia en la información económica, destaca la información que aporta sobre su presencia en territorios clasificados como paraísos fiscales. Desde el año 2010 INDRA informa dentro del Informe Anual sobre las filiales domiciliadas en paraísos fiscales y sobre sus actividades en dichos países y territorios. Estos son Panamá, Uruguay, Filipinas, Irlanda y Bahréin. En este último INDRA ha constituido una filial durante el ejercicio 2011, vinculada a la ejecución de un proyecto con la aprobación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y por el Consejo de Administración.

INDRA explica que su presencia en dichos territorios nada tiene que ver con motivaciones de índole fiscal, sino con el desarrollo del negocio internacional de la compañía e informa que las ventas en 2011 en estos lugares han representado un 2% de las ventas de la compañía.

No hay evidencia de la existencia de una política o estrategia fiscal, sólo la explicación sobre su presencia en paraísos fiscales. Aporta información sobre la tasa impositiva legal y la efectiva soportada<sup>1</sup>, que ha sido de un 22,39% después de aplicarse deducciones por doble imposición interna, por doble imposición internacional, y por inversiones en I+D+i y otras. Con relación a las subvenciones recibidas este año incluye dentro del cuadro de mando de sostenibilidad el dato agregado de subvenciones de capital, el valor de las exenciones fiscales y las subvenciones a la inversión. También informa en el capítulo sobre innovación que durante 2011 se han ejecutado más de 100 proyectos con financiación pública y en las cuentas anuales consolidadas informa que las subvenciones oficiales han sido concedidas como ayuda a los proyectos de desarrollo y de los planes de formación. Con el fin de poder evaluar la responsabilidad fiscal y en consonancia con el compromiso de transparencia sería deseable que INDRA profundizase más en la información sobre datos de ingresos, resultados, beneficios/exenciones fiscales y las tasas efectivas de impuestos pagados en el ejercicio en cada país y de esta manera entender cuál es la aportación del grupo a los recursos públicos y por tanto al desarrollo de los países.

INDRA no cuenta con políticas concretas sobre la contratación de proveedores locales o sobre la contratación de directivos de la comunidad local pero informa que la práctica habitual es favorecer ambas. En este sentido aporta dentro del cuadro de mando de sostenibilidad el porcentaje de gasto correspondiente a proveedores locales, que alcanza el 79%, y la proporción de directivos locales que es del 95%. Sin embargo sería deseable que INDRA ahondase más en estos aspectos dado que algunas fuentes señalan que, en el caso de la contratación de directores locales, se puede deberse más a factores externos relacionados con el abaratamiento en sus políticas de expatriación de empleados a consecuencia de la crisis y los elevados gastos derivados de la fiscalidad de los expatriados (doble imposición a la seguridad social, planes de pensiones, planes de incentivos)<sup>2</sup> que a un compromiso con el desarrollo local.

Este año también como novedad, aporta el dato porcentual sobre la relación del salario inicial estándar y el salario mínimo interprofesional (SMI), sin embargo se trata de un dato agregado por regiones geográficas tales como Latinoamérica o incluyendo en el mismo grupo África, Asia y Pacífico. Dado el gran número de países que engloba cada una de estas regiones, con

<sup>1</sup> Cuentas Anuales Consolidadas 2011, página 110

<sup>2</sup> Emigrantes 'low cost', noticia de El País del 15 de abril de 2012. [http://economia.elpais.com/economia/2012/04/13/actualidad/1334316287\\_029544.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/04/13/actualidad/1334316287_029544.html)

diferentes niveles de vida, no se estima adecuada la manera de reportar esta información siendo más adecuado a efectos comparativos un desglose por país.

Se aprecia el interés y compromiso de INDRA por informar sobre su desempeño económico y se refleja en la incorporación de indicadores económicos, pero siguen existiendo amplias áreas de mejora en el nivel de desglose de indicadores relevantes que permitan conocer su compromiso real con las sociedades en las que opera.

Con respecto al desempeño medioambiental, INDRA informa que su actividad no constituye un riesgo para el medioambiente por procesos contaminantes, sin embargo reconoce que su mayor impacto medioambiental está derivado de un alto nivel de consumo energético de los equipos informáticos que redundan en unas mayores emisiones de CO<sub>2</sub>, por la generación de residuos y por desplazamientos y viajes. Ha puesto en marcha varias iniciativas para minimizar su huella medioambiental entre las que se destaca las denominadas “Green IT” para minimizar el impacto ambiental de los equipos informáticos, la puesta en marcha de un plan de eficiencia energética en los principales centros de trabajo en España y el uso generalizado de papel reciclado en España. Informa que en el año 2012 va a iniciar un estudio sobre la huella de carbono de INDRA analizando una muestra de sus productos.

Por otro lado informa que contribuye a mejorar el medio ambiente a través de su oferta de soluciones. Es conveniente subrayar que uno de los riesgos e impactos no siempre visibilizados, y no gestionados adecuadamente por la industria tecnológica, de las comunicaciones y de los sistemas de información, es el de la generación y gestión de los residuos electrónicos derivados de los cada vez más cortos y acelerados ciclos de vida de los equipamientos y terminales, por la obsolescencia tecnológica programada. INDRA no hace mención a este aspecto y sólo informa que tiene contratado con una empresa la gestión de la retirada de los equipos que pone en el mercado al final de su vida útil. No se explica si se ha llevado a cabo alguna auditoría para verificar el correcto procesamiento de los residuos, lo cual sería deseable, dado que existe información disponible<sup>3</sup> que pone de manifiesto la gravedad del problema y la manera en que algunas empresas que afirman gestionar los residuos se limitan a exportarlos a países (a menudo africanos) con escasa capacidad de gobernanza o legislación medioambiental laxa<sup>4</sup>.

INDRA tiene el objetivo de implantar de manera progresiva un sistema de gestión medioambiental ISO 14001 en 2/3 centros por año y este año ha certificado 3 centros en España haciendo un total de 20 centros certificados en 2011. Adicionalmente para los centros no certificados ha puesto en marcha en 2011 la implantación de un módulo de requisitos legales ambientales afectando durante el ejercicio a 3 centros en España y 2 en Argentina.

En relación a los indicadores, un año más, presenta la información sobre consumos de manera desglosada por país, sin embargo realmente aporta datos desglosados para los centros que están certificados bajo la norma ISO 14001 y EMAS (15 en España, 1 en Portugal y 4 en Colombia), para el resto se informa que no dispone de datos o no aplica. En relación a los residuos sigue sin aportar ningún dato a excepción de los centros certificados, aunque informa que los residuos no peligrosos se gestionan mediante reciclaje o tratamiento de basuras, mientras que los peligrosos son recuperados por gestores autorizados.

Con respecto a las emisiones de CO<sub>2</sub> aporta información de las emisiones directas e indirectas por consumos propios y por desplazamientos. Mientras que las emisiones derivadas de los consumos se han reducido notablemente como resultado de las iniciativas para minimizar la huella medioambiental, por el contrario, las emisiones derivadas de los desplazamientos se han incrementado un 23% con respecto al año 2010. Llama la atención la información que INDRA aporta al respecto en el apartado “reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> de Indra”, pues aporta sólo los datos de 2009 y 2010 que le son favorables y omite los de 2011 (disponibles en el cuadro de mando de sostenibilidad) y que pone en evidencia la eficacia de su Política de Movilidad así como la neutralidad del informe de RSC

3 <http://www.youtube.com/watch?v=HLdAhwL5zYw>

4 <http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=22686#.UQvwXY5DRfo>

Por otro lado y relacionado con el transporte logístico informa que se hizo una experiencia piloto en EEUU para consolidar los envíos mediante la creación de centros logísticos regionales para minimizar el uso del modo de transporte aéreo y optimizar los vuelos de larga distancia y transoceánicos. La reducción asociada en las emisiones de CO<sub>2</sub> fueron del 44%. Esta experiencia se va a implantar en España en 2012.

Durante el ejercicio 2011 ha desarrollado un análisis de riesgos ambientales en 6 centros de trabajo en España y se han identificado 3.682 riesgos en dichas instalaciones no siendo ninguno de ellos riesgos “altos” o “muy altos” en términos de probabilidad y gravedad sobre el entorno natural, humano o socio económico. Además, el análisis muestra que aquellos riesgos valorados como “moderados” o “medios” (2.100 en total), quedarían suficientemente mitigados por el sistema de gestión ambiental de INDRA. Sería deseable que se ampliase información sobre la tipología de riesgos identificados para una mayor transparencia de cara a sus grupos de interés, así como información detallada sobre la metodología utilizada para valorar los riesgos identificados.

En relación a la gestión de los aspectos medioambientales en la cadena de valor, INDRA informa que cuenta con procesos de homologación y evaluación que incluyen estos aspectos. Igualmente cuenta con los Principios Marco de Relación con Proveedores que recogen la manera de actuar de INDRA con sus proveedores, y el nuevo código ético para proveedores incorporará los compromisos de los proveedores para trabajar con INDRA en lo que se refiere a medio ambiente. Informa que al cierre del ejercicio se ha verificado a 613 subcontratistas sobre residuos, emisiones y vertidos. Además se ha evaluado a 143 subcontratistas de los cuales 57 han sido aprobados y 36 están pendientes, del resto no dice nada. La información que aporta no queda clara, pues indica también que a 228 no les aplica los requisitos ambientales por poco impacto y que con esta evaluación el 87% de los subcontratistas analizados cumplirían los requisitos medioambientales. Sería deseable que INDRA aportara más claridad a esta información pues se desconoce qué porcentaje del total de proveedores se encuentran verificados y homologados, además de la información se extrae que existen diferentes tipos de verificación, por un lado sobre residuos, emisiones y vertidos y por otro lado sobre otros requisitos ambientales.

No realiza ninguna mención al principio de precaución y aunque sobre el principio de prevención tampoco lo menciona expresamente, informa de un enfoque de gestión hacia la sostenibilidad medioambiental, para reducir la huella medioambiental y desarrollar tecnologías que contribuyan a mejorar el medio ambiente. Incluye riesgos medioambientales en el sistema de gestión de riesgos, pero sólo derivados por incumplimiento de normativas.

En cuanto al enfoque en su desempeño social INDRA informa que sigue los compromisos derivados del Código Ético y de Conducta Profesional y desarrolla políticas que tienen como eje principal a las personas en los ámbitos de diversidad, captación, desarrollo, retención del talento y riesgos laborales.

Durante el ejercicio 2011 INDRA ha integrado a dos nuevas empresas, Galileo en Italia y Politec en Brasil, con la incorporación de más de 5.000 profesionales en Brasil y más de 400 en Italia. Al final del ejercicio la plantilla de INDRA ascendía a 35.730 personas, de las cuales el 40,3 % se encuentran fuera de España.

La calidad de la información sobre los aspectos laborales no ha sufrido grandes variaciones con respecto al año 2010. Destacar que para la mayoría de los datos incluidos en el cuadro de mando de sostenibilidad el alcance es del 100%, sin embargo, existen algunos indicadores donde el alcance es menor con respecto al año anterior y no se explica las razones. Siguen existiendo carencias en la información sobre indicadores relevantes que permitan conocer la calidad del empleo, tal es el caso de trabajadores externalizados, contrataciones a través de ETT o gastos salariales desglosados por país. Como se viene mencionando desde análisis anteriores, ninguno de los datos cuantitativos se encuentra desglosado por país limitándose a informar para algunos de ellos por áreas geográficas con lo que no es posible entender con la información aportada el grado de implementación de las políticas de recursos humanos.

INDRA Informa que respeta el derecho de los trabajadores de afiliación y de negociación colectiva según los principios del Pacto Mundial y que su código ético establece como principio de actuación básico la igualdad, la no discriminación por cualquier condición de las personas y especialmente por la afiliación sindical. Reconoce que trabaja en países donde la libertad de asociación está limitada o perseguida y que su actuación se rige por los mismos principios mencionados. Aporta información sobre la afiliación en España pero no sobre el resto de países en los que opera por lo que, a pesar de su compromiso, no se puede verificar cómo está respondiendo en la realidad. Según expone INDRA la estrategia para los próximos años es seguir globalizando el modelo productivo y aprovechar las ventajas en costes que los países de Latinoamérica y Asia-Pacífico ofrecen, por lo que sería adecuado que trabajase en aportar datos cuantitativos más concretos en este ámbito.

Este año aporta algo más de información relativa a procesos de comunicación con la Representación Legal de los Trabajadores sobre la situación de la empresa y aspectos relevantes, afirma tener reuniones y hacer partícipes a las organizaciones sindicales de los procesos que afectan o vinculan a los empleados. En este sentido, sería deseable que aportase mayor información sobre asuntos tratados y discrepancias pues sólo menciona una con CC.OO (COMFIA) pero hay constancia de otras que, entre otras, como las denuncias de imposición unilateral por parte de la empresa y la falta de consulta a la representación sindical<sup>5</sup>. Como novedad en 2011 se ha invitado a asistir a la Junta General de Accionistas a representantes sindicales con el objetivo de hacer llegar información de primera mano a los empleados. También informa que envía el borrador del informe anual a los representantes sindicales para recoger parte de sus sugerencias, sin embargo no hay ninguna evidencia que lo corrobore, ya que no se informa sobre las aportaciones materializadas en el informe.

Informa que las condiciones laborales de sus profesionales se basan en los convenios sectoriales o colectivos existentes en los respectivos países en los que tienen operaciones significativas y que el 90%<sup>6</sup> de la plantilla está cubierta por algún convenio colectivo.

Aporta datos sobre siniestralidad laboral desglosada por región pero los datos según indica INDRA son parciales porque no incluyen todas las empresas. También informa sobre las horas de formación en riesgos laborales, pero sólo referido a España. INDRA hace mucho hincapié en la formación como pilar de retención y desarrollo del talento y gran parte del capítulo sobre empleados habla de iniciativas en marcha para tal fin: proceso de gestión de carreras, plan general de desarrollo, programas especiales de formación para colectivos específicos, formación para *juniors*, plan de reorientación tecnológica. Informa que en 2011 se ha continuado con el despliegue internacional del modelo de formación y de la plataforma tecnológica asociada con una cobertura cerca del 80% de los profesionales. Aporta información cuantitativa de horas totales de formación y de formación online pero no desglosa por categorías pues no cuenta con sistemas de información que le permita obtener dichos datos.

INDRA cuenta con una Política de Diversidad que se desarrolla a través de diferentes programas como es Equilibra, Concilia, política de flexibilidad y política de servicios, sin embargo estos programas no se aplican en todos los países en los que la compañía está presente. Explica en la web que esto es así porque las necesidades y expectativas en otros lugares pueden no ser las mismas que en España. En 2008 puso en marcha una encuesta a una muestra de empleados en 10 países sobre aspectos de RSC, incluyendo el compromiso de internalización de las mejores prácticas laborales en la medida que fuesen apreciadas por empleados de otros países. Desde el año 2009 no aporta información al respecto, por lo que no se sabe si INDRA tiene pensado ampliar estos programas a sus empresas fuera de España. En 2011 informa que se ha realizado una consulta a través de un nuevo canal interno de comunicación denominado "Open Dialogs" sobre ideas para la promoción de una mayor diversidad en la plantilla, sin embargo no hay información sobre resultados y tampoco si la consulta ha sido realizada a nivel global.

<sup>5</sup> La denuncia del Protocolo de Acoso Moral de Indra pendiente de resolución. CCOO- Comfia. 28-11-2011. <http://www.comfia.net/indra/html/22595.html>

<sup>6</sup> Existe discrepancia con el dato que aporta en el cuadro de mando de sostenibilidad de la página 260 que indica que el 95% de los empleados está cubierto por convenios colectivos.

Durante el ejercicio 2011 ha puesto en marcha nuevas iniciativas como el lanzamiento de un Comité de Diversidad Global para facilitar la implantación de iniciativas globales y locales, también el lanzamiento de la iniciativa Mujer y Liderazgo para promover el desarrollo profesional de mujeres y la adhesión a los Principios de Empoderamiento de la Mujer. Destaca como objetivos para 2012 continuar la implantación local de las políticas corporativas, adecuándolas a las exigencias legales, sociales y de negocio de cada país y la implantación en España de medidas de igualdad y el protocolo de prevención ante posibles casos de acoso sexual o acoso por razón de género.

En el año 2009 INDRA puso en marcha un nuevo Plan de Igualdad con el lanzamiento de un Protocolo de comportamientos no Tolerados, y la creación de un canal denominado "Línea Igualdad" para resolver o canalizar consultas y situaciones de acoso sexual. No existe información sobre si se han producido consultas o denuncias en esta materia.

También informa del ratio salarial por categoría laboral y género, pero este año el alcance a un 93% de la plantilla frente al 99% del año anterior, pero no indica a qué se debe. Para los puestos técnicos disminuye la diferencia y para los puestos de directivos, gerentes y gestores, aumenta ligeramente. Para este indicador sería más apropiado informar sobre el total devengado que sobre el salario base, puesto que así se incluye los complementos salariales y extra salariales que son los verdaderos índices de discriminación.

El enfoque de gestión sobre los derechos humanos está basado en el Pacto Mundial 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. INDRA informa que trabaja en países en los que los Derechos Humanos no están garantizados por Ley y que la compañía realiza esfuerzos para minimizar los posibles efectos negativos de esto y aclara que dado el perfil de los profesionales, el riesgo de violación de DDHH es bajo.

INDRA basa sus impactos sobre los derechos humanos sólo en sus trabajadores directos sin embargo se echa de menos una mejor exposición de dichos impactos sobre los derechos laborales de sus trabajadores, especialmente en los servicios de outsourcing de TI y BPO con una aumento del 20% en ventas y con expectativas de fuerte crecimiento sobre todo en Latinoamérica, obviando implicaciones sociales generadas (asimilación de trabajadores en igualdad de condiciones, respeto de la antigüedad, despidos<sup>7</sup>, modalidad de contratación, condiciones de trabajo, libertad de sindicación, etc.), o cómo está conciliando el objetivo de aumento de productividad y reducción de costes de los Centros de Desarrollo Global<sup>8</sup> (Software Labs) que tiene en España, México, Brasil, Colombia, Argentina, Filipinas y República Eslovaca con las condiciones laborales de sus trabajadores.

Más allá de sus trabajadores directos tampoco hace mención a posibles impactos sobre los derechos laborales en proveedores y subcontratistas o por el mal uso y destino de su servicios y soluciones de material de defensa y seguridad. Con respecto a esto último informa que está comprometida con un comercio responsable de material de defensa que contribuya a la estabilidad, la seguridad y la paz. Estas ventas están reguladas por el "Reglamento de control del comercio exterior de material de defensa, de otro material y de productos y tecnologías de doble uso". Sin embargo sería deseable una postura más contundente sobre los posibles impactos sobre los derechos humanos, sobre todo cuando las ONG denuncian que se siguen efectuando exportaciones preocupantes desde el punto de vista de los derechos humanos y alertan del peligro de que la crisis económica esté sirviendo de excusa para dejar de cumplir la Ley sobre Comercio de Armas<sup>9</sup>.

<sup>7</sup>Prisa: 300 empleados del área informática se van a Indra. Marzo 2010 <http://www.prnoticias.com/index.php/home/121-prisa-10053288-prisa-desmantela-su-equipo-de-informatica-300-empleados-se-trasladaran-a-indra>

<sup>8</sup> La red de Software Labs es el centro de desarrollo tecnológico de Indra, especializado en el desarrollo de proyectos de ingeniería de software. Son más de 2.000 profesionales en todo el mundo, que opera como un único centro virtual 24 horas al día, los 365 días del año.

<sup>9</sup> Informe Venta de armas 2011: Amnistía Internacional, Fundació per la Pau, Greenpeace e Intermón Oxfam con la asistencia técnica del Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (IECAH)

Aporta su posicionamiento frente al trabajo infantil y forzado e informa que extiende su compromiso hacia sus proveedores a través de los Principios Marco de Relaciones con proveedores y del futuro Código Ético de Proveedores. Aporta información sobre contratación fija y sobre mecanismos de verificación de la edad del trabajador.

Sobre las prácticas en relación con la gestión de los DDHH, tanto en las inversiones que realiza como en los aprovisionamientos, informa que las relaciones con proveedores se encuentran gestionadas a través de los Principio Marco de Relación con Proveedores. En 2010 lanzó el Código Ético de Proveedores y en la memoria anunciaba el lanzamiento del proceso de firma por proveedores para el 2011. Este año informa que se ha retrasado a 2012 por lo que no ha realizado ningún control en materia de Derechos Humanos a los proveedores.

Por otro lado, también informa que se ha seleccionado una muestra de los 46 proveedores estratégicos para comenzar a implantar un nuevo sistema de homologación en función de riesgos comerciales, medioambientales, de seguridad e higiene y de RSC y que tiene como objetivo para 2012 ampliar a 300 proveedores. Informa que este nuevo sistema va a significar una mayor exigencia y calidad de la cadena de aprovisionamiento. En este sentido y pese a que INDRA afirma que actualmente tiene un sistema de homologación de proveedores que evalúa aspectos económicos, sociales y ambientales, no aporta ninguna información sobre dicho proceso: número de proveedores homologados, medidas tomadas para proveedores que no pasen el proceso, etc.

INDRA reconoce que actúa en 118 países con diferentes niveles de transparencia (cita el índice de la organización Transparencia Internacional) e informa que más del 70% de las ventas provienen de países con un grado elevado de transparencia mientras que el resto se producen en países en los que existe un riesgo relativo de corrupción. Informa que para mitigar estos riesgos cuenta con un Código Ético y de Conducta Profesional que refleja la visión de la compañía con respecto a los sobornos, a las buenas prácticas comerciales o sobre los conflictos de interés. Durante 2011 ha puesto en marcha la Unidad de Cumplimiento Legal que ha publicado el “Programa de Cumplimiento” en el que se han concretado las políticas y procedimientos que se desprenden del Código Ético y de Conducta Profesional. No aporta datos sobre unidades analizadas en materia de corrupción, sólo informa que se realizan acciones formativas, pero sin aportar datos al respecto, y que se encuentra disponible un canal, denominado “Canal Directo” para consultas y denuncias. Informa que no se han registrado ninguna incidencia relacionada con corrupción y soborno pero sí una de fraude que, tras la investigación pertinente y la comprobación de veracidad, se resolvió con el despido de los profesionales involucrados.

Informa sobre su posicionamiento en cuanto a relaciones con los gobiernos y declara que no realiza ninguna contribución política a partido alguno, ni pagos de facilitación. También comunica cual es su visión sobre las actividades de lobby e informa que en determinados mercados es una práctica legal y habitual. Informa que la filial de EEUU tiene relación mercantil con bufetes de abogados para la obtención de información y gestión de contratos subvenciones y ayudas y aporta el link del registro. Sería interesante para dar transparencia plena a este aspecto, que se diese periódicamente información sobre contribuciones del ejercicio, por país, a empresas, despachos, instituciones o asociaciones, con o sin ánimo de lucro, en la que tengan como objetivo y desarrollen actividades para incidir en las políticas públicas, más allá de lo que exija la legislación, dado que este tipo de prácticas pueden tener una gran influencia sobre las políticas públicas y por tanto, pueden afectar seriamente los intereses de diversas partes interesadas, como pone de manifiesto el informe “Lobbying in Brussels”, publicado por Friends of the Earth<sup>10</sup>

[http://www.iecah.org/web/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1985:venta-de-armas-en-2011&catid=19:informes&Itemid=75](http://www.iecah.org/web/index.php?option=com_content&view=article&id=1985:venta-de-armas-en-2011&catid=19:informes&Itemid=75)

<sup>10</sup> Friends of the Earth: Lobbying in Brussels: [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

INDRA informa del valor monetario de sanciones y multas por incumplimiento de leyes y regulaciones por un total de 630.815 euros y que ha tenido una sanción no monetaria, sin embargo no aporta información sobre los motivos, los lugares en que han tenido lugar los hechos, ni las medidas para evitarlas en el futuro.

La información sobre consumos que INDRA menciona en el informe es escasa, sólo explica que realiza soluciones y servicios a medida, y que estas soluciones se entregan acompañadas de manuales técnicos y de usuario, que recogen información muy detallada sobre el propio producto. Además explica que los requisitos en cuanto a seguridad y salud vienen marcados por el propio cliente y que a menudo responden a la legislación local del cliente. Informa que con carácter más general, aquellos productos con componentes de hardware comercializados en la Unión Europea que se adaptan a los requisitos de seguridad y salud establecidos en el Mercado CE.

Realiza una encuesta de satisfacción anual a una muestra significativa de clientes y ha ampliado su alcance en 2011 al incorporar nuevos países como Colombia, Uruguay y Portugal, a los que ya se venía realizando la encuesta (España, Argentina y Chile). Sin embargo, el alcance aún no es completo.

También indica que se encuentra comprometida con todos los derechos relacionados con la propiedad intelectual y el respeto de la privacidad de las personas. Cuenta con un sistema de gestión de la seguridad y para garantizar el cumplimiento de todas las medidas de seguridad tiene implantado un sistema de auditoría que verifica el estado de la seguridad de todos sus sistemas y la adecuación a la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) en cuanto a la confidencialidad de los datos de carácter personal. El objetivo para 2012 es extender la auditoría a todas las sociedades del grupo.

No se han registrado incidentes significativos relacionados con los impactos sobre la seguridad y la salud de los productos y servicios en 2011, en términos de sanciones, advertencias o incumplimiento de códigos voluntarios.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información sobre sistemas de gestión de la RSC prácticamente no ha experimentado cambios. En el informe de 2010 mejoró la información que aportaba sobre algunos procesos, pero este año no ha introducido apenas mejoras en la explicación de cómo gestiona su sistema de gestión de la RSC.

Sobre el alcance de la información afirma que se explica al principio de cada capítulo del informe pero no hay constancia de ello. Al igual que el año 2010 incluye un cuadro de mando de sostenibilidad al final de la memoria en el que se define por indicador el alcance del dato desde el año 2007. Para la mayoría de los indicadores el alcance sigue mejorando, siendo para muchos de ellos un alcance del 100%, sin embargo para indicadores que el alcance no es completo o incluso inferior al año 2010 no aclara qué filiales o actividades se encuentran fuera del alcance y los motivos para su no inclusión. Del mismo modo y pese a que muchos indicadores ofrecen un alcance completo, es decir para todas las actividades del grupo en todos los países en los que está presente, prácticamente no aporta ningún indicador desglosado por país, a excepción de algunos indicadores medioambientales. Todo ello repercute en la limitación de la información a la hora de conocer el grado de implantación de las políticas de RSC, su eficacia y su coherencia con los principios de sostenibilidad y RSC que dice seguir.

Informa que realiza un estudio de materialidad previo a la realización del informe. Por un lado se analizan los asuntos tratados en los informes de sostenibilidad de empresas del sector de tecnologías de la información y del sector de defensa, el análisis sobre qué asuntos son relevantes para los medios de comunicación, así como noticias referidas a crisis reputacionales de la compañía. También tiene en cuenta los aspectos que los inversores socialmente

responsables consideran de mayor relevancia y opiniones de diferentes prescriptores.<sup>11</sup> Por otro lado se actualiza el Plan Director de RSC incluyendo los temas que se han considerado relevantes del estudio de materialidad además de las recomendaciones de la verificación externa y de las encuestas de satisfacción realizadas a empleados, clientes y proveedores. Finalmente el informe anual es un instrumento de rendición de cuentas en el que se reflejan los aspectos materiales que han surgido a partir del Plan Director de RSC.

Si bien INDRA explica cómo es el proceso de identificación de aspectos relevantes, para una mayor claridad del proceso se debería informar de cuáles son los temas identificados, diferenciando entre los temas procedentes de análisis externos y los sugeridos por sus grupos de interés consultados, priorización de los mismos y los indicadores que les dan respuesta dentro del informe. En este sentido, también debería ser más transparente en cuanto a las líneas que incluye el Plan Director de RSC al tratarse de la guía de gestión de la sostenibilidad de la RSC de todo el grupo, ya que se pone en evidencia tras el análisis realizado de los contenidos de RSC que existen omisiones de asuntos materiales de los cuales no se informa.

En 2010 profundizó en las relaciones con sus grupos de interés incluyendo a nuevas partes interesadas y es el listado con el que trabaja actualmente. Aporta para cada uno de ellos información sobre las tendencias que se esperan y la estrategia que va a seguir el grupo. Al principio de cada capítulo incluye una relación de las principales políticas que les afectan y de las iniciativas puestas en marcha.

Cuenta con canales de comunicación con la mayoría de sus grupos de interés e informa que tiene diversos sistemas periódicos de consulta con los accionistas, empleados, clientes y proveedores y que adicionalmente existe una comunicación con las instituciones del conocimiento y con la sociedad. Manifiesta que resultan clave las relaciones que mantiene con todos ellos pero tienen especial relevancia dentro de su modelo de negocio sus clientes y sus profesionales.

Para la mayoría describe los canales de comunicación pero de pocos informa de los procedimientos, de las frecuencias de las consultas o de los temas surgidos. En el caso de los empleados existen varias vías de comunicación, “Canal Directo” mecanismo de consulta y denuncia del Código Ético, “Mis Consultas” para consultas relacionadas con recursos humanos, “Línea Igualdad” para canalizar consultas sobre acoso sexual o el canal nuevo “Open Dialogs” para realizar sondeos y recoger ideas para mejorar aspectos concretos de la gestión de la compañía. Informa que ha puesto en marcha un Plan Director de Comunicación Interna para potenciarla y que va a realizar en 2012 diversas iniciativas dentro del nuevo plan. Para los accionistas igualmente informa de varias vías de comunicación (oficina del accionista, revista, foro electrónico), para los clientes (encuestas de satisfacción, procedimientos de tratamiento de quejas y reclamaciones), para los proveedores (encuestas de satisfacción, el portal de compras lanzado en 2011) y con *partners* (encuestas de satisfacción). Por lo general no aporta ninguna información sobre temas relevantes como resultado de consultas a sus grupos de interés, aporta sólo algo de información sobre resultados de las encuestas de clientes, proveedores y *partners*, pero sería más interesante conocer su opinión sobre temas relativos a RSC ya que según anuncia INDRA desde 2008 en las encuestas a clientes y proveedores incorpora preguntas específicas relacionadas con este ámbito.

Informaba el año pasado que se había realizado una consulta sobre temas de sostenibilidad a nuevos grupos de interés (prensa, analistas de mercado, blogueros y profesorado de universidades), y que en 2011 se iba a ampliar a organizaciones sin ánimo de lucro, miembros de asociaciones y fundaciones relevantes de comunidades en donde opera la compañía, sin embargo no hace mención a resultados de dichas consultas o si se han llegado a realizar.

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 cómo la información obtenida de las partes interesadas es incluida en la elaboración del informe y que influya o comprometa

<sup>11</sup> Incluye comentarios al informe anual 2010 de Observatorio de RSC y Observatorio de la RSE de UGT. Informe Anual Indra 2011, página 45.

en la toma de decisiones sobre políticas y operaciones de la organización. Explica que para la realización del informe se mantienen reuniones con los responsables de las relaciones con cada público, pero como ya se ha indicado previamente, no hay constancia de cuáles son los temas relevantes para sus grupos de interés.

La RSC para INDRA debe estar integrada en toda la organización, y alineada con su actividad y objetivos. Existe un compromiso del órgano de gobierno en este sentido y una consejera es la responsable de la gestión de la RSC, así como de la rendición de cuentas al propio consejo. Informa de los enfoques de gestión sobre el desempeño económico, la gestión medioambiental, las prácticas laborales y ética del trabajo, los derechos humanos y sobre el impacto ambiental en las comunidades y sociedad. Informa de los impactos de su actividad desde dos perspectivas, una positiva, derivada de una oferta de soluciones y servicios tecnológicos orientados a la innovación sostenible y otra de los impactos sobre sus grupos de interés en los que informa tanto de positivos como de negativos. Este año incorpora en un mismo epígrafe todos los compromisos adquiridos por la compañía en respuesta a los riesgos en diferentes ámbitos de gestión y los mecanismos o políticas puestas en marcha para su control o minimización. Estos son, corrupción, relación con los gobiernos, actuación de los lobbys, política de venta de tecnologías para la defensa, presencia en paraísos fiscales, derechos humanos, posición sobre el cambio climático y la brecha digital.

Informa que sus actuaciones en RSC vienen recogidas en el documento denominado “Plan Director de Responsabilidad Corporativa” que incluye, por grupos de interés, las políticas, objetivos, programas y acciones a realizar, además de los indicadores sobre los que hay que rendir cuentas. Al tratarse de un documento que no es público y al no aportar ninguna información sobre los temas concretos que contiene no es posible saber si el informe anual da respuesta a las inquietudes y expectativas de todos sus grupos de interés.

Se echa en falta también una mejor explicación de cómo se despliega el sistema de gestión de la RSC pues aunque en cada capítulo de los grupos de interés se menciona las políticas e iniciativas puestas en marcha y los objetivos marcados, no queda suficientemente claro algunos procedimientos, pues sólo profundiza en algunas políticas como tampoco queda reflejado el grado de implementación en todo el grupo de sus políticas e iniciativas.

Un aspecto que se valora muy positivamente es la inclusión en cada capítulo de los grupos de interés de los compromisos adquiridos en el año anterior, el progreso realizado y la fijación de nuevos objetivos para siguientes años. Este aspecto, además de aportar claridad en el informe, da una idea al lector de que el sistema de gestión de RSC tiene un enfoque de revisión y de mejora continua.

En el Informe Anual se menciona que la información proviene de diversos sistemas de gestión e información implantados en cada área de la compañía que reportan a la Dirección de Marca, Responsabilidad Corporativa y Comunicación Interna que es la que coordina la rendición de cuentas sobre desempeño económico, social y medioambiental. Informa de mecanismos internos de control de la información y que trabaja para mejorarlos, pero en este sentido no aporta más información sobre cómo se genera y consolida la información o cuáles son los mecanismos de control y de verificación existentes, a excepción de la información financiera.

El informe, una vez redactado y antes de su publicación, es revisado por los responsables internos de relaciones con los distintos públicos, y también se envía a los representantes de los sindicatos para recoger sus sugerencias. Con respecto a este punto, no se aclara si se han incluido sugerencias o nuevos indicadores como resultado de la consulta a los sindicatos y tampoco hay evidencia de que el informe se haga llegar también a otros grupos de interés para igualmente recoger sus aportaciones.

INDRA explica que ha realizado modificaciones en la estructura de contenidos del informe con el objeto de aportar una mejor exposición de las interrelaciones de las diferentes áreas. El informe refleja las relaciones positivas y negativas que su actividad tiene tanto para sus públicos como para el desempeño económico, social y medioambiental, sin embargo no profundiza en áreas de fricción comentadas ya en este análisis y en años anteriores, como son

aumentar las ventas y no vender soluciones que puedan ser utilizadas para vulnerar los derechos humanos como en el caso del material tecnológico de defensa, o el objetivo de mejorar la productividad y minimizar los costes en los Software Labs y no vulnerar los derechos laborales.

En relación a cómo se despliegan los sistemas de gestión en la cadena de valor, INDRA no aporta prácticamente información. Cuenta con los Principios Marco de Relación con Proveedores que establecen el marco de relación deseado entre la compañía y sus proveedores y en 2010 elaboró el Código Ético de proveedores, *partners* y otras entidades. Tenía prevista la implantación del mismo en 2011, es decir, la firma por parte de los proveedores y articular un canal de comunicación para consultas y denuncias, pero se ha trasladado a 2012. Existe información muy general sobre un proceso de homologación (plataforma Achilles) que tiene en cuenta aspectos económicos, sociales y ambientales. Informa que en 2011 ha empezado un nuevo proceso de homologación aumentando las exigencias y que el objetivo para 2012 es ampliar el alcance a aproximadamente 300 proveedores. INDRA no aporta ningún dato sobre criterios analizados, el número de proveedores homologados y los que no han pasado el proceso, procesos de auditoría y seguimiento, medidas tomadas en caso de no superar auditorías. Dada esta falta de información no es posible evaluar cómo INDRA está gestionando la RSC entre sus proveedores.

La empresa KPMG realiza informe de revisión de la información de RSC que aporta INDRA. El informe explica el método, alcance y el grado de garantía en base a la información disponible. Se trata de un informe de revisión limitada e incorpora sugerencias sobre avanzar en un plan que fije responsabilidades, plazos y recursos para la identificación, actualización y comunicación periódica con sus grupos de interés. También sugiere establecer criterios homogéneos para identificar y priorizar los retos y para la definición de sus respuestas y trabajar en la identificación de indicadores de seguimiento que midan el impacto y grado de satisfacción generados.

El informe anual no da respuesta o no informa sobre una de las sugerencias manifestadas por KPMG en el informe de verificación anterior en el que se sugería ampliar el alcance a los principales grupos de interés de un sistema piloto de consulta que ha iniciado con uno de sus grupos para hacerle participe en el diseño de la respuesta a sus necesidades.

El informe anual de INDRA es accesible a través de la web, pero no es posible acceder a información complementaria sobre RSC, pues no se encuentran disponibles las políticas de la empresa sobre diversidad o sobre medioambiente, tampoco información sobre algunos protocolos como el de comportamientos no tolerados o sobre el Plan de Igualdad. Informa que existe una intranet en donde están recogidos estos documentos, además del Plan Director de RSC, pero no es accesible a todos los grupos de interés.

Por último el informe en cuanto al lenguaje utilizado es claro a excepción del área dedicada a la actividad comercial de la empresa por el uso excesivo de términos y referencias técnicas y siglas que son de difícil entendimiento para un lector no familiarizado.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

INDRA hace público el informe anual de gobierno corporativo siguiendo el formato establecido a tal fin por la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) en el que se incluye al final del mismo un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe).

Este año, y cómo novedad, incluye en el Informe Anual de 2011 información detallada sobre su gobierno corporativo<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Memoria Anual 2011 páginas 48 a 65

Durante el ejercicio 2011 INDRA ha introducido modificaciones en los Estatutos Sociales, en los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Junta General de Accionistas y en la regulación de las Comisiones del Consejo. La mayoría de las modificaciones han sido para adaptarse a la Ley de Sociedades de Capital (LSC) y a las modificaciones introducidas por Ley 12/2010, de 30 de junio, en la Ley del Mercado de Valores, pero también se han producido modificaciones de artículos para mejorar su redacción. Como aspecto relevante se ha modificado tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento de la Junta General de Accionistas la limitación de tenencia de 100 acciones para tener derecho de asistencia a la Junta General.

INDRA cuenta con un mecanismo de denuncia y consulta denominado “Canal Directo” para que cualquier empleado pueda comunicar irregularidades relativas al Código Ético y de Conducta Profesional. Informa que durante el ejercicio no se ha producido ninguna comunicación a través de dicho canal<sup>13</sup>, sin embargo por otro lado informa de diversas incidencias relacionadas con el código ético sobre acoso laboral, fraude y seguridad de la información<sup>14</sup>. El lanzamiento del Código Ético para Proveedores previsto para el ejercicio 2011 se ha pospuesto a 2012 así como la implantación del “Canal directo para proveedores, socios tecnológicos y otras entidades”.

INDRA cuenta con un sistema de gestión de riesgos que agrupa los riesgos en las siguientes categorías: estratégicos, operativos, económico-financieros y riesgos de cumplimiento normativo. Dentro de estas categorías tiene identificados entre otros riesgos derivados de la gestión del capital humano, asociados a la tecnología de la información, riesgos legales, contractuales y regulatorios, laborales y medioambientales. Dentro de los riesgos legales incluye los riesgos derivados por incumplimiento del Código Ético y tal como anunciaba en 2010 ha creado durante el ejercicio 2011 una Unidad de Cumplimiento Legal separada de los Servicios Jurídicos y cuya misión es desarrollar medidas y procedimientos de prevención, control y detección de comportamientos no tolerados y riesgos legales de todas las sociedades del grupo y reportará periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Una de las primeras medidas ha sido el desarrollo de un “Programa de Cumplimiento” que concreta la políticas y procedimientos que se desprenden del Código Ético. Tiene como objetivo para el 2012 un plan de formación para todos los empleados.

En el Informe de Gobierno Corporativo informa de cuatro riesgos materializados relacionados con riesgos físicos, integración de nuevos negocios, financieros, retrasos en proyectos. Explica las circunstancias que lo originaron y como funcionó el sistema de control.

Respecto a las medidas de blindaje informa que 9 personas tienen contratos sujetos a medidas indemnizatorias. Explica las condiciones contractuales mantenidas con los altos directivos en caso de despido así como las condiciones de los compromisos de no competencia de los consejeros ejecutivos y de los directores generales de operaciones. Informa que los contratos han sido autorizados por el Consejo de Administración, previo informe favorable y propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, y que se someten a la Junta General Ordinaria de Accionistas desde el ejercicio 2007.

Relativo al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, la información que aporta INDRA es bastante completa, respondiendo en su mayoría al cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno corporativo. Aspectos relevantes relacionados con los derechos de los accionistas se encuentran ampliamente recogidos en su reglamento y van más allá de los mínimos que exige la Ley de Sociedades Anónimas. El derecho de información se ha visto ampliado con la creación en 2011 de un foro electrónico para facilitar la comunicación previa y durante la celebración de la Junta General que complementa los ya existentes página web y oficina del accionista. También el derecho de asistencia se ha ampliado a accionistas minoritarios eliminando del reglamento y estatutos la obligatoriedad de tener al menos 100 acciones para poder asistir a la junta. Otros derechos como de representación y voto por

<sup>13</sup> Cuadro de mando de sostenibilidad. Página 260

<sup>14</sup> Memoria Anual 2011, página 64

medios de comunicación a distancia y de intervención en la junta se encuentran contemplados en su reglamento.

Aspectos que no se recogían anteriormente han sido modificados como que la política de retribución se pondrá a disposición de los accionistas y se someterá anualmente a votación, con carácter consultivo y como punto separado del orden del día en el Reglamento del Consejo, o los asuntos y decisiones que deben ser elevadas a la decisión de la Junta General en los Estatutos Sociales.

Relativo a la composición del Consejo de Administración en 2011 ha pasado de nuevo a estar constituido por 15 consejeros. En abril de 2010 se produjo la dimisión de un consejero dominical motivado por la venta de la participación de Gas Natural y no fue sustituido siendo durante el resto del año 14 consejeros. En junio de 2011 se ha elegido un nuevo consejero ejecutivo (Javier de Andrés) que tiene la condición de consejero delegado y ha separado dicha figura del vicepresidente. Con estas modificaciones la estructura del consejo queda conformada por 3 consejeros ejecutivos, 5 consejeros dominicales y 7 consejeros independientes. Cumple con las recomendaciones del buen gobierno en cuanto a mayoría de consejeros externos y que los independientes constituyan al menos un tercio del consejo.

Tres mujeres de quince consejeros forman parte del Consejo de Administración, la primera fue elegida en 2005 y la última en el año 2008, desde entonces no ha habido incorporaciones nuevas de mujeres pese a que se han incorporado nuevos consejeros independientes que es, según INDRA, donde tiene mayor capacidad de actuación. El Reglamento del Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo deben velar para que en los procesos de selección se apliquen criterios y políticas para favorecer la diversidad de género en la composición del consejo. No hay evidencia de que se esté reflejando este compromiso con la incorporación de mujeres en puestos de responsabilidad y alta dirección, tal y como demuestran los datos del cuadro de mando y que desde el año 2009 aporta información desglosada hombre/mujer por categoría profesional en los puestos de dirección y gestión, el porcentaje prácticamente ha permanecido invariable, pudiendo poner en cuestión la Política de Diversidad de la compañía. Como novedad en 2011 se ha adherido a los Principios de Empoderamiento de la Mujer del Pacto Mundial y ha lanzado la iniciativa Mujer y Liderazgo que tiene como objetivo promover el desarrollo profesional de mujeres pre-directivas y directivas, por tanto habrá que ver en futuros análisis como se han materializado dichas iniciativas.

Para limitar los riesgos de acumulación de poder ya que la figura del primer ejecutivo recae en el presidente del consejo, se ha facultado a un consejero independiente como vicepresidente facultado para convocar el consejo y coordinar las preocupaciones de los consejeros externos y especialmente de los independientes. Además se ha separado la figura de consejero delegado y vicepresidente ejecutivo que recaía en la misma persona, siendo ahora 3 consejeros ejecutivos con idénticas facultades que el presidente.

En cuanto a la duración máxima de permanencia de los consejeros independientes, ni los Estatutos Sociales ni el Reglamento del Consejo de Administración hacen referencia alguna. INDRA informa que desde el año 2005 se viene aplicando un criterio de renovación de consejeros independientes basado en una permanencia continuada, no superior a cuatro mandatos estatutarios (cuya duración está fijada en tres años), y dice que no considera necesario que ésta materia deba regularse rígidamente en sus reglamentos. A pesar de esta circunstancia INDRA cumple con la recomendación de buen gobierno y ninguno de los consejeros independientes lleva más de 12 años en el cargo y además en 2011 ha cesado un consejero independiente por este motivo.

La información sobre la evaluación del consejo y del presidente así como de los trabajos de las comisiones es bastante completa. Se informa que las asistencias a las sesiones del consejo y sus comisiones ha sido del 85%, alcanzando el 95 % en el caso de los consejeros independientes. Los consejeros están obligados a comunicar a que otros consejos pertenecen para no perjudicar su dedicación pero no existe un límite marcado por el reglamento del consejo, este sólo recoge que el consejero no pertenezca a un número de ellos tal que le

impida o dificulte tener la adecuada dedicación para su cargo, pero matiza que el número se determinará para cada consejero atendiendo a sus circunstancias profesionales y personales.

INDRA elabora un informe sobre la política retributiva de los consejeros y de la alta dirección. El informe es elevado a la Junta General de Accionistas y se trata como punto separado del orden del día. El informe es público y se encuentra disponible en la web.

El informe comprende información sobre la política retributiva para el periodo 2011-2013. Informa ampliamente sobre la política y criterios retributivos indicando que en 2011 se ha solicitado asesoramiento a las firmas PwC y Egon Zehnder. Tras la recomendación de que los sistemas retributivos de los consejeros, excepto los ejecutivos, no incorporen componentes vinculados a objetivos y variables de corto plazo en concreto referidos a los beneficios y valor bursátil, este concepto se ha eliminado, quedando la retribución del consejero limitado a una cantidad fija máxima, determinada por la Junta General de Accionistas y que se distribuye en una cantidad fija por pertenencia al consejo y otras cantidades fijas por pertenencia a las diferentes comisiones y por ser presidente de las comisiones. También como resultado del análisis se recomendó que toda la retribución fuese satisfecha en efectivo y no mediante entrega de acciones. Con respecto a este punto, sin embargo, todos los consejeros han comunicado su decisión de destinar una parte relevante (un tercio de la retribución bruta) a la compra de acciones, manifestando igualmente su compromiso de mantener la propiedad de las mismas hasta la finalización de su mandato.

El marco retributivo de la alta dirección y de los consejeros ejecutivos en su parte ejecutiva ha sido igualmente revisado por la firma Egon Zehnder, estableciéndose un marco similar al trienio anterior: una parte fija, una parte variable vinculada a objetivos y una parte en especie.

Presenta las retribuciones del Consejo de Administración de manera individualizada y desglosada por conceptos y este año como novedad también aporta la retribución de los consejeros ejecutivos por su función de alta dirección desglosando los conceptos fijo, variable y en especie. Para el resto de alta dirección aporta los totales de dichos conceptos. No se han encontrado evidencia de que la parte variable de la retribución esté vinculada a objetivos no sólo económicos.

INDRA cuenta con una Comisión Delegada, una Comisión de Auditoría y Cumplimiento y una Comisión de Nombramientos, Retribuciones y de Gobierno Corporativo. Durante el ejercicio 2011 se han introducido modificaciones en la regulación de las Comisiones del Consejo. Ha sido objeto de revisión la regulación de las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento para adaptarla a la Ley 12/2010 y se han atribuido a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo dos nuevas competencias, la de informar las propuestas de nombramiento o cese de los miembros del Consejo Asesor y elevar al Consejo las propuestas de sus normas internas y el análisis periódico de la política de Responsabilidad Corporativa.

Tanto la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo están conformadas por consejeros externos y sus presidentes son consejeros independientes.

## TELEFONICA S.A. Telefónica

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

Telefónica, S.A., operador integrado de telecomunicaciones líder en España, ofrece a sus clientes los siguientes productos y servicios:

- Telefonía fija
- Telefonía móvil
- Internet y datos
- TV de pago
- Mayorista ADSL

#### Alcance geográfico

Telefónica, S.A. opera o tiene presencia en 26 países: España, Italia, Eslovaquia, República Checa, Alemania, Reino Unido, Irlanda, Países Bajos, Luxemburgo, República Popular China, México, Centroamérica (Guatemala, Panamá, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Puerto Rico), Venezuela, Ecuador, Colombia, Perú, Brasil, Chile, Uruguay, Argentina, EEUU.

Según la información de la página web, Telefónica está presente en 25 países; sin embargo, en el mapa de la misma página web sólo se sitúan 22 de estos 25 países. En el listado del Anexo V del Informe de Cuentas Anuales aparece Estados Unidos, no mencionado en la página web. Por tanto, el total de países en los que está presente la compañía es de 26.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, Telefónica informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

#### Normativa Internacional

Telefónica informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas
- Convenios Organización Internacional del Trabajo (Día Mundial de la Seguridad y Salud en el trabajo)
- Convenio de Basilea (Desechos peligrosos)
- Sabarnes Oxley Law (USA)
- Estándar ISO
- British Standards
- Directrices internacionales (ICNIRP)

### Estándares voluntarios

Telefónica 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) versión 3.0. G3.
- Global e-Sustainability Initiative (GeSI)
- Global Compact LEAD
- London Benchmarking Group (LBG)
- Economía baja en carbono
- Colaboración con ETNO (*European Telecommunications Network Operators Association*), ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones) y GSMA (Asociación Mundial de Operadores de Telefonía Móvil)

### 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:

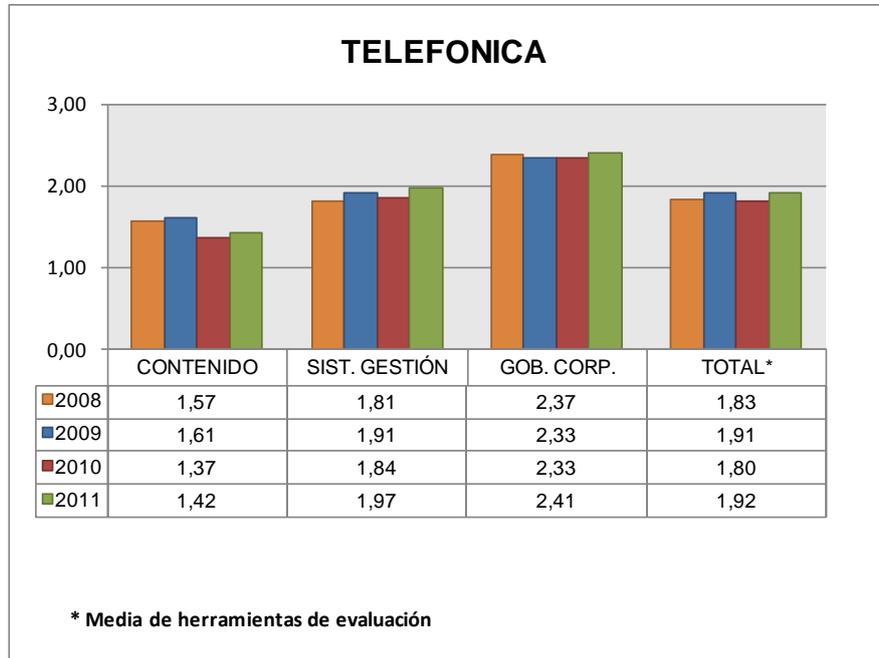
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa Telefónica España 2011	IRSC 2011
Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa Telefónica España 2012 (Informe ejecutivo)	IRSC ejecutivo 2011
Informe de Sostenibilidad Corporativa 2011 (Memoria ampliada)	ISC 2011
Informe ampliado Dimensión Social	IADS 2011
Informe ampliado Dimensión Ambiental	IADA 2011
Informe ampliado Dimensión Económica	IADE 2011
Política de Gestión Ambiental	PGA
Informe de Auditoría, Cuentas Anuales e Informe de gestión de Telefónica, S.A. y su grupo de empresas correspondientes al ejercicio 2011	CCAA 2011
Informe de Gobierno Corporativo 2011	IAGC 2011
Informe Anual 2011	IA 2011
Informe sobre la política de retribuciones del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. (Febrero 2012)	IPRCA 2011
Reglamento del Consejo de Administración "Telefónica, S.A."	RCA
Reglamento de la Junta General de Accionistas Telefónica S.A.	RJGA
Estatutos Sociales Telefónica, S.A.	ES
Principios de Actuación de Telefónica	PA
Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro (Junio 2010)	PRCS

## II. TABLAS DE RESULTADOS

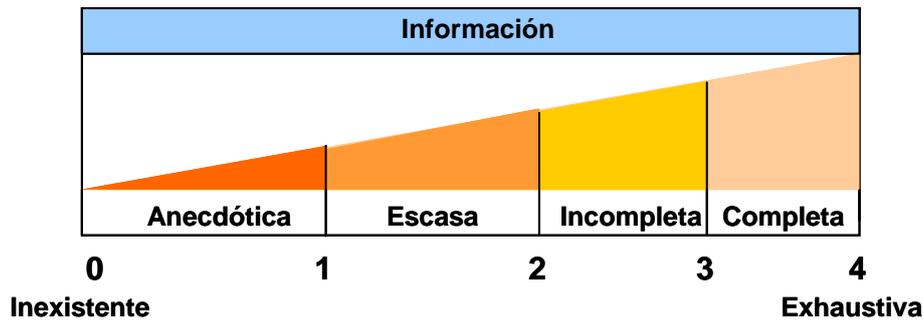
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,77</b>
Indice&Perfil GRI	1,85
GRI Indicadores	1,37
Principios GRI	2,08
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,41</b>
<b>ONU</b>	<b>1,47</b>
<b>AA1000</b>	<b>2,07</b>
AA1000 Indicadores	2,12
AA1000 Principios	2,02
<b>NEF</b>	<b>1,88</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,92</b>

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 **1,92**, 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 **1,42**, 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 **1,97**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta*, con un valor de **2,41**.

Telefónica obtiene una valoración global ligeramente superior a la obtenida el ejercicio pasado, debido a mejoras en la calidad y cantidad de la información proporcionada y a la inclusión de determinados indicadores que no estaban presentes en 2010. Entre las mejoras identificadas se encuentra el mayor desglose del colectivo de trabajadores, información más completa sobre salarios, medidas para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores, extensión del canal anónimo de denuncias a todas las partes interesadas, así como mejoras en el área de recomendaciones de Buen Gobierno. La información proporcionada por la organización en esta edición es más completa que en 2010, año en que se produjo una drástica reducción de contenido y de profundidad en la manera de abordar determinados aspectos de la memoria. Se valora de manera positiva la herramienta disponible en la página web “Atlas de Responsabilidad Corporativa” para la obtención de datos relacionados con determinados indicadores, desglosados por regiones y países<sup>1</sup>. Sin embargo, la información sería más estable en el tiempo si se presentase también en la memoria de RSC. Hay que destacar la falta de conexión entre el Atlas y la memoria de sostenibilidad, en la que aparece una sola mención a esta herramienta on line. En 2009 era posible descargar algunos datos sobre las principales cifras (clientes, puntos de venta, inversión, empleos, mujeres en plantilla, formación, ingresos, facturación a proveedores, etc.), desde la sección de Biblioteca. Esta posibilidad desapareció en 2010.

Mejora la información respecto al ejercicio pasado en relación a precios y tarifas, comprobando una mayor transparencia por parte de la organización, lo que puede deberse a la tendencia

<sup>1</sup> <http://atlas.telefonica.com/app#!/results>

negativa en la satisfacción de clientes. Como principales novedades de 2011, destacan las nuevas plataformas para mejorar la comunicación con el cliente (blogs, redes sociales, etc.), la normativa para la Provisión de Contenidos para Adultos dentro de Autorregulación (se procederá a su aplicación durante el período 2012-2013) y el nuevo Modelo Global de Gestión del Desempeño y del Potencial que se lanzará en 2012 en todas las empresas de Telefónica. Será necesario realizar un seguimiento de estas acciones en el informe del próximo ejercicio.

La Carta del Presidente informa de importantes cambios en la estructura de la organización durante 2011: la integración del negocio de España en el área regional Europa, y la creación de dos grandes áreas para dar respuesta a las oportunidades globales: Global Systems y Telefónica Digital. Estos cambios han provocado modificaciones en el cálculo de algunos indicadores. En cuanto a la cobertura de la memoria, por primera vez se incluye en todo el perímetro de consolidación a Vivo Brasil, así como las operaciones en Eslovaquia (por pasar a ser consideradas como relevantes, al superar el millón de clientes). La información de determinadas operadoras de telefonía no se incluye en el informe debido a que el porcentaje de accionariado es inferior al 50% y no se tiene el control de la misma; este es el caso de China Unicom o Telecom Italia. Al utilizar un criterio basado en número de clientes, porcentaje de accionariado o cifra de negocio para definir el alcance de la memoria, se vulnera el principio de exhaustividad de la información, pues se dejan al margen del análisis los impactos sociales o ambientales que pueden originar líneas de negocio de menor número de clientes o cifra de negocio, y más teniendo en cuenta que la empresa tiene presencia en países de alto riesgo de vulneración de derechos humanos y/o laborales, como Brasil o China. Siguiendo el criterio de impacto relativo, otras exclusiones que se producen en el informe son las unidades de Telefónica de Contenidos (Telefe, Telefónica Servicios de Música o Telefónica Servicios Audiovisuales), Telefónica I+D o T-Gestiona (salvo menciones explícitas), Lycos Europa o Amper.

Por otro lado, se dan inclusiones extraordinarias en función del impacto de cada línea de actividad en determinados indicadores. Por ejemplo, Atento<sup>2</sup> se incluye en los indicadores relacionados con empleados, Fundación Telefónica en indicadores de Comunidad, Telefónica I + D en innovación tecnológica, y Telefónica, S.A. en accionistas y *stakeholder engagement*, excluyéndose de otras áreas del informe, en las pueden ser igualmente importantes en lo que a impactos se refiere. La página web resume los principales impactos económicos, sociales y ambientales<sup>3</sup>; sin embargo, la valoración que realiza resulta demasiado positiva, ya que informa únicamente de aspectos relacionados con inversión, creación de riqueza, reducciones de consumo, proyectos de eficiencia energética, creación de empleo, innovación social, reconocimientos a la organización, proyectos de impacto positivo en la comunidad, etc., dándole por tanto mayor peso a los impactos positivos que a los negativos. Se deberían identificar igualmente los impactos negativos, así como proporcionar esta información desglosada por regiones y/o países para la correcta gestión de estos impactos.

## b. CONTENIDOS RSC

El informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad se elabora siguiendo el estándar GRI (Versión 3.1) y la Norma AA1000, con una verificación externa por parte de Ernst & Young, y una Declaración de aseguramiento de London Benchmarking Group, realizada por *Corporate Citizenship*. La organización publica como años anteriores distintas modalidades de informe: Informe de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa, su respectivo resumen ejecutivo, la versión ampliada del informe, versiones ampliadas de la dimensión económica, social y medioambiental, así como la versión on line “Atlas de Responsabilidad Corporativa” e informes por países y Comunidades Autónomas disponibles también en la web. La gran diversidad de informes existentes provoca cierta confusión de información.

<sup>2</sup> Telefónica justifica su exclusión de la siguiente manera: “nos hemos inclinado por no incluir Atento en el análisis de ciertos indicadores donde la diferente naturaleza del negocio distorsionaría la comparación de la gestión de dichos indicadores de Telefónica con el resto de empresas del sector y con ejercicios anteriores y posteriores” (ISC 2011, p. 11)

<sup>3</sup>[http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es/transparencia\\_dialogo/informe\\_rc.php](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es/transparencia_dialogo/informe_rc.php)

La información relativa a aportaciones fiscales aparecía desglosada en impuestos de diversa índole (IS, IVA, Impuestos locales, tasas y retenciones) en 2010. En la edición correspondiente al ejercicio 2011, aporta el dato del total de aportaciones fiscales, sin desglosar en diferentes conceptos<sup>4</sup>. A pesar de que la forma en que se explicaba anteriormente tampoco fuese la adecuada para un enfoque de rendición de cuentas, se considera necesario que la empresa continúe precisando los conceptos incluidos en este indicador.

El Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones (todavía en versión piloto), amplía sustancialmente su información con respecto al pasado ejercicio, cubriendo los siguientes apartados: operaciones internas, acceso, aplicaciones tecnológicas, acceso a los servicios de Telecomunicaciones y aplicaciones de la tecnología. En 2010 informaba únicamente de uno de los requerimientos, operaciones internas.

Los principales datos en relación al desempeño económico de la organización los encontramos en la sección “Motor de Progreso”, donde se aportan algunas cifras de contribución en 19 países de los 26 en los que está presente la compañía: España, Alemania, Irlanda, Reino Unido, República Checa, Eslovaquia, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela. Se quedan fuera del indicador 7 países, entre los que se encuentran Estados Unidos y Puerto Rico, de los que el ejercicio pasado dejó de aportar información (sí lo hacía en 2009). Como novedad, este año ofrece una comparativa de la contribución por países entre 2010 y 2011.

A diferencia de años anteriores, en los que Telefónica reconocía su presencia en paraísos fiscales, en el Informe Ampliado de la Dimensión Económica de 2011, afirma: “*Telefónica no tiene actividades en paraísos fiscales, según el listado de paraísos fiscales contemplados en la Disposición adicional 1ª Ley 36/2006 de medidas para la prevención del fraude fiscal y tras las modificaciones por la entrada en vigor de Convenios de Doble Imposición y de Intercambio de información*”<sup>5</sup>. En el Informe de Cuentas Anuales podemos comprobar que tiene presencia, a través de sociedades holding y de prestación de servicios de telecomunicaciones, actividades de reaseguros, realización de operaciones de seguros directos, gestión integrada de tesorería, asesoramiento y apoyo financiero a las compañías del grupo y captación de fondos en los mercados de capitales, en Países Bajos y Luxemburgo, dando como resultado un total de 15 sociedades ubicadas en paraísos fiscales, el mismo número que el año anterior<sup>6</sup>. Puede existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal, probablemente no ilegal, pero sí socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios y éticamente reprochable. Tiene presencia además en otros países considerados paraísos fiscales, pero realizando actividades operativas propias del sector de actividad de Telefónica.

Se observan diferencias con respecto al listado de empresas en paraísos fiscales del ejercicio pasado, tanto en lo relativo a sociedades de nueva creación (Telefónica Luxembourg Holding, S.à.r.L., y Telefónica Insurance, S.A., en Luxemburgo), como sociedades que aparentemente han sido liquidadas (Telefónica Finance USA, L.L.C. y Telefónica Capital S.A., domiciliadas en Delaware, TelfinIreland, domiciliada en Irlanda, Brasilcel o Telefónica China, domiciliadas en Países Bajos). Un año más, existen diferencias entre el listado de países en los que la empresa está presente en el Informe de Cuentas Anuales y el listado de principales sociedades del grupo del Anexo V del Informe Anual.

El listado de empresas identificadas en territorios considerados paraísos fiscales, cuya actividad se considera que no corresponde con la propia de los servicios prestados por Telefónica es la siguiente:

<sup>4</sup> <http://atlas.telefonica.com/app#!/result/indicators/view/11192/aportaciones-fiscales/category:economicos/region:EU/gtype:bar/period:2011/normalizer:11175/limit:3/regions:a%3A0%3A%7B%7D/indicators:a%3A1%3A%7B%3A0%3Bs%3A5%3A%2211192%22%3B%7D/pietype:regions/xlstype:selected>

<sup>5</sup> ISC 2011, p. 35

<sup>6</sup> Anexo V Informe de Cuentas Anuales 2011 (p. 150): Principales sociedades del grupo Telefónica.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Telefónica International Holding, B.V.	Países Bajos	Sociedad Holding
Latin American Cellular Holdings, B.V.	Países Bajos	Sociedad Holding
Telefónica Holding Atticus, B.V.	Países Bajos	Sociedad Holding
Atento N.V.	Países Bajos	Sociedad Holding y prestación de servicios de telecomunicaciones
Telefónica Luxembourg Holding, S.à.r.L.	Luxemburgo	Sociedad Holding
Casiopea Reaseguradora, S.A.	Luxemburgo	Actividades de reaseguros
Telefónica Insurance, S.A.	Luxemburgo	Realización de operaciones de seguros directos
Telfisa Global, B.V.	Países Bajos	Gestión integrada de tesorería, asesoramiento y apoyo financiero a compañías del Grupo
Telefónica Europe, B.V.	Países Bajos	Captación de fondos en los mercados de capitales
Spiral Investments, B.V.	Países Bajos	Sociedad Holding
Aliança Atlântica Holding B.V.	Países Bajos	Sociedad Holding

La compañía informa de la existencia de créditos fiscales, registrados en el estado de situación financiera consolidado, pendientes de aplicar a sus filiales de Latinoamérica, por valor de 323 millones de euros. Por otro lado, Telefónica está siendo investigada por Hacienda en relación al tratamiento fiscal de 2.810 millones procedentes de la desinversión de Endemol en 2007<sup>7</sup>. No informa de este hecho, ni del crédito fiscal perdido en Colombia por malas previsiones por valor de 864 millones<sup>8</sup>.

Los pagos por impuestos ascendieron a 1.959 millones de euros en 2011, disminuyendo un 25,1% respecto a 2010, principalmente motivado por no haberse producido salida de efectivo en los pagos a cuenta del ejercicio 2011 del grupo fiscal. Este dato dista mucho del aportado como total de aportaciones fiscales en el Atlas RC (13.783.400 €<sup>9</sup>). Se insiste en la importancia de la desagregación, tanto de los conceptos/tipos de impuestos incluidos en la cifra total como a nivel de regiones y/o países, para poder valorar la contribución real de la empresa en cada uno de los conceptos. Se informa que una parte de los impuestos diferidos surge por créditos fiscales pendientes de aplicar y bases imponibles negativas pendientes de compensar.

En 2009, la organización informaba del total aportado a Fondos de Servicio Universal (regulados por ley) en el Atlas RC, en países como Argentina, Brasil, Perú, Colombia, Venezuela y República Checa, cantidad que había aumentado respecto al pasado ejercicio. Esta información fue suprimida en 2010, aunque sí mencionaba que para la Compañía, el Servicio Universal era un elemento de equidad, solidaridad o, en último extremo, cohesión social. Por tanto, las obligaciones inherentes al servicio universal deberían enfocarse como objetivos de la Política Social de los Gobiernos, siempre y cuando el desarrollo del país en cuestión y sus circunstancias lo permitan. Tampoco encontramos esta información en la edición de este año, en la que sólo menciona que Telefónica presta este servicio en Argentina, Brasil, Colombia, España, Perú, República Checa y Venezuela. Para ser coherentes con los compromisos adquiridos, se considera necesario aportar una información constante año tras año, para poder valorar la contribución de la empresa.

En cuanto a las subvenciones recibidas en 2011, éstas ascendieron a 62 millones de euros (66 millones de euros en 2010). No se aporta ninguna aclaración en cuanto a qué conceptos incluyen, en qué países se emplean o qué impacto han tenido en el crecimiento de la empresa y/o de la sociedad a la que va destinada dicha subvención, algo que también ocurría el año pasado.

<sup>7</sup><http://www.elconfidencial.com/en-exclusiva/2011/telefonica-hacienda-credito-fiscal-endemol-20110726-81900.html>

<sup>8</sup>[http://www.cinco dias.com/articulo/empresas/telefonica-pierde-credito-fiscal-malas-previsiones-colombia/20110428cdscdiemp\\_5/](http://www.cinco dias.com/articulo/empresas/telefonica-pierde-credito-fiscal-malas-previsiones-colombia/20110428cdscdiemp_5/)

<sup>9</sup><http://atlas.telefonica.com/app#!/result/indicadores/view/11192/aportaciones-fiscales/category:economicos/region:EU/qttype:bar/period:2011/normalizer:11175/limit:3/regions:a%3A0%3A%7B%7D/indicadores:a%3A1%3A%7B%3A0%3Bs%3A5%3A%2211192%22%3B%7D/pietype:regions/xlstype:selected>

Hay que destacar la paradoja que se produce al hacer pública la información sobre el incremento de la plantilla en un 2,1% al cierre del ejercicio 2011, y el acuerdo del Plan Social del Expediente de Regulación de Empleo (ERE) que prevé extinciones de contratos de trabajo hasta un máximo de 6.500. El ERE es inconsistente con el Plan de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A.: “*Performance and Investment Plan*” o el Plan de derechos sobre acciones de Telefónica, S.A. “*Performance Share Plan*”. Además, consultando fuentes externas, encontramos que Telefónica aprobó en mayo de 2011 un Plan de incentivos de 450 millones de €, mientras justificaba la reducción de plantilla argumentando que ésta superaba en número al de sus competidores<sup>10</sup>. La memoria no informa de este Plan de Incentivos. Estos datos parecen indicar que la empresa prioriza la maximización de beneficio, la remuneración a inversores y accionistas y otras estrategias por encima del objetivo de contribuir a la riqueza de las sociedades en las que está presente. Un año más, este continúa siendo el punto en que se encuentran mayores incoherencias en su estrategia de Responsabilidad Social. Si bien, según hemos podido comprobar en fuentes externas, Telefónica anunció en 2011 la reducción de los dividendos a accionistas, habrá que esperar a ver la evolución que toma esta medida en los años siguientes<sup>11</sup>.

Siguen sin aportarse datos relativos a trabajadores contratados a través de ETT o subcontratados. Sí se aportan este año datos relativos al número de teletrabajadores, los cuales no se aportaban en el informe del año pasado. A junio de 2011, había 2.277 teletrabajadores en Telefónica España, de los cuales, 1.609 pertenecían al negocio fijo y 668 al negocio móvil. Aproximadamente el 50% eran hombres y el 50% mujeres. Se proporciona un gráfico de la evolución del número de teletrabajadores desde 2006, año en que comenzó el proyecto.

En materia salarial, en Telefónica se garantiza un equilibrio con un esquema pionero en España que permite el crecimiento de los salarios de los trabajadores vinculándolo al resultado operativo de la compañía. Según afirma la compañía, “*se consigue de este modo, un equilibrio muy razonable entre los intereses de ambas partes, empresa y empleados*”. El total de gastos salariales aparece desglosado para 19 países de los 26 en los que la organización está presente (En el Atlas RC ocurre lo mismo). Respecto al indicador “rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas”, no se aporta ningún tipo de información a lo largo del informe, si bien figura en el índice. El año pasado argumentaba que no era un indicador material y que no era aplicable, algo que ya ocurría en 2009. En 2010 se añade la siguiente explicación: “*Telefónica tiene empleados en 26 países diferentes y las legislaciones son muy diversas, o incluso en varios países que ni siquiera comparten la existencia de la figura de “salario mínimo local”*”. La empresa no publica esta información pero sin embargo afirma un año más que “*la compensación fija que Telefónica paga a sus empleados está en todos los casos por encima de los salarios mínimos locales en distintas proporciones*” (ISC 2011, p. 97). Este año, sin embargo, aporta algunos ejemplos: “*las empresas donde más empleados hay las diferencias respecto al salario mínimo son: Telefónica España 2,73 veces, Telefónica Brasil 1,22 veces, Telefónica México 1,56 y Telefónica Argentina 1,35 veces*”. Sería conveniente que estos datos también se facilitasen para otros países en los que la organización está presente y que cuentan con mayor riesgo de vulneración de los derechos de los trabajadores; este es el caso de países de Centroamérica como Costa Rica, Guatemala, Panamá o El Salvador. Aporta datos de la relación entre el salario de hombres y de mujeres, aunque lo hace únicamente para España, al considerar que es el mercado más relevante. En este mercado, el salario medio de las mujeres representa el 95,2% en los mandos medios y el 94,6% en los gerentes. Que la empresa aporte estos datos supone una mejora respecto a los dos ejercicios pasados, en los que comentaba que estos indicadores no eran aplicables, no eran materiales, por lo que no ofrecía información al respecto. Sin embargo, es necesario que la organización siga trabajando en ofrecer mayor detalle y desglose de este tipo de indicadores. Como novedad respecto al ejercicio pasado, destaca la realización periódica de encuestas salariales de mercado para mantenerse en una

<sup>10</sup><http://www.rtve.es/noticias/20110518/telefonica-aprueba-los-incentivos-para-directivos-mientras-justifica-reduccion-plantilla/433306.shtml>

<sup>11</sup>[http://www.cinco dias.com/articulo/empresas/telefonica-reduce-dividendo-protger-caja/20111214cdscdsemp\\_14/](http://www.cinco dias.com/articulo/empresas/telefonica-reduce-dividendo-protger-caja/20111214cdscdsemp_14/)

posición competitiva respecto a la retribución justa a sus empleados y el establecimiento del salario emocional dentro de los beneficios no monetarios.

Los gastos de personal en 2011 se situaron en 11.080 millones de euros (Incremento del 6,2% en términos orgánicos, por la internalización de personal realizada en Brasil en 2010 y la revisión salarial en junio de 2011 y la mayor inflación en algunos mercados de la región (ISC 2011, p. 152). Esta cifra coincide con la cifra aportada en el Atlas RC (el año pasado no lo hacía). En 2011, el importe total correspondiente a la retribución de los miembros del Consejo (retribución por asignación fija y por dietas de asistencia a las reuniones de las Comisiones consultivas o de control del Consejo de Administración), ascendió a 4.549.501 euros (En 2010 fue de 4.457.417 euros), dando como resultado un 37% de variación entre el 2007 y el 2011. Por lo que se refiere a las funciones ejecutivas, la compañía informa de que César Alierta, Julio Linares y José M<sup>a</sup> Álvarez-Pallete percibieron un total de 12.359.874, de los que 7 millones fueron en concepto variable; esta cantidad se ha visto reducida respecto al ejercicio pasado. En cuanto a la retribución del Presidente en 2011 (6.911.540 €), ha experimentado una reducción con respecto al año anterior, rompiendo así la tendencia de crecimiento observada desde 2002 (Durante 2010 se conoció que la retribución del Presidente de Telefónica se había multiplicado por 4 desde 2002, partiendo de 2,3 millones este año y llegando a 8,6 millones en 2010)<sup>12</sup>. Este dato hace pensar que comienzan a repercutirse los peores resultados de la compañía respecto a años anteriores en la retribución del Presidente.

Respecto al compromiso con los derechos de los trabajadores en países que no garanticen los derechos a la libertad de asociación sindical y la negociación colectiva, en 2009 se mencionaban las Agendas Laborales, que iban más allá de los temas contemplados legalmente dentro de la negociación de convenios. Sin embargo, en 2010 y 2011 ya no ofrece información sobre su evolución, por lo que no queda claro si se siguen aplicando. La organización afirma que se respeta la libertad de asociación de los trabajadores, teniendo como referente los Principios de Actuación<sup>13</sup> y el Protocolo Social de Acuerdos Internacionales que la compañía tiene firmado con la *Union Network International* (UNI), y afirma: "En Telefónica asumimos el compromiso de garantizar que todos los trabajadores -directos e indirectos- puedan tener la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección, sin temor a represalias o intimidaciones, de conformidad con la legislación local de cada uno de los países donde operamos"<sup>14</sup>. Hay que destacar que en muchos países en los que opera la organización, respetar la legislación local no significa alcanzar los estándares mínimos adoptados internacionalmente en relación a los derechos de los trabajadores.

Durante 2011 el porcentaje de empleados de Telefónica con condiciones laborales reguladas por convenios colectivos se situó en el 71% de la plantilla. Telefónica mantiene la vigencia de los convenios colectivos firmados en 2010, firmando el pasado año el Convenio Colectivo 2011-2013, el cual contempla tres garantías esenciales: garantía de empleo, garantía de no movilidad geográfica interprovincial e interinsular y garantía de no segregación sin la participación de los Representantes de los Trabajadores. En la memoria, la organización informa del total de empleados con convenio negociado (sin desglosar este dato por regiones y/o países). En el Atlas RC sí aparece desglosado en 10 países: Alemania, España, Reino Unido, República Checa, Argentina, Brasil, Chile, México, Perú y Venezuela<sup>15</sup>. Esto supone un avance respecto a 2010, año en el que informaba sólo de 6 países. Sin embargo, sigue sin aportarse información sobre negociación colectiva en 16 países<sup>16</sup>. Hay que recordar que Telefónica está presente en un total de 26 países en los que las legislaciones locales son muy variadas y en los que la actividad sindical está perseguida y gravemente castigada.

No se aportan datos sobre afiliación a organizaciones sindicales, argumentando "en Telefónica respetamos la privacidad de elección de los profesionales en filiación sindical, por lo que no

<sup>12</sup> Análisis Telefónica 2010

<sup>13</sup> Actualmente, el código ético de Vivo Brasil se encuentra en proceso de integración con los Principios de Actuación de la compañía.

<sup>14</sup> ISC 2011, p. 146

<sup>15</sup> [http://atlas.telefonica.com/app#!/result/indicators/view/11127/empleados-con-convenio-negociado/category:empleados/region:WR/gtype:bar/period:2011/normalizer:11175/limit:3/regions:a:0:\(\)/indicators:a:1:fi:0:s:5:"11127";/pietype:regions/xlstpe:selected#WR](http://atlas.telefonica.com/app#!/result/indicators/view/11127/empleados-con-convenio-negociado/category:empleados/region:WR/gtype:bar/period:2011/normalizer:11175/limit:3/regions:a:0:()/indicators:a:1:fi:0:s:5:)

<sup>16</sup> <http://atlas.telefonica.com/app#!/results/region:EU>

pedimos datos de dicha filiación". En 2010 argumentaba igualmente que era una condición privada y desconocida por la empresa. Sin embargo, en 2009 sí se aportaba este dato: "En Telefónica, cerca de 200.000 empleados están afiliados a distintas organizaciones sindicales, en el ejercicio del derecho de libre asociación" (IRSC 2009, p. 96). Únicamente se aporta el número de empleados que votaron en elecciones sindicales en 2011: 77.736 (27% del total de la plantilla)<sup>17</sup>, sin explicar qué ocurre con el 73% restante que no ha votado. En 2010 el número de empleados que votaron en elecciones sindicales fue de 157.849, una cifra significativamente superior.

La organización realiza auditorías para verificar el cumplimiento de obligaciones laborales y posee un modelo integral de gestión de aliados para asegurar el cumplimiento de la normativa laboral. En el informe del ejercicio 2010 se establecía como reto para 2011 aprobar la Política Global de Diversidad y el "Proyecto de Diversidad Global del Grupo Telefónica", basado en acciones de sensibilización, políticas internas de integración y medición de indicadores para gestionar. A lo largo de 2011 se ha continuado con el Proyecto de Diversidad Global, aunque no ofrece información relevante para conocer la evolución que ha tenido, ni menciona que se haya aprobado la Política de Diversidad. Por otro lado, informa de la realización en 2011 de dos investigaciones, una interna y otra externa, para determinar las necesidades de una adecuada gestión de la diversidad; sin embargo, no informa de los resultados obtenidos, y resulta incongruente al tener en cuenta que en el ejercicio anterior se planteó como reto aprobar la Política

El número de empleados en los que se ha podido certificar alguna discapacidad en 2011 es de 1.568. El número aumentó de 2009 a 2010; sin embargo, disminuye de 2011 a 2010, año en que había un total de 1.610 personas certificadas con alguna discapacidad<sup>18</sup> (no aporta los motivos de esta reducción). Como miembro de la Red Europea de la discapacidad RSE+D, impulsada por la Fundación ONCE, Telefónica publica por primera vez la mayor parte de los indicadores propuestos por dicha red para evaluar la integración de la discapacidad en las empresas españolas. Otra de las novedades es la alusión a la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), de la que informa haber obtenido un cumplimiento del 3,18%<sup>19</sup>. No menciona la Ley de Igualdad entre hombres y mujeres o mecanismos de implantación de medidas que garanticen la igualdad de oportunidades.

Continúan reduciéndose los indicadores relacionados con desempeño medioambiental en el Atlas de RC, pasando de 15 indicadores en 2009 a 9 indicadores en 2010 y 8 indicadores en 2011 (la mayoría relacionados con el consumo de agua y de papel, dejando a un lado los relacionados con el consumo eléctrico o emisiones de CO<sub>2</sub>). Es necesario, por tanto, acudir a la memoria para encontrar esta información. Las emisiones de gases de efecto invernadero fueron 1.780.316 en 2011<sup>20</sup> (1.778.316 en 2010)<sup>21</sup>. La empresa justifica este incremento por el aumento del número de clientes a nivel mundial. Se produce por tanto una tensión entre el objetivo de reducción de emisiones frente al aumento en el número de clientes. El consumo de agua sí se ha visto reducido en un 1,9%. La cifra de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, tanto procedente de operaciones, como de clientes, ha experimentado un crecimiento del 6,5 y 3,5% respectivamente. Los residuos de equipos eléctricos y electrónicos que son enviados a reciclaje, se han visto reducidos en un 1,4%. Se ha reducido en un 11,2% el consumo total de combustible, aumentando el consumo eléctrico global un 2,4%. Telefónica desarrolla cada año un proceso independiente de verificación de los datos energéticos y de emisiones en base a los procedimientos globales de elaboración de inventario de energía y CO. En la evolución del objetivo de reducción de energía entre 2007 y 2011, podemos comprobar que todos los años se superó el objetivo marcado.

La organización, a través de su Política Ambiental y del Sistema de Gestión Ambiental, se compromete con el cumplimiento del principio de precaución y de prevención, garantizando igualmente su cumplimiento a través de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

<sup>17</sup> ISC 2011, p. 98

<sup>18</sup> [http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010/Memoria\\_2010\\_Telefonica\\_S.A.PDF](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010/Memoria_2010_Telefonica_S.A.PDF) (p. 30)

<sup>19</sup> ISC 2011, p. 115

<sup>20</sup> ISC 2011, p. 75

<sup>21</sup> ISC 2010, p. 34

Respecto a las multas asociadas a incumplimientos de normativas medioambientales, la organización declara que estas sanciones no son significativas, por lo que no informa sobre ellas. De esta manera, no podemos saber las razones que originaron estas sanciones ni lo que considera la empresa que es una multa no significativa. Por otro lado, la organización continúa sin describir los impactos ambientales significativos que se derivan de sus principales productos y servicios, a pesar de disponer de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a ISO 14001 certificado por AENOR (implantado en el 65% de sus operaciones), una Política Ambiental, unos Principios de Actuación que contienen cláusulas ambientales, así como una política de Responsabilidad en la cadena de suministro. La organización informa que en 2012 se prevé obtener la certificación ISO 27000 del proceso de Recargas Electrónicas, lo cual podrá verificarse en la memoria correspondiente al próximo ejercicio.

En cuanto a inversiones medioambientales, el grupo invirtió en 2011 un total de 1.692.000€, en acciones como la reducción del impacto visual y la implantación de medidas de eficiencia energética y de ahorro de agua. El gasto medioambiental fue de 1.676.000 €, por la medición de campos electromagnéticos, del ruido, la realización de auditorías, formación, patrocinios ambientales y otras actividades. Respecto a la biodiversidad, la organización menciona que el indicador no es aplicable en su forma numérica pero sí se explican las prácticas de actuación en áreas protegidas, información que finalmente no se encuentra en el contenido de la memoria. La organización describe prácticas ambientales en la sección “Aspectos ambientales del despliegue de red y respuesta de Telefónica”, pero no los impactos ocasionados. En cuanto a la asunción de responsabilidad por los efectos sobre el medio ambiente y la salud humana de todas sus actividades, solo se menciona de manera general la definición correcta de responsabilidades. La empresa reconocía esta responsabilidad en 2009 (IRSC 2009, p. 241), pero dejó de hacerlo en 2010.

En cuanto a la actuación de los proveedores en relación a los aspectos medioambientales, la organización continúa desarrollando la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro, compuesta por estándares éticos, laborales, ambientales y de seguridad y salud. No especifica en qué consisten estos estándares. Se realiza formación on line a proveedores sobre los Principios de Actuación de la Compañía. En 2011, la organización afirma enfocarse principalmente hacia el desarrollo sostenible de proveedores. En 2010 se realizaron 1.163 auditorías a proveedores de riesgo, mientras que en 2011 se realizaron más de 1.770. El año pasado informaba del número de proveedores de riesgo auditados en 9 países; sin embargo, el total de lo desagregado sumaba solamente 37 auditorías (lo que suponía el 2,7% del total de las que afirmaba haber realizado)<sup>22</sup>. En 2011 no aporta este dato. Asimismo, el año pasado mencionaba la creación de un modelo homogéneo de auditoría, del que no aportaba datos y sobre el que este año tampoco menciona nada.

La organización establece un mapa de proveedores de riesgo, a la vez que asume el reto para 2012 de avanzar en la implantación de la Norma de Extensión de los Principios de Actuación entre sus proveedores de riesgo y/o estratégicos; será necesario comprobar el resultado de este reto en el informe del ejercicio 2012.

En 2010 y años anteriores, Telefónica publicaba información sobre las distintas líneas de compras abiertas a proveedores, agrupadas en grandes áreas. Este año ya no informa de este indicador. Igualmente, se echa en falta un año más la ausencia de una definición de riesgo asociada a cada tipo de proveedor, que junto con el resto de información en relación a países donde realiza las compras, las auditorías (y su desglose), compañías en las que se ha realizado, etc., aporte información suficiente para valorar el esfuerzo de Telefónica en la gestión de su cadena de suministro. El máximo detalle ofrecido por Telefónica son los principales proveedores en 2011 por volumen de adjudicación: “Apple, Ericsson, Huawei, Samsung, Nokia, Atento, Nokia, Siemens, Rim, Alcatel-Lucent y Sony Ericsson”. La empresa no aporta información sobre qué acciones ha emprendido en relación a evidencias entre sus proveedores de prácticas que atentan contra algunos de los compromisos asumidos por la organización. Este es el caso de su rechazo al trabajo infantil y/o forzado, o su posicionamiento sobre Metales en Conflicto. Telefónica no aporta información de haber puesto en marcha un

<sup>22</sup> Análisis 2010

plan de acción para comprobar esta información en relación a sus proveedores. Aunque según informan fuentes externas, en 2011 Nokia emprendió acciones para combatir minerales conflictivos<sup>23</sup>. En el caso de Apple, en 2012 siguió siendo acusado de explotación laboral infantil en China<sup>24</sup> o de elevados niveles de contaminación<sup>25</sup>. Sería una buena práctica de responsabilidad por parte de Telefónica emprender algún tipo de medida contra sus proveedores ante este tipo de prácticas, que, en el caso de haberse realizado, no se publica información al respecto.

Como miembros fundadores de GeSI: (*Global e-Sustainability Initiative*), Telefónica fomenta el uso de E-TASC5 (*Electronics- Tool for Accountable Supply Chains*), entre sus principales proveedores, herramienta de autoevaluación que permite una evaluación homogénea, única para todos los clientes suscritos, del nivel de cumplimiento de estándares laborales, éticos, ambientales y de seguridad y salud. A través de esta herramienta se sigue el nivel de desempeño de los principales proveedores por volumen y riesgo de actividad. Sería interesante que los resultados fuesen publicados en la memoria de RSC, así como una descripción de la herramienta que permita conocer qué riesgos se tienen en cuenta, cómo se evalúa y qué tipo de medidas se adoptan en función de los resultados.

En la anterior edición del informe, Telefónica identificaba como uno de los riesgos de la compañía la integridad, proporcionando información detallada al respecto. Mencionaba que el comportamiento de los empleados y de la compañía estaba regulado desde 2008 por un código vigilado por la Oficina de Principios de Actuación. Se aportaban datos cuantitativos en cuanto a acciones disciplinarias por las inobservancias del Principio de Actuación (despidos, avisos y consejos), aunque no eran datos lo suficientemente descriptivos como para saber cuál había sido la medida disciplinaria o en qué país había sucedido. Sobre lo ocurrido durante el ejercicio 2011 aporta datos del número de despidos y de consejos resultantes de la gestión de las denuncias recibidas en la línea confidencial puesta a disposición de los trabajadores, así como número y grandes tipos de denuncias recibidas. Esto constituye un avance en el nivel de detalle respecto al ejercicio anterior, si bien se hace necesario que Telefónica continúe avanzando hacia una mayor transparencia respecto a la gestión de este mecanismo. Por ejemplo, dada su presencia global y en países de riesgo resulta muy relevante que la compañía incluya información desagregada por países.

El año pasado informaba acerca de la percepción de integridad de la compañía por parte de los empleados, obteniendo una valoración positiva, de una empresa que actúa de forma ética y responsable. Este año no informa de la percepción de empleados, pero sí establece como una de las funciones de la Comisión de RRHH, Reputación y Responsabilidad Corporativa el impulso al proyecto de Reputación Corporativa, a través de la monitorización de la percepción de los grupos de interés, por lo que parece ir más allá de la valoración de empleados. Será necesario, por tanto, comprobar la evolución de este objetivo a finales de 2012.

El año pasado no mencionaba nada al respecto de donaciones a partidos políticos, este año sí informa que, una vez realizado el análisis de las bases de datos de pagos, no ha habido constancia de donativos a partidos políticos<sup>26</sup>. Respecto a las posibles acciones de *lobby*, sigue sin aportar información al respecto, a pesar de formar parte del lobby de 17 grandes corporaciones empresariales españolas<sup>27</sup>. Tampoco informa de la reunión mantenida en el G-20 a finales de 2011<sup>28</sup>. Si bien esta actividad no es considerada en ningún caso ilegal, se valoraría positivamente que se informase de manera transparente de las acciones desarrolladas en este ámbito, dado que son prácticas que tienen grandes impactos e influencia en el desarrollo de los países afectados.

<sup>23</sup> <http://compartiendo.blogspot.com.es/2011/09/nokia-asegura-una-cadena-de-suministro.html>

<sup>24</sup> <http://www.compromisorse.com/rse/2012/01/26/apple-acusado-de-explotacion-laboral-infantil-en-china/>

<sup>25</sup> <http://applecer01.blogspot.com/es/>

<sup>26</sup> ISC 34

<sup>27</sup> <http://www.lavanguardia.com/economia/20110221/54118345897/el-lobby-empresarial-espanol-pide-reformas-economicas.html>

<sup>28</sup> <http://www.europapress.es/portaltic/empresas/noticia-telefonica-estara-presente-20-empresas-cannes-20111102134153.html>

En cuanto a los clientes, existen inconsistencias entre la información proporcionada en relación a la satisfacción y las noticias procedentes de fuentes externas. Se menciona que el índice de satisfacción del cliente se mantiene en el mismo nivel que en 2010, mencionando después una tendencia negativa de la satisfacción, así como un aumento de las reclamaciones. El porcentaje de clientes insatisfechos aumentó un 0,75% en 2011, hasta alcanzar el 11,06%, con variaciones importantes de un país a otro, siendo Eslovaquia el que presenta un mejor indicador (1,20%) y España el que presenta el peor (15,7%). Respecto a las reclamaciones, la organización enumera los factores que han provocado su aumento; entre ellos, se encuentra el incremento en el uso de los terminales Smartphone (servicios más complejos que aquellos a los que estaban habituados los clientes), el aumento del número de clientes y del catálogo de productos y servicios, la difícil situación económica generalizada (cada unidad monetaria que los clientes dedican a estos servicios es más examinada), y la mayor conciencia por parte de los clientes de sus derechos como consumidor. Se ofrece un desglose de las reclamaciones por regiones: España, Europa y Latinoamérica. Una de las recomendaciones establecidas en el informe de revisión independiente por parte de Ernst & Young es precisamente mejorar la información relativa a quejas y reclamaciones. Como novedad respecto al pasado ejercicio, la organización ha desarrollado un Sistema de Defensa del Cliente para la protección de los derechos de los consumidores, a través del cual el 85% de los expedientes fueron resueltos de manera favorable. Sin embargo, no menciona la existencia de mecanismos de compensación. En República Checa se ha llevado a cabo un proyecto de reducción de reclamaciones, con el que se han conseguido reducir en un 50%.

Respecto a denuncias impuestas a Telefónica publicadas en fuentes externas, encontramos algunas como el acuerdo ilegal entre Telefónica y Portugal Telecom, que se tradujo en precios más altos y menos opciones para los consumidores<sup>29</sup>, y la celebración de su récord de beneficios con una gran subida tarifaria y despidiendo al 20% de los trabajadores, unido a su elección por parte de los consumidores como la peor empresa del año<sup>30</sup>, o el expediente sancionador abierto por la CMT en relación a una infracción muy grave en la recuperación de clientes<sup>31</sup>. Relacionadas con Movistar encontramos algunas como: "Movistar devuelve a un socio de FACUA Córdoba 1.812 euros facturados por un servicio de SMS Premium que nunca contrató"<sup>32</sup>, "Movistar aporta un contrato en blanco con una firma manipulada para 'demostrar' una falsa alta"<sup>33</sup> o "FACUA denuncia a Movistar por activar sin autorización un buzón de mensajes a los clientes que no quieren contestador"<sup>34</sup>. Encontramos igualmente que la Junta de Andalucía impuso dos sanciones a Telefónica por un servicio no contratado y por no informar del precio, por importe de 440.000<sup>35</sup>, así como una multa impuesta por cobrar 0,50 euros de identificación de llamada sin el consentimiento de los clientes<sup>36</sup>. A lo largo de 2011 se informó de la solicitud de España al Tribunal General de la UE de la anulación de la multa de 151,8 millones de euros impuesta por la Comisión a Telefónica en 2007, por abuso de posición de dominio en el mercado de la banda ancha<sup>37</sup>. En un ejercicio de transparencia, Telefónica debería facilitar información de estos casos, sobre los que podría asentar y argumentar mejoras en el futuro.

En 2011, el Servicio de Defensa del Cliente (SDC) gestionó, sólo en España, 6.072 expedientes (6.407 en 2010). El 85% de estos expedientes se resolvieron de manera favorable a los intereses del cliente. Se echa en falta información sobre qué tipo de reclamaciones se han tramitado, qué resultados tuvieron y en qué países se realizaron. La información respecto a canales, procedimientos para atención al cliente, reclamaciones, quejas y denuncias se ha visto reducida desde 2009. El Programa *Customer Experience* desarrollado a lo largo del 2010 ha evolucionado durante el ejercicio 2011 en el conocimiento más preciso de los clientes a

<sup>29</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=6334&IdAmbito=21>

<sup>30</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=5838&IdAmbito=21>

<sup>31</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=5808&IdAmbito=21>

<sup>32</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=6427&IdAmbito=21>

<sup>33</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=6006&IdAmbito=21>

<sup>34</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?Id=5832&IdAmbito=21>

<sup>35</sup> [http://www.cincodias.com/articulo/empresas/junta-andaluz-a-impone-multas-telefonica-cobrar-servicio-contratado/20110712cdscdsemp\\_14/](http://www.cincodias.com/articulo/empresas/junta-andaluz-a-impone-multas-telefonica-cobrar-servicio-contratado/20110712cdscdsemp_14/)

<sup>36</sup> [http://www.cincodias.com/articulo/empresas/multa-telefonica-cobrar-servicio-identificacion-llamadas-consentimiento-clientes/20120525cdscdsemp\\_16/](http://www.cincodias.com/articulo/empresas/multa-telefonica-cobrar-servicio-identificacion-llamadas-consentimiento-clientes/20120525cdscdsemp_16/)

<sup>37</sup> [http://economia.elpais.com/economia/2012/03/29/actualidad/1333007327\\_181821.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/03/29/actualidad/1333007327_181821.html)

través de *Business Intelligence* y de CRM. La información acerca de clientes es una de las secciones donde se encuentra una mayor brecha entre los datos que hace públicos la organización y la información obtenida a través de fuentes externas. Las escasas referencias en la memoria a fuentes externas, procedentes de sus partes interesadas, hacen que la información no pueda ser considerada del todo neutral.

Telefónica no informa en su memoria de sostenibilidad de la existencia de prácticas que atenten contra la libre competencia, afirmando en los Principios de Actuación: “*competimos de forma íntegra en nuestros mercados*” (PA 8), si bien el pasado ejercicio informaba de la existencia de códigos de comercialización (Autocontrol), y este ejercicio ha dejado de hacerlo. Cuando acudimos a fuentes externas encontramos noticias como el expediente a Telefónica por los “precios excesivos” de los mensajes<sup>38</sup>, o que “las tres grandes compañías de móvil (Movistar, Orange y Vodafone) vuelven a igualar tarifas para no competir<sup>39</sup>”. Estas informaciones suponen una contradicción respecto a los compromisos asumido por la compañía en 2010, reflejado en la siguiente frase: “*Adicionalmente, y en aquellos países donde disfruta de una posición de liderazgo en el mercado, Telefónica es consciente de su especial responsabilidad y mantiene su compromiso de máximo respecto a los principios y normas en materia de derecho de las telecomunicaciones y competencia*” (IRC 2010, p. 153), mención que este año ya no aparece en la memoria.

En relación a su compromiso con la Comunidad, la empresa aporta información de su contribución al progreso en 19 países, donde se detallan diferentes conceptos relacionados con la entrada y salida de capital: ingresos, aprovisionamientos, salarios, aportaciones fiscales e inversión. Un año más hay que señalar la necesidad de explicar estos indicadores en detalle para poder comprender el valor que la compañía genera en cada uno de los países en los que opera. El índice menciona que los indicadores relacionados con operaciones de impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales, así como las medidas de prevención y mitigación implantadas, no aplican a Telefónica España. La información relativa a las comunidades locales continúa siendo muy deficiente, siendo prácticamente nula. En palabras de César Alierta: “*Dentro del ADN de Telefónica está nuestra vocación de convertirnos en un aliado estratégico para el desarrollo tecnológico, económico y social de las sociedades en las que estamos presentes*”<sup>40</sup>. A pesar de esta afirmación, no se ofrece información de la manera en que la compañía contribuye al desarrollo de algunas de las sociedades en las que está presente. Es en el ámbito de las comunidades indígenas donde no se aporta ningún tipo de información, bajo el argumento de que las poblaciones indígenas no existen en las zonas donde desarrollan sus actividades, a pesar de operar en países como Brasil (el país con más diversidad de pueblos indígenas), Colombia, México o Perú<sup>41</sup>.

La inversión realizada a través de patrocinios y otros programas sociales en materia de innovación social y discapacidad fue de casi 10 millones de euros en 2011, una gran parte de ellos se hizo a través de la Fundación ATAM. La Compañía, siguiendo las directrices de la Convención Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad y de la mano de las asociaciones nacionales e internacionales de la discapacidad, desarrolla el programa Telefónica Accesible. A lo largo de 2011 las inversiones consideradas como Socialmente Responsables (ISR) / ESG, con criterios específicos ambientales, sociales y de buen gobierno en los Fondos de Pensiones de empleo de Telefónica se han mantenido en torno al 2% del total de la cartera de valores, lo que resulta un porcentaje superior a la media que ofrecen las instituciones de ahorro españolas. No se establece la clasificación de las inversiones según la metodología LBG. Se puede concluir que la organización realiza una buena distinción entre Responsabilidad Social y Acción Social, pues ésta última se realiza a través de la Fundación Telefónica y de ATAM. La organización distingue con claridad, por tanto, dos líneas: Sostenibilidad corporativa (DJSI) y Acción Social (Fundación), sin existir confusión entre ambas.

<sup>38</sup> [http://economia.elpais.com/economia/2011/01/18/actualidad/1295339585\\_850215.html](http://economia.elpais.com/economia/2011/01/18/actualidad/1295339585_850215.html) [18 enero 2011]

<sup>39</sup> <http://www.facua.org/es/noticia.php?id=6009>

<sup>40</sup> ISC 2011, p. 5

<sup>41</sup> Los pueblos indígenas de América Latina – UNICEF: [http://www.unicef.org/lac/pueblos\\_indigenas.pdf](http://www.unicef.org/lac/pueblos_indigenas.pdf)

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El Presidente de Telefónica, César Alierta, establece dos líneas fundamentales de actuación: la primera línea impulsa la Sostenibilidad Corporativa, basada en la creación de valor a largo plazo mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, social y ambiental (en línea con el concepto definido por el *Dow Jones Sustainability Index*). La segunda línea, que se realiza a través de la Fundación Telefónica, se basa en la promoción de la acción social y cultural, especialmente a través de programas educativos para erradicar el trabajo infantil y para facilitar el acceso al conocimiento y la aplicación de las TIC. Hay que destacar que la definición de sostenibilidad del índice Dow Jones, transcrita en el Informe de Sostenibilidad de Telefónica<sup>42</sup>, sólo tiene en cuenta a los accionistas. Por tanto, se echa en falta la inclusión de los demás grupos de interés que afectan o se ven afectados por la actividad de la compañía. Su inclusión apoyaría el compromiso asumido por Telefónica en torno a la comunicación transparente y el diálogo efectivo con sus grupos de interés para construir relaciones de confianza<sup>43</sup>.

Del informe se desprende que Telefónica ha obtenido la evaluación más alta en *Carbon Disclosure Project* dentro del sector de las telecomunicaciones, siendo la única empresa española presente en el índice CDLI (*Carbon Disclosure Leadership Index*). Se echa en falta la presentación de ejemplos de acciones concretas que avalen el haber obtenido esta calificación. Telefónica es socio fundador de “Empresas para la eficiencia energética en España”, sigue el protocolo de Gases de Efecto Invernadero, la Norma ISO 14064, así como recomendaciones del sector de las Telecomunicaciones (ITU), además de haber elaborado un manual de buenas prácticas para la eficiencia energética en las redes, compuesto por 101 prácticas.

La organización lleva a cabo un proceso de identificación de las partes interesadas, estableciendo los siguientes grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores, organizaciones sectoriales, organizaciones gubernamentales, ONGs y Fundaciones, y público profesional. El proceso de identificación supone una mejora con respecto el año pasado, en el que no se informaba de la existencia de procesos de identificación de las partes interesadas ni se proporcionaba un listado de éstas. A pesar de realizar el proceso de identificación este año, se echa en falta la identificación de algunos grupos de interés, como medio ambiente (que ni siquiera se encuentra entre las líneas estratégicas de la organización definidas en el Plan para 2014), sindicatos, etc., así como sus localizaciones geográficas o la relación que tiene la organización con cada uno de ellos. Se establecen canales de diálogo con cada una de las partes interesadas identificadas, con el objetivo de detectar sus intereses, necesidades y expectativas. La organización dispone en la actualidad de 240 canales sociales en Internet para dialogar con sus diferentes audiencias, la mayoría en Twitter y Facebook. En cuanto a empleados, la organización pone a su disposición diferentes soportes de comunicación interna: revista global SOMOS, medios electrónicos y audiovisuales, el diario de Telefónica, Intranet Corporativa, el Portal de Distrito Telefónica, la Intranet de Telefónica España, el Portal del Directivo, la Red de Conocimiento Global “eKISS 2.0”, y el Programa Bravo+, entre otros. A pesar de esto, no detalla de qué manera los grupos de interés participan en la definición de objetivos y su implementación, en su verificación y posibles mejoras del sistema; tampoco se establecen mecanismos de diálogo intra e inter – stakeholder. El informe de verificación externa realizado por Ernst & Young recomienda continuar con la extensión progresiva de los canales de diálogo a los diferentes grupos de interés, así como definir más objetivos y compromisos alineados con las expectativas cada uno de estos grupos, recomendación que ya hacía en 2010.

Los aspectos relevantes para los grupos de interés son por tanto identificados a través de canales de comunicación y diálogo. Sin embargo, no queda claro cómo la organización responde a sus intereses y expectativas, cómo se incluyen los aspectos relevantes en la gestión y en la elaboración de políticas y/o indicadores, cómo se incluirá a las partes

<sup>42</sup> Durante 2011, continuamos avanzando en nuestro enfoque de sostenibilidad, en línea con el principal índice de inversión responsable, el Dow Jones Sustainability Index (DJSI): “La sostenibilidad corporativa es un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social” (ISC 18)

<sup>43</sup> ISC 2011, p. 18

interesadas en ciclos futuros, o métodos, o qué personas se encargarán de auditarlo. Los aspectos identificados como más relevantes para los grupos de interés en 2011 fueron: protección de datos y privacidad, buen uso de Internet por niños y jóvenes, transparencia, calidad de servicio, código de conducta, Green TIC. Este año incorpora en mayor medida estos aspectos en el informe, por lo que parece que las políticas de la organización evolucionan cada vez en mayor medida en el sentido de las recomendaciones hechas por las partes interesadas (excepto en el aspecto de calidad del servicio, donde todavía no se observa que la información sea del todo objetiva, algo que sorprende teniendo en cuenta los clientes es uno de los grupos de interés al que se le da mayor énfasis a lo largo de toda la memoria). En la anterior edición del informe, 2010, apenas dedicaba unas líneas a tratar sobre el aspecto que resultaba más preocupante para los grupos de interés (reestructuración y externalización). No especifica que se identifiquen indicadores éticos y sociales a través del diálogo con las partes interesadas, y la encuesta de materialidad se realiza únicamente a públicos expertos, lo que demuestra que la organización da mayor peso a este grupo de interés que al resto de partes interesadas. La encuesta de materialidad a públicos expertos se llevó a cabo en enero de 2012, a través de Diario Responsable. Habrá que comprobar si los aspectos identificados en la encuesta como más relevantes son tenidos en cuenta en la elaboración de la memoria del próximo ejercicio.

En la edición de este año proporciona más información que el pasado ejercicio sobre la Comisión de RRHH, Reputación y Responsabilidad Corporativa como apuesta de la compañía de vincular a los órganos de decisión en la gestión de la Responsabilidad Social y para cumplir con las recomendaciones de Buen Gobierno. Este año describe sus funciones, aunque continúa sin aportar información en cuanto a los resultados obtenidos por esta Comisión, con una sola alusión en todo el informe.

Un año más, el alcance de la memoria es limitado. Telefónica continúa sin cubrir en el informe a todas las empresas que componen el grupo, no pudiendo por tanto obtener una visión completa de los impactos, tanto positivos como negativos, originados por la organización. La mayoría de datos aportados no se desglosan por línea de negocio, y la información se focaliza más hacia las áreas de negocio ubicadas en España, no aportando datos relativos a las organizaciones ubicadas en otros países, que, aunque no tengan una contribución tan relevante en la cifra de negocio del grupo, sí la tienen desde el punto de vista de los impactos que ocasionan. La empresa vulnera de esta manera el principio de exhaustividad, subestimando un año más los riesgos existentes en algunos de los países donde la organización está presente, que quedan fuera del alcance de la memoria, como es el caso de China Unicom y Telecom Italia. Un año más, el alcance de la memoria no viene por tanto definido por criterios como el impacto sobre las partes interesadas, sino por criterios como facturación, porcentaje de accionariado, etc. Seguir estos criterios para definir la cobertura de la memoria provoca que se dejen al margen del análisis regiones con elevado riesgo de vulneración de derechos. Por otro lado, la inclusión o no inclusión de determinadas líneas de negocio se decide en base a su importancia en relación a algunos indicadores, quedando fuera del análisis en los indicadores en los que no tiene tanta relevancia. Este es el caso de Atento, que se excluye de algunas partes de la memoria bajo el argumento de no distorsionar la comparación de la gestión de dichos indicadores con el resto de empresas del sector y con ejercicios anteriores y posteriores, las unidades de Telefónica de Contenidos, Telefónica I+D, T-Gestiona, Lycos Europa y Amper.

Respecto a los sistemas de gestión de la RSC planteados el pasado ejercicio, como el Programa Bravo!, (Bravo+ en 2011), que marca las prioridades de Telefónica hasta 2020, no se aportan datos relevantes de su evolución; tampoco se da continuidad al esquema estratégico planteado en 2010: gestión de riesgos, gestión de oportunidades, *stakeholder engagement*, así como a algunas de las estructuras operativas creadas en 2010, como es el caso de las mesas de diálogo. En el área de Gobierno Corporativo, vuelven a encontrarse deficiencias en la información relacionada con la identificación de riesgos en las diferentes regiones o países en los que opera la organización, algunos de ellos con elevado riesgo de vulneración de derechos humanos.

Algunos de los retos que se establecían en el informe del pasado ejercicio para 2011 y 2012 era la "Elaboración y aprobación de la Política de Diversidad de Telefónica" (IRSC 2010, P. 55)

y, en relación a los aspectos de integridad: "Elaboración e implantación de la metodología de identificación y evaluación de riesgos asociados a los Principios de Actuación dentro del marco corporativo de gestión de riesgos" (IRSC 2010, p. 50). No menciona la evolución que han tenido estos retos en 2011, por lo que resulta inevitable preguntarse acerca de la veracidad de la información que describe el trabajo realizado por la Oficina de Principios de Actuación.

La estructura adoptada el año anterior para informar sobre cada uno de los aspectos que componen la gestión de riesgos (introducción, objetivo, líneas de acción, normativa de aplicación, órgano de gestión, hitos, retos y mejores prácticas), valorada de manera positiva, no se mantiene este año. En la nueva edición no se estructura la información de esta manera en cada una de las secciones, sino que informa sobre las líneas de acción, normativa de aplicación, hitos y retos de manera general, para todo 2011 y no para cada una de las líneas de actuación. Los sistemas de gestión definidos por la compañía se establecen siguiendo un compromiso, una política y unos objetivos. Sin embargo, no se describen con detalle los procedimientos, los resultados de su implantación o sus impactos, así como tampoco los mecanismos de evaluación y revisión para detectar la posible necesidad de establecer planes de mejora.

La organización tiene establecida una política de responsabilidad y unos Principios de Actuación en la cadena de suministro. Los proveedores son evaluados para asegurar el cumplimiento de los estándares éticos, laborales, ambientales y de seguridad y salud (No detalla en qué consisten estos estándares ni qué indicadores lo componen). Se realizan cuestionarios y programas de sensibilización a proveedores, así como una valoración de riesgos. La organización ha establecido un Modelo de gestión de compras. La memoria aporta algunos datos relativos a proveedores, como el total de proveedores adjudicatarios locales, porcentaje de proveedores adjudicatarios locales con respecto al total, así como la cantidad de dinero destinada a ellos. Sin embargo, para obtener estos datos desglosados (la memoria sólo ofrece desglose para España), tenemos que acudir al Atlas de RC, en el que encontramos los siguientes indicadores desglosados: volumen de compras total y volumen de compras adjudicado localmente. Sin embargo, los datos se desglosan únicamente en 6 países (Alemania, Eslovaquia, España, Irlanda, Reino Unido y República Checa), cuando la organización afirma que sus más de 14.500 proveedores se localizan en más de 80 países. Se informa de la distribución de auditorías a proveedores por países y del nivel de cumplimiento observado (2010-2011).

Las condiciones de contratación a proveedores comerciales en 2011 han incluido periodos de pago iguales o inferiores a los 85 días, según lo establecido por ley. La organización aporta información sobre los pagos realizados dentro del plazo, el total de pagos realizados a acreedores comerciales, el plazo medio ponderado excedido en días, y los aplazamientos que a la fecha de cierre sobrepasan el plazo. A través de esta información requerida por la Ley 15/2010 se puede comprobar también la visión de responsabilidad y el compromiso que tienen las empresas con la creación de riqueza, sobre todo en el caso de las grandes multinacionales, ya que estas pueden causar efectos tanto positivos como negativos a través de las condiciones de negociación y el cumplimiento de los pagos, especialmente a PYMES y autónomos. En el caso de Telefónica, la compañía informa de que el 4,8 % de sus pagos han excedido el límite legal establecido, y que la demora media es de 38 días, sin precisar de qué forma ha valorado el impacto que pudiera causar ese retraso o qué medidas tomará o tomó en caso necesario para remediarlo.

A través de los proveedores sociales, Telefónica adjudicó en 2011 bienes y servicios por un importe de 9 millones de euros en España. "*En Telefónica asumimos la responsabilidad de llevar a nuestra cadena de suministro el Principio, impulsando una mejora en las condiciones de vida y de trabajo de las personas que forman parte de nuestra cadena de suministro y asegurarnos de la no vulneración de sus Derechos Humanos*" (ISC 2011, p. 147). No se describen medidas para aquellos proveedores que no cumplan los estándares marcados en la compañía ni se aporta información sobre el modelo de gestión de proveedores puesto en marcha en 2010.

En relación a los metales en conflicto, Telefónica no aporta información al respecto en su memoria de RSC de 2011, mencionándolo en el Principio 2 del Pacto Mundial, en el que pone de manifiesto su preocupación de cómo el suministro de determinados metales está contribuyendo a la violación de los derechos humanos por grupos armados en la República Democrática del Congo, afirmando que Telefónica no adquiere directamente este tipo de materiales, si bien algunos de los productos terminados adquiridos sí pueden contener pequeñas cantidades de ellos. También informa de su posicionamiento respecto a los metales en conflicto en la página web<sup>44</sup>. Se considera positivo su posicionamiento sobre este tema, de especial impacto en el sector de las TIC; sin embargo, no concreta de qué manera impulsa la adopción de medidas para evitar estas prácticas por parte de sus proveedores, ya que algunos de ellos se vieron afectados de manera directa por esta controversia, aunque según podemos comprobar por fuentes externas, han establecido medidas para corregir tal situación<sup>45</sup>.

En 2009 se mencionaba que Telefónica incluía en su Informe de Responsabilidad Social un acuerdo de colaboración firmado con la ONG *Intri Tin Supply Chain Initiative* (ITSCI)<sup>46</sup>, representante de la industria del estaño, para la actuación responsable en la extracción de minerales básicos para el sector TIC en zonas de conflicto. No se aportaba información en relación a fechas, tiempos de evolución y/o logros previstos para el proyecto. En el informe de 2010 no se encontró ninguna alusión al acuerdo, al piloto ni a ningún tipo de resultados. En 2011 tampoco se aporta dicha información.

Para promover la sostenibilidad de sus proveedores, la organización establece una Política de Responsabilidad en la Cadena de suministro, respondiendo así a su voluntad de mejorar las condiciones de vida y trabajo de las personas que integran la cadena de suministro. En 2010 se recogió el compromiso público asumido (a través de normativas externas e internas), en el Portal de Compras<sup>47</sup>. La organización elabora evaluaciones periódicas del nivel de riesgo de proveedores dentro de su Plan de Auditorías. Se echa en falta información sobre planes, fechas y grado de implantación, mecanismos de supervisión y/o verificación, etc. en relación a la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro.

En cuanto a la Oficina de Cambio Climático del grupo, sigue sin aportarse información en relación a su composición, objetivos, proyectos, alcance, países de especial riesgo, indicadores de control, frecuencia y operativa de reunión y funcionamiento y reporte, etc. En esta edición, sólo se mencionan las líneas de actuación de la Oficina. Desde el informe de 2008, se resalta que las alusiones a esta Oficina son cada vez más escasas, lo cual sorprende, pues esta Oficina constituye una pieza clave de la Estrategia Ambiental de la compañía. La información en relación a la Oficina de Principios de Actuación es más extensa que en el caso de la Oficina de Cambio Climático. El índice de Comportamiento ambiental iniciado en 2009 en relación a la gestión ambiental, ya no aparece referido en la memoria de 2010. Esto provoca una percepción de falta de continuidad por parte de la compañía en relación a la voluntad de facilitar información transparente a sus grupos de interés.

La memoria de RSC no aporta todos los indicadores cuantitativos que se pueden encontrar en el Atlas de RC, gracias a los cuales se pueden realizar comparativas por períodos. Es necesario tener en cuenta que proporcionar esta información únicamente de forma on line puede hacerla poco accesible para algunas de las partes interesadas, por la brecha tecnológica y de capacitación en algunas regiones en las que está presente. La memoria ofrece información acerca de la evolución de algunos indicadores básicos (KPIs) de los últimos tres años, tales como el índice de satisfacción de clientes y otras cifras relacionadas con este colectivo, la contribución al progreso por países, la evolución de las reclamaciones, la inversión en I+D, el nivel de cumplimiento observado en auditorías, etc. Sin embargo, los resultados no se comparan con los “puntos calientes” detectados en ejercicios anteriores. Además, por la falta de desglose en los datos, no es posible comparar la información entre productos y servicios, entre líneas de negocio y funciones, entre proyectos, entre países, entre filiales, entre organizaciones del mismo sector, o en el mercado. Tampoco es posible comparar el

<sup>44</sup> [http://www.rcsostenibilidad.telefonica.com/es/sostenibilidad\\_telefonica/proveedores.php](http://www.rcsostenibilidad.telefonica.com/es/sostenibilidad_telefonica/proveedores.php)

<sup>45</sup> <http://www.apple.com/es/supplierresponsibility/code-of-conduct/labor-and-human-rights.html>

<sup>46</sup> [www.itri.co.uk](http://www.itri.co.uk)

<sup>47</sup> <http://www.telefonica.com/es/suppliers/html/home/index.shtml>

desempeño (económico, social, ambiental) entre diferentes países y/o regiones donde la organización está presente. Hay que destacar que cada año se reducen los indicadores aportados, por lo que se está produciendo de forma progresiva una importante pérdida de información.

La información es verificada externamente por *Ernst & Young* en base a la guía de *Global Reporting Initiative* (versión 3.1), y la Norma AA1000 APS 2008. Se realizan igualmente auditorías a nivel interno; sin embargo, no se informa de los resultados de estas auditorías.

Como conclusión, los objetivos de RSC no se comunican de manera clara y con detalle, se mencionan de manera general al principio de la memoria, pero no se cuantifican para poder medirlos y compararlos con los resultados obtenidos en el período (sólo se miden los relativos a reducciones de residuos, consumos, emisiones, etc.), a pesar de ser precisamente el establecimiento de más objetivos dirigidos a los grupos de interés una de las recomendaciones establecidas el ejercicio pasado en el informe de revisión independiente realizado por *Ernst & Young*.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

La organización publica anualmente el Informe de Gobierno Corporativo según el formato oficial de la CNMV. Se observan algunas mejoras en el cumplimiento de recomendaciones de Buen Gobierno como la aprobación de la política de retribuciones de los consejeros por la Junta como punto separado del orden del día, el establecimiento del canal anónimo de denuncias para todas las partes interesadas, o el establecimiento de un tiempo máximo de 12 años en el cargo para los consejeros independientes. Sin embargo, un año más, encontramos escasa información en relación a aspectos éticos y de corrupción contextualizada en cada uno de los países en los que está presente la organización, lo que hace pensar que la información proporcionada está más enfocada a inversores que al conjunto de la sociedad. Hay que recordar que 10 de los 26 países en los que la organización está presente están considerados de alto riesgo en corrupción por Transparencia Internacional (Argentina, Venezuela, Colombia, Ecuador, Perú, Guatemala, Panamá, El Salvador, Nicaragua y México)<sup>48</sup>, y algunos de ellos, como República Checa, no forman parte de la OCDE<sup>49</sup>.

La corrupción es una de las líneas de la Oficina de Principios de Actuación y uno de los riesgos reputacionales identificados por la organización, tomando como base el texto de la Convención de Naciones Unidas contra la corrupción. La organización informa de haber realizado en 2011 cerca de 1.000 trabajos de Auditoría Interna e Inspección, los cuales dieron origen a 79 despidos por casos de mal uso o apropiación de los bienes de la empresa. Informa igualmente del número de unidades de negocio analizadas en la Oficina de Principios de Actuación, pero no aporta el dato para 2011. Como medidas tomadas a incidentes de corrupción, indica que 5 personas fueron despedidas en 2011, lo que supone dos personas menos que en 2010. La organización no detalla de qué manera lucha contra el blanqueo o cómo previene la malversación.

La organización identifica los siguientes tipos de riesgos: riesgos de negocio, riesgos financieros, riesgos operacionales, y riesgos globales (dentro de esta categoría se incluyen los riesgos reputacionales y los asociados al incumplimiento de los Principios de Actuación). La compañía ha establecido un esquema de prioridades para la gestión de riesgos reputacionales, pero no establece riesgos medioambientales, de calidad y seguridad del suministro para el cliente y/o de derechos humanos. Uno de los hitos a alcanzar en 2011 por la Oficina de Principios de Actuación, de los que informaba en la memoria de 2010, era la concordancia de los riesgos con los identificados en la matriz de materialidad. Los riesgos de mayor relevancia identificados en la matriz de materialidad fueron la Protección de Datos y Privacidad, la transparencia y la calidad de servicio, los cuales no coinciden con los riesgos identificados por el Sistema de Control.

<sup>48</sup> <http://www.transparency.org/cpi2012/results>

<sup>49</sup> <http://www.oecd.org/>

La organización continúa excediendo el número máximo de consejeros, aunque justifica dicha situación. Tampoco hay cambios respecto al año pasado en el número de mujeres que componen el Consejo: una sola mujer sobre el total de 18 miembros, proporción que se encuentra todavía muy lejos de la paridad entre hombres y mujeres. Los procedimientos que se han establecido para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras mencionan la selección de consejeros en general, pero no específicamente de mujeres. Siguen sin describirse medidas correctivas y/o iniciativas para corregir situaciones de discriminación sexual.

Desde 2008 se observa una tendencia en las empresas del Ibex 35 de incorporar en los órganos de gobierno a personas influyentes de gobiernos e industrias. Este es el caso de Francisco Javier De Paz Mancho (Director General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio y Turismo entre 1993 y 1996) o Luiz Fernando Furlán, (Ministro de Industria, Desarrollo y Comercio del Gobierno de Brasil de 2003 a 2007, nombrados en 2008. En el caso de Luiz Fernando Furlán, dejó el Consejo de Administración de Telefónica en 2003, año en que se incorporó al Gobierno de Brasil, para volver a Telefónica en 2008. Cabe recordar que en 2010 Telefónica firmó la compra de la empresa brasileña Vivo.

Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos políticos y/o de la Administración Pública a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria” está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos en el momento actual o en el futuro, según se hable de la esfera de lo público o lo privado. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas.

La organización informa de la existencia de un canal de denuncias anónimo para empleados, información que no se proporcionaba desde 2008, aprobado por la Comisión de Auditoría y Control, disponible en la web de los Principios de Actuación de la Intranet; la memoria aporta datos en relación a la distribución de las denuncias. Telefónica informa que los proveedores y demás interesados también pueden acceder a canales confidenciales a través de los portales habilitados para la relación con los diferentes grupos de interés. Los Principios de Actuación de la compañía establecen que *quienes soliciten consejo o quieran comunicar un incidente serán tratados con respeto y dignidad, de acuerdo a los siguientes principios: respeto, confidencialidad, fundamento, exhaustividad* (PA 17).

El Artículo 36 del Reglamento del Consejo indica que el Informe sobre la política de remuneraciones se somete a votación como punto separado del orden del día, recomendación que en 2010 no cumplía, pero sí informaba de que ésta estaba incorporada en el documento correspondiente a la nueva versión del Reglamento del Consejo, aprobado por Telefónica en abril de 2011. Sin embargo, el IAGC sigue informando del no cumplimiento de esta recomendación. A este respecto, en el IAGC se puede leer que “no lo consideró oportuno en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de mayo de 2011, por entender que no era una materia propia de la Junta General, y porque, además, al tratarse de un tema sumamente estratégico, su votación podría haber derivado en un debate abierto, generando, por tanto, inestabilidad e incertidumbre”. Este planteamiento, además de contrario a normas y recomendaciones de buen gobierno y a las demandas de los grupos de interés, representa una importante falta de coherencia interna.

El Informe sobre la política de retribuciones de los miembros del Consejo de Administración informa de la remuneración obtenida individualmente y del total de retribuciones percibidas por los Consejeros durante 2011, desglosado en sueldo/compensación, remuneración fija, comisiones, dietas, retribución variable a corto plazo (aplicada únicamente a consejeros ejecutivos) y otros conceptos. La organización establece que las retribuciones de carácter

variable tienen en cuenta el desempeño profesional de sus beneficiarios, y no derivan de la evolución de los mercados (IPRCA 4). La retribución variable anual está vinculada, por otra parte, a la consecución de objetivos que inciden en la creación de valor (IPRCA 8). No menciona que se establezcan objetivos no financieros a los que se relaciona la remuneración que perciben los directivos, tales como objetivos medioambientales, sociales o prácticas de buen gobierno.

Un ejemplo bastante claro de la separación que todavía existe entre las visiones de los grupos de interés y las de los directivos y consejeros es la mostrada por TELEFÓNICA al justificar su no cumplimiento con la recomendación 40 del Código Conthe. Por lo que se refiere al sometimiento del informe sobre la política de retribuciones a votación consultiva de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día, la empresa dice que “no lo consideró oportuno en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de mayo de 2011, por entender que no era una materia propia de la Junta General, y porque, además, al tratarse de un tema sumamente estratégico, su votación podría haber derivado en un debate abierto, generando, por tanto, inestabilidad e incertidumbre”<sup>50</sup>.

Telefónica da muestras no sólo de una total falta de atención a las demandas y recomendaciones de instituciones y grupos de interés, sino de una visión encontrada con estas y una falta de observación de la realidad. Se percibe también una falta de voluntad por ajustarse a nuevas prácticas que ya no son sólo recomendaciones, sino también obligaciones de cumplimiento legal.

La retribución agregada de sus tres Consejeros Ejecutivos ascendió en 2011 a 12.359.874 € (IPRCA 2011, p. 15) €, cantidad inferior a la percibida en 2010 (14.686.157 €, IPRCA 2010, p. 14). Sin embargo, la remuneración total de los miembros del Consejo en 2011 fue de 4.549.501 €<sup>51</sup>, ligeramente superior a la percibida en 2010 (4.457.417 €)<sup>52</sup>.

El proveedor actual de servicios de asesoramiento para la elaboración del informe sobre la Política de Retribuciones es *Towers Watson* (compañía resultante de la fusión entre *Towers Perrin* y *Watson Wyatt*). Se rompe así la tendencia de cambio de proveedor que se venía observando desde 2008, año en que el proveedor era *Towers Perrin*, siendo *Odgers Berndtson* en 2009.

Existen en la organización diez beneficiarios de cláusulas de blindaje, autorizadas por el Consejo de Administración, pero no por la Junta General, que aunque no tenga que autorizarlo, sí se le debe informar al respecto. No se menciona el nombre de los beneficiarios ni las cantidades concretas a favor de cada uno.

En el Informe describen las medidas para garantizar el fraccionamiento del voto, para 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. Algunas de las medidas adoptadas para fomentar la participación de los accionistas en las Juntas generales son la página web, la formulación de sugerencias por parte de los accionistas, el foro electrónico de accionistas, y la posibilidad de delegación y representación.

Una de las recomendaciones de Buen Gobierno es que dentro de la categoría de consejeros externos, la relación entre el número de consejeros dominicales y el de independientes refleje la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por los consejeros dominicales y el resto del capital. A 31 de diciembre de 2011, el grupo de Consejeros externos de Telefónica estaba compuesto por 15 miembros, de los cuales 5 tienen la condición de dominicales, 8 de independientes y 2 “otros Consejeros externos” (Apartado B.1.3 IAGC). Esta situación se justifica más adelante, “por ser una sociedad de elevada capitalización en las que son escasas las participaciones accionariales significativas pero existen accionistas con paquetes accionariales de elevado valor absoluto” (IAGC 35).

<sup>50</sup> IAGC 2011, p. 60

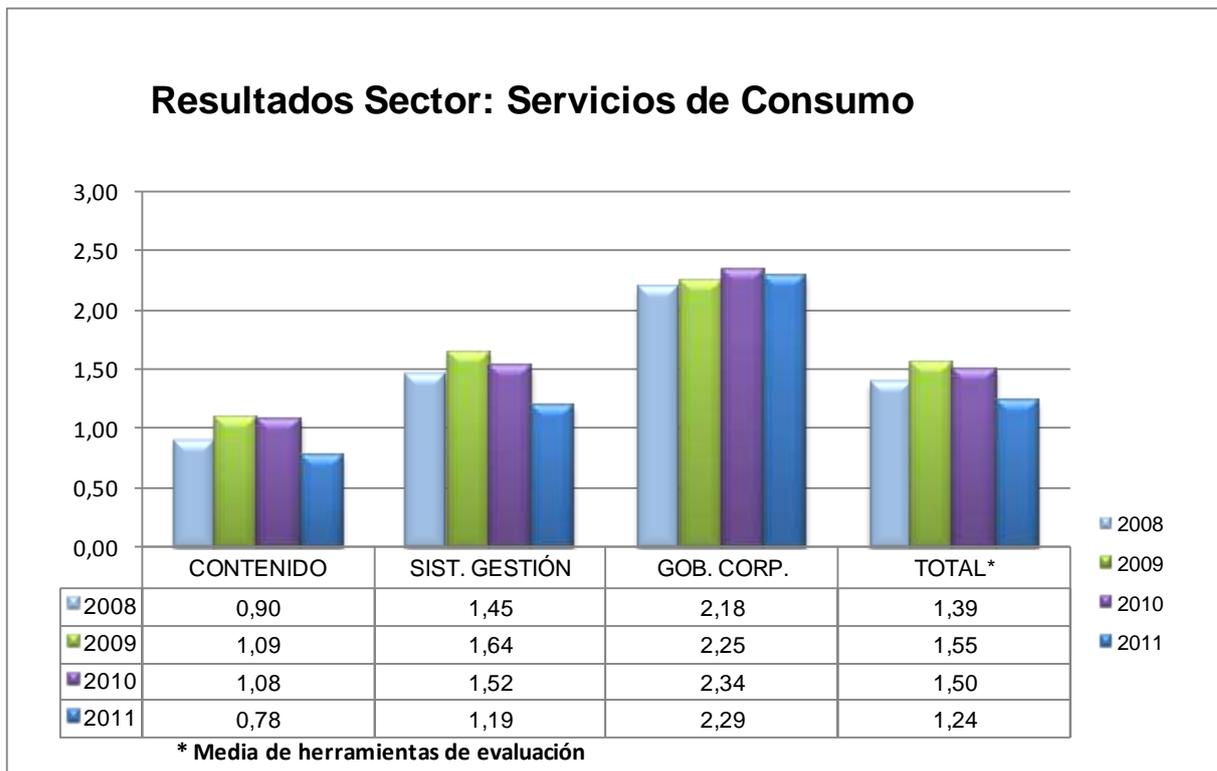
<sup>51</sup> IPRCA 2011, p. 14

<sup>52</sup> IPRCA 2010, p. 12

Por otro lado, sí cumple la recomendación de que el número de consejeros independientes represente al menos un tercio del total de consejeros, y que los consejeros independientes no puedan permanecer como tales durante un período continuado superior a 12 años. Se indica que se ha producido únicamente una inasistencia de consejeros durante el ejercicio, lo que representa el 0,476% sobre el total de votos. La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno organiza y coordina, junto al Presidente del Consejo de Administración, la evaluación periódica del Consejo, conforme a lo dispuesto en el artículo 13.3 del Reglamento del Consejo. El grupo está compuesto por un total de 9 Comisiones: Comisión de Nombramientos, 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 Delegada, Comisión de Estrategia, Comisión de Innovación. Los Presidentes de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son consejeros independientes.

### 3.3.6. Empresas del sector Servicios de Consumo:

- **ABERTIS INFRAESTRUCTURAS, S.A.**
- **AMADEUS IT HOLDING**
- **IAG**
- **MEDIASET**



# ABERTIS INFRAESTRUCTURAS S.A.

## Abertis

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

ABERTIS ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Administración y gestión de infraestructuras de transporte (Autopistas)
- Infraestructuras de telecomunicaciones
- Gestión y explotación de Aeropuertos

También empresas participadas de ABERTIS desarrollan estas actividades:

- Servicios financieros (Actividad de soporte)
- 
- Inmobiliaria (Actividad de soporte)
- 
- Compra venta de fuel

#### Alcance geográfico

ABERTIS opera o tiene presencia a través de sociedades participadas y dependientes en 18 países: España, Portugal, Francia, Países Bajos, Croacia, Eslovaquia, Reino Unido, Irlanda, Suecia, Estados Unidos, Puerto Rico, México, Brasil, Jamaica, Colombia, Bolivia, Chile y Argentina<sup>1</sup>

ABERTIS está presente en 2011 mediante filiales y/o participadas al menos en los siguientes paraísos o nichos fiscales: Países Bajos, Puerto Rico, Delaware (EE.UU) y Montego Bay (Jamaica)<sup>2</sup>

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, ABERTIS informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- *Dow Jones Sustainability Index World*
- Índices ECPI
- Índices ASPI
- 
- *Carbon Disclosure Project: CDPLI y CDPPI*
- Clasificación ISR Triodos

#### Normativa Internacional

<sup>1</sup> Según el IRSC 2011, ABERTIS opera en 14 países. . El alcance del informe de RSC cubre 10 países, por lo que 4 países se quedan fuera del análisis.

<sup>2</sup> En 2011 ABERTIS ya no está presente en dos paraísos fiscales en los que estaba ubicado en 2010: Principado de Andorra y Sudáfrica (CCAA 2010: 81-83)

ABERTIS informa sobre su cumplimiento en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Directivas anti-discriminación de la UE (2000)
- Directiva europea de contaminación acústica (2002/49/CE)
- Protocolo de Kyoto

#### 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
- *Global Reporting Initiative*
- *London Benchmarking Group España*
- Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 de Accountability (2008)
- Código Conthe
- Modelo de Excelencia EFQM (Calidad)
- *Green House Gas Protocol*
- Sistema de Gestión de calidad ISO 9001
- Sistema de gestión ambiental ISO 14001
- Sistema de Seguridad y salud

#### Documentos incluidos en el análisis

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

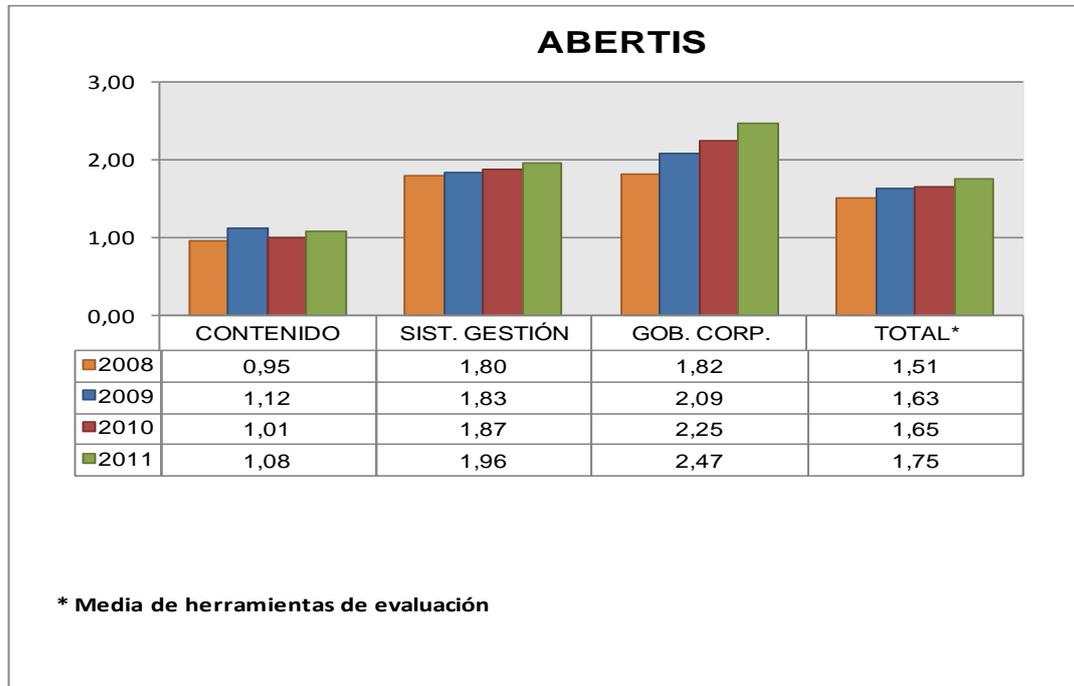
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011	
Informe Anual 2011	
Cuentas Anuales consolidadas e Informe de gestión consolidado 2011	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Reglamento del Consejo de Administración (Actualizado 2011)	
Reglamento Interno de Conducta de en Materias Relacionadas con el Mercado de Valores (2005)	
Reglamento de la Junta General de Accionistas (Actualizado 2011)	
Estatutos Sociales (2010)	
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros	

## II. TABLAS DE RESULTADOS

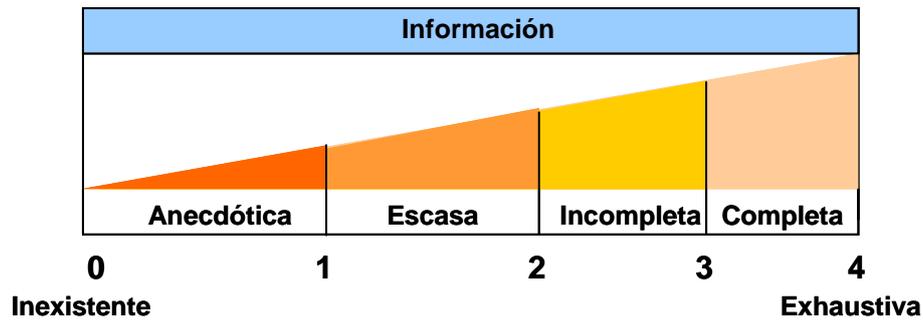
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,93</b>
Indice&Perfil GRI	2,16
GRI Indicadores	1,55
Principios GRI	2,08
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,47</b>
<b>ONU</b>	<b>0,60</b>
<b>AA1000</b>	<b>1,77</b>
AA1000 Indicadores	1,63
AA1000 Principios	1,90
<b>NEF</b>	<b>2,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,75</b>

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 **1,75**, 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 **1,08**, 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 **1,96**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,47**.

En líneas generales, ABERTIS ha experimentado una leve mejoría de los resultados con respecto al año anterior, en especial debido a un pequeño incremento en el eje de principios e indicadores AA1000. Entre las novedades del informe de RSC de 2011 (a partir de ahora IRSC) destaca la incorporación de indicadores del suplemento sectorial de aeropuertos de GRI y la inclusión del suplemento sectorial de telecomunicaciones, a través de los que se ofrecen datos e impactos de cada línea de negocio. Asimismo, se han modificado indicadores existentes de acuerdo a los nuevos requerimientos de la guía G3 y se han incorporado indicadores laborales y de comunidad a la base de datos de la organización. La adaptación y progresión de la base de datos no implica únicamente el incremento de indicadores en determinadas áreas, sino también la reducción de indicadores de otras áreas. A pesar de la inclusión de los suplementos sectoriales y de los indicadores laborales y de comunidad, el número de indicadores que compone la base de datos sigue siendo el mismo que el año anterior (más de 200). Por otro lado, autopistas españolas ha modificado su sistema de información y rendición de cuentas. 2011 ha supuesto la creación de IntrABERTIS 2.0, el lanzamiento de un nuevo proyecto, Proyecto OASIS - Autopistas del futuro, la constitución de una nueva sociedad en el sector de aparcamientos y logística (saba), un nuevo Plan de eficiencia 2011-2014 y un nuevo código ético (no disponible en la Web). Las líneas de negocio de aparcamientos y logística han sido excluidas en el informe de 2011, ya que forman parte de una nueva organización en cuyo accionariado ABERTIS no tiene presencia. En 2011 se ha producido un ligero descenso de actividad en las autopistas españolas, compensado por las internacionales y francesas. En el caso de los Aeropuertos, se ha producido un incremento del 7% en el número de pasajeros, y un incremento del 18% en los centros técnicos gestionados por ABERTIS telecom.

A pesar de la mejora de los resultados, en parte por los aspectos mencionados anteriormente, se continúa observando una deficiencia en la cobertura del informe, focalizado en gran medida en la línea de negocio de autopistas, principal actividad del grupo en términos de volumen de negocio y resultados (79% de ingresos del total de ABERTIS). El concepto de materialidad en RSC no está directamente relacionado con los ingresos de la empresa, sino con los impactos y riesgos (económicos, sociales y ambientales) que provocan las actividades de la organización en los lugares donde operan y sobre las partes interesadas. Los datos referentes a autopistas aparecen desglosados por regiones (España, Francia y resto de Europa y América), no siendo así en el caso del sector de telecomunicaciones y aeropuertos. La inclusión del suplemento sectorial de aeropuertos ha implicado la ampliación de la información sobre esta actividad. . La organización ofrece información más extensa de su actividad principal, la gestión de autopistas, si bien todos los sectores de actividad tienen la misma importancia en términos de generación de impactos y riesgos sociales, económicos y ambientales derivados de sus actividades y de su gestión.

Al aparecer algunos datos agregados, sin desglose por sector de actividad y/o por países, como es el caso de la inversión en acción social, la compra de bienes y servicios o las donaciones a Centros Especiales de Trabajo, es difícil evaluar el desempeño económico y social en determinadas áreas geográficas, en las que puede existir mayor riesgo de elusión fiscal o de vulneración de los derechos humanos<sup>3</sup> o sindicales<sup>4</sup>, como Colombia, Argentina, Chile o Bolivia. Al excluirse ciertas actividades del análisis, no se reportan resultados e impactos (tanto negativos como positivos) en estos ámbitos geográficos, impidiendo una correcta rendición de cuentas y la evaluación de los impactos producidos en cada uno de estos países. Sí se observa mayor desglose que el ejercicio anterior, en cuanto a sistemas de gestión, plantilla, salario mínimo local y salario inicial, residuos de vuelos internacionales, superficie de espacios protegidos afectada, accidentes con aeronaves, ruido y compra a proveedores locales. Por otro lado, no se observa un correcto equilibrio entre la presentación de impactos positivos y negativos, no resultando del todo neutral la comunicación que realiza la organización en la memoria. Se evidencia escasa información, cuando no anecdótica, sobre aspectos de derechos humanos, laborales y sindicales, medidas anti corrupción e impactos provocados en comunidades locales y poblaciones indígenas. No se observan avances sustantivos en este aspecto con respecto al ejercicio pasado.

Se hace necesario, por tanto, una mejora en el desglose de indicadores económicos, sociales y ambientales por regiones y áreas de actividad, con el objetivo de lograr un ejercicio real de rendición de cuentas, donde se ofrezcan datos relevantes que permitan evaluar los impactos generados por la organización. Sin el correspondiente desglose, no es posible contrastar la coherencia entre los datos sobre resultados e impactos económicos, sociales y ambientales por país y/o actividad. Se hace también necesaria una mejora en el enfoque de gestión hacia la comunidad local. Por otro lado, a pesar de que se menciona en la memoria la existencia de determinados documentos o códigos internos en los que la empresa explica los compromisos y procedimientos de actuación sobre ciertos aspectos de RSC, como es la norma anti-corrupción, las cláusulas aplicadas a proveedores o el Código ético, éstos no están disponibles en la Web del grupo para la consulta de las partes interesadas. Asimismo, entre las mejores prácticas del ejercicio 2010 se mencionaba el Plan de movilidad 2011-2014, del que ya no se informa en 2011, año en el que se continúa trabajando en un sistema de estimación de aguas residuales y en el desglose por región de absentismo, enfermedades y víctimas mortales, datos no disponibles en la actualidad.

## b. CONTENIDOS RSC

El alcance del IRSC de 2011 incluye 21 empresas de las que ABERTIS dispone de un control mayoritario y capacidad de gestión (94% de la cifra de negocio), siendo excluidas este año las líneas de negocio de aparcamientos y logística. El alcance del IRSC es distinto al alcance del resto de publicaciones del grupo, por lo que las cifras referentes a algunos indicadores, como el

<sup>3</sup> [Amnistía Internacional Informe 2012. El estado de los derechos humanos en el mundo](#)

<sup>4</sup> [Informe CSI 2012. Las violaciones de los derechos sindicales en todo el mundo en 2011](#)

IMD (Intensidad media diaria), no coincide con los datos publicados en el Informe Anual. Además, las líneas de negocio de aparcamientos y logística han sido excluidas del alcance del informe. Se ha mantenido la estructura del informe del año anterior, incluyendo en cada apartado las líneas estratégicas correspondientes y organizando la información en torno al establecimiento de políticas, los resultados y los ejemplos de buenas prácticas.

Según el IRSC, la valoración de datos económicos se realiza en base a la cifra de negocio y los datos de actividad, valorando por tanto el desempeño económico en términos agregados y relativos. Una vez más, se detecta una falta de desglose país a país, en indicadores económicos, como son, impuestos pagados, subvenciones recibidas exenciones fiscales o gastos salariales, recogiendo esta información de manera agregada, bajo un indicador de elaboración propia que no aporta información relevante para el análisis realizado. La información de tipo económica y financiera es más exhaustiva, pero agregada, en el Informe Anual y en las Cuentas Anuales, estableciendo referencias cruzadas con los otros documentos publicados por la organización (IRSC, IAGC y otros), pero sin aportar ni un análisis de impactos socioeconómicos de los mismos por país, ni desagregando el mismo para los distintos aspectos de impacto económico. (.

ABERTIS tiene presencia, a través de empresas filiales o participadas, en los siguientes países y territorios considerados paraísos o nichos fiscales: Países Bajos, Puerto Rico, Delaware (EEUU) y Jamaica<sup>5</sup>, con actividades consideradas operativas, como servicios financieros, tenencia de acciones, inmobiliaria, compra venta de fuel y servicios de consultoría técnica, y actividades consideradas meramente instrumentales o financieras (concesionaria de infraestructuras y administración y gestión de infraestructuras). Se observan menos sociedades en paraísos fiscales que en el pasado ejercicio (concretamente una menos en Delaware), y la desaparición de las ubicadas en el Principado de Andorra y en Sudáfrica, dedicadas a actividades operativas e instrumentales. Como novedad, destaca una nueva concesionaria de autopistas y peajes en Puerto Rico por periodo de 40 años (Autopistas Metropolitanas de Puerto Rico), y la inclusión de nuevas actividades en las sociedades ya existentes, como es el caso de la compra venta de fuel.

Por la información analizada, se podría pensar que ABERTIS podría estar utilizando, como ya se indicó el ejercicio pasado, la estrategia a la que se denominó “muñecas rusas” para eludir el pago de impuestos. La empresa explota en Bolivia un aeropuerto en régimen de concesión a través de su filial TBI. Entre la compañía concesionaria y la sociedad cabecera del grupo figuran ocho sociedades intermedias; estas filiales forman una cadena de propiedad en la que cada sociedad posee el 90% de la anterior. La muñeca más pequeña, Servicios de Aeropuertos Bolivianos, S.A., es la que genera la actividad. A continuación figuran cuatro empresas domiciliadas en la misma dirección de Delaware y otras cuatro sociedades domiciliadas en Londres, y por último ABERTIS, la mayor de todas. Dado que cada muñeca posee el 90% de todas las que tiene dentro, el coste de participación debería ser siempre mayor en una empresa más grande que en una más pequeña; sin embargo, tal como vemos en la información que ofrecen, esto no siempre se cumple, existiendo por tanto incoherencias en el coste de participación de cada una de estas compañías en el informe del informe de cuentas anuales (CCAA).

Por otro lado, se detectan hasta diez sociedades diferentes ubicadas en la misma dirección de Delaware. La actividad de la sociedad o su denominación social permite deducir que no existe ninguna relación operativa entre el lugar donde está domiciliada la sociedad (por ejemplo Delaware), y su objeto social (por ejemplo *SFB Fueling US*, dedicado a la compra venta de fuel). Este tipo de prácticas pueden tener, entre otros, el objetivo de lograr beneficios fiscales. Del anterior análisis se obtiene el siguiente listado de sociedades sobre el que se considera necesario que ABERTIS aporte mayor cantidad de información, por considerar que, en base a las actividades y ubicaciones sobre las que informa, se podrían encontrar otros fines distintos a las operaciones propias de la compañía, relacionadas con posibles prácticas de elusión fiscal, no ilegales pero poco coherentes con la declaración de responsabilidad social de la organización.

<sup>5</sup> Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC” que figura en el presente informe

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Abertis Infraestructuras Finance, B.V.	Prins bernhardptin, 200 1097JB Amsterdam (Países Bajos)	Servicios financieros
HIT Finance BV	Rokin 55, 1012 KK Amsterdam, Países Bajos	Tenencia de acciones
Airport Group International Holdings LLC	c/o Corporation Trust Center, 1209 Orange Street, Wilmington, Delaware 19801, United States of America	Sin actividad
TBI US Operations Inc	c/o Corporation Service Company, 2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808, EEUU	Tenencia de acciones
TBI Overseas Holdings Inc	c/o Corporation Service Company, 2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware, 19808, United States of America	Tenencia de acciones
TBI Real Estate Holdings LLC	2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808, United States of America	Inmobiliaria
TBI Airport Management Inc	2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808, United States of America	Gestión y explotación de aeropuertos
Orlando Sanford Domestic Inc	2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808, United States of America	Gestión y explotación de aeropuertos
SFB Fueling Holding (US)	2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808, United States of America	Tenencia de acciones / Compra venta de fuel
TBI Overseas (UK) LLC	c/o Corporation Service Company, 2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808, Estados Unidos	Servicios de consultoría técnica
TBI (US) Inc	2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808, Estados Unidos	Tenencia de acciones
TBI Overseas (Bolivia) LLC	c/o Corporation Service Company, 2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808, Estados Unidos	Tenencia de acciones

Al igual que en 2010, el 95% de la cifra de negocio cuenta con un sistema de gestión ambiental implantado según la norma ISO 14001. En 2011 se ha reducido la inversión y el gasto en medio ambiente, destinándose 19,9 millones de euros frente a los 31 millones de euros en 2010<sup>6</sup>, lo que constituye el 2,77% del beneficio neto consolidado (4,7% en 2010). El 80% de las unidades de negocio disponen de un registro de normativa ambiental y de incumplimientos; sin embargo, un año más sigue sin mencionarse el principio de precaución en la memoria. Se establecen sistemas de control de riesgos en el Informe Anual de Gobierno corporativo (en adelante IAGC), identificando riesgos de negocio, financieros y operacionales, pero no riesgos sociales o de derechos humanos, a pesar de que la organización opera en países de Sudamérica y América Central, países con alto riesgo de vulneración de estos derechos<sup>7</sup>. En cuanto al principio de prevención medioambiental, la organización está adherida al Pacto Mundial con status de Activa y con el nivel de diferenciación, según la metodología autoevaluativa, de Advanced, y establece medidas de prevención de riesgos basados en estándares internacionales de referencia, como la norma ISO 14001 (no especifica en qué se basan estas medidas). En el informe de cuentas anuales se informa de las actividades con incidencia en el medio ambiente<sup>8</sup>, mencionando que existe una provisión para riesgos y gastos de carácter medioambiental en el caso de que existan obligaciones relacionadas con la protección del medio ambiente.

Durante 2011, ABERTIS ha recibido una sanción relativa a incumplimientos asociados a Medio Ambiente, la red AP68 Ebro ha recibido una sanción de 1.067,5 euros por incumplimiento de los parámetros de vertido en el Área de Servicio Sobradíel. La organización enfatiza exclusivamente los aspectos económicos de las sanciones, sin detallar las consecuencias que puede tener el incumplimiento sobre el medio ambiente o la salud humana. Se enumeran las principales actuaciones desarrolladas en 2011 por unidad de negocio para mitigar aspectos ambientales significativos, y sus objetivos de gestión ambiental para 2012 (por unidad de negocio). Sigue faltando la cuantificación de estos objetivos para poder medir los resultados de

<sup>6</sup> IRSC 2010: 48

<sup>7</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

<sup>8</sup> CCAA 2010: 324

estas acciones. Algunos de estos objetivos son incrementar el porcentaje de negocio con un sistema de gestión ambiental implantado según la norma ISO 14001, mantener el sistema de gestión ambiental y el nivel de consumo de recursos y de segregación de residuos, reducir el consumo de papel e incrementar su recogida selectiva y reducir el consumo de agua y de energía. Si estos objetivos no se cuantifican, no se podrá comprobar posteriormente su grado de cumplimiento.

A pesar de la reducción en inversión y gasto medioambiental en 2011, la organización ha mejorado notablemente su desempeño medioambiental con respecto a 2010 (podría deberse a la exclusión de las líneas de negocio de aparcamientos y logística). La organización ha reducido sus emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> en un 15% en términos relativos a la actividad. Debido a las medidas implantadas en cada una de las unidades de negocio, el consumo total de agua ha descendido un 4%, el de energía un 11%, el de gas natural un 7% y el de electricidad un 12% con respecto al año anterior. En cambio, se ha producido un incremento del peso de combustibles líquidos y de gas natural en detrimento de los Gases licuados del petróleo y la electricidad. El consumo agregado de combustibles ha disminuido un 7%, y la reducción en los consumos de gasóleo ha sido del 25%. El consumo de materiales ha disminuido un 6% en relación al año 2010. Se informa por parte de la empresa que algunos datos de materiales consumidos en Rutas del Pacífico y Elqui no han sido incluidos por no haber sido posible su verificación.

En la memoria se describen de forma general los impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios de la organización, así como las principales actuaciones llevadas a cabo durante 2011 para la mitigación de estos impactos. La organización afirma que prioriza los impactos sobre la comunidad local; sin embargo, no ofrece información detallada a este respecto, estableciendo medidas más concretas para paliar otro tipo de impactos, como es la contaminación atmosférica (*Carpooling*), y la contaminación accidental de las aguas (plan de acción y herramientas en caso de accidente). La organización establece medidas concretas para la gestión de los impactos, la gestión de los residuos y aguas residuales, la gestión de la biodiversidad y del impacto acústico, sin describir un orden de prioridades. Sin embargo, la descripción de los impactos, tanto sociales como ambientales, es muy general, siendo la información más completa en el caso de las medidas de preservación de la biodiversidad.

Por otro lado, la enumeración de impactos es deficiente en cuanto a localizaciones geográficas y medidas preventivas. Los objetivos marcados para 2011 aparecen junto a su grado de cumplimiento, y se establecen objetivos para el periodo 2012 por unidades de negocio, sin vincularse a datos cuantitativos para poder medir sus resultados e implantar planes de mejora si fuera necesario. Se informa de los datos de Kilómetros de autopistas o superficie de centros de telecomunicaciones que se encuentran en espacios protegidos o de la Red Natura 2000, sin especificar la ubicación concreta de estos espacios, de los principales impactos sobre la biodiversidad en autopistas, aeropuertos y telecomunicaciones, y de las principales medidas de preservación implantadas. Asimismo, la organización tiene establecida una política de mitigación del cambio climático (*Green House Protocol*).

La política de la organización relativa a la actuación de los proveedores frente a aspectos medioambientales establece un compromiso de extensión de la responsabilidad social a través de cláusulas de homologación para proveedores y contratistas. En 2011 se ha lanzado un nuevo portal de homologación y evaluación de proveedores en base a indicadores de liderazgo, diálogo, sistemas de gestión y comunicación y transparencia. Durante 2011 se han evaluado 3.475 empresas proveedoras, de las que se han homologado un total de 618. De estas, 339 empresas proveedoras acreditan disponer de diferentes sistemas de gestión y un total de 200 han sido analizadas según el sistema de valoración de RSC. No especifica qué indicadores componen el proceso de evaluación, solo el número de proveedores certificados con A+, A y B (la certificación media es de A), y el volumen de compra realizado a cada uno de ellos. El volumen de compras de las unidades de negocio incluidas en el IRSC supone un 12% de la cifra de negocio agregada de las mismas; de este volumen de compras, un 95% se ha realizado a proveedores locales. Estos proveedores aparecen desglosados en 8 países, lo que supone un avance con respecto el año pasado en el que no se presentaba desglose. La organización realiza concursos para contratar a las empresas proveedoras con las que

colabora. Durante 2011, el 94% del total de concursos y licitaciones presentados ha incorporado cláusulas sociales y ambientales en los contratos (no se detalla el contenido de estas cláusulas).

En cuanto a los indicadores laborales, como los gastos salariales y la remuneración de los empelados, no se desglosan por países y/o sectores de actividad. La memoria informa exclusivamente de las diferencias entre el salario inicial y el salario mínimo local, no estando disponible esta información para todos los países en los que opera la organización, y sobre los salarios de hombres y mujeres por escala profesional, alegando que “los salarios de ABERTIS se establecen en base a categorías profesionales y al Programa de Dirección por Objetivos. La retribución es información confidencial”<sup>9</sup>, lo cual denota una deficiencia en el ejercicio de transparencia. Se ofrece el desglose del número de trabajadores por país, la distribución de la plantilla por grupos de edad, la plantilla media equivalente por línea de negocio (70% en autopistas), y la tasa de rotación en relación a la plantilla, la cual ha disminuido un 22% en 2011. Se informa brevemente sobre el tipo de contratación (88% de hombres y 82% de mujeres con contrato indefinido respecto al total de la plantilla), habiéndose reducido un 4% la plantilla con contrato indefinido. El dato referente a empleados afiliados a sindicatos y empleados cubiertos por convenios colectivos no se ofrece desglosado, sólo informa que el 93% de la plantilla cubierta por convenios colectivos, quedando fuera categorías profesionales directivas, trabajadores de codad, Sabsa, apr y aeropuerto de Orlando, sin informar sobre la libertad de asociación.

En los casos en que no se dispone de convenio colectivo, ABERTIS despliega un marco de relaciones laborales corporativo que ejerce las mismas funciones. La falta de desglose de estos indicadores hace que no sea posible medir la contribución de la empresa al desarrollo local de cada una de las comunidades donde realiza sus operaciones. Se informa por parte de ABERTIS que alcance del informe incluye un 93% de la plantilla total, lo que supone un 94% de la cifra de su negocio total. De esta plantilla incluida en el alcance del informe, se informa que un 93% está cubierta por convenios colectivos, quedando fuera un grupo de personas de categorías profesionales directivas, así como trabajadores de codad, Sabsa, apr y el aeropuerto de Orlando). También se informa que todas las unidades de ABERTIS, excepto codad, apr y el aeropuerto de Orlando, disponen de uno o varios comités de empresa (canal de coordinación y comunicación del equipo humano con la organización de representación colectiva). Según la información analizada son por tanto un total de 57 Comités a nivel corporativo, con los que se han llevado a cabo un total de 415 reuniones. También se comenta que los Comités de Seguridad y Salud cubren al 91% de personas trabajadoras, excepto en codad, apr y autopistas del oeste. La organización, según la información analizada, tiene implantado un sistema de gestión de riesgos laborales según OHSAS 18001 en el 92% de la cifra de negocio (2% más que el año anterior).

La organización asume un compromiso explícito a favor de la igualdad de oportunidades, estableciendo una política de gestión de la diversidad en cuatro áreas: género, generacional, etnia y discapacidad, que se despliega en todas las empresas del grupo más allá de lo establecido por la ley. La legislación vigente en los países en los que opera ABERTIS, excepto en Colombia, hacen referencia a aspectos de igualdad y derechos de la mujer, y las diferentes unidades de negocio llevan a cabo actuaciones que promueven la igualdad entre hombres y mujeres. En España tienen implantado un plan de igualdad ABERTIS telecom y algunas de las unidades de negocio de autopistas, mientras que el resto se encuentra en fase de desarrollo. Entre las acciones desarrolladas dentro de los planes de igualdad, se han realizado acciones de sensibilización, se ha difundido la guía de lenguaje no sexista y se ha formado a las personas que constituyen la Comisión de Igualdad.

Como novedad respecto a 2010, ABERTIS se ha adherido al Chárter de la Diversidad, una iniciativa que se enmarca dentro de las directivas anti-discriminación adoptadas por la UE en el año 2000. La empresa establece un compromiso explícito de lograr un entorno laboral en que sea evidente que la discriminación no es aceptada. La organización informa que no se han producido incidentes, en ningún país, empresa participada o filial, de este tipo durante 2011. En

<sup>9</sup> IRSC 2011: 102

cuanto a la integración de personas con discapacidad, los países en los que opera ABERTIS disponen de legislación vinculada, excepto Chile, Bolivia y Suecia. La organización ha realizado una auditoría enmarcada en el Modelo EDC de gestión de excelencia en diversidad para mejorar la inclusión de la discapacidad, promovido por la fundación Seeliger y Conde, lo que supone una novedad con respecto al ejercicio pasado. En cuanto a la adhesión a convenios y tratados internacionales, ABERTIS informa que ha establecido convenios de colaboración con administraciones, con Cruz Roja y con la organización AGEFIPH para el empleo de personas con discapacidad. Asimismo, se ha adherido al Chárter de la Diversidad y a la Declaración Universal de Derechos del Niño. Sin embargo, no se describe el grado de implantación de estos convenios ni se identifican responsables.

La organización establece planes de formación para el personal, afirmando que "parte de la formación que reciben las personas trabajadoras está vinculada con cuestiones de derechos humanos, pero esta información no se presenta de forma desagregada, razón por la que no es posible indicar el porcentaje de empleados"<sup>10</sup>. El 68% de la plantilla ha recibido formación, siendo la media de horas por persona trabajadora durante el año 2011 de 17 horas. Asimismo, el ISRC refleja la evolución de la inversión en formación de 2009 a 2011. La información sobre indicadores sociales es bastante escasa, sobre todo la información relativa a los impactos que las actividades de la organización ocasionan en la comunidad local y sobre la manera en que la organización gestiona esos riesgos e impactos. La organización informa que lleva a cabo una integración de la acción social y el patrocinio en el Plan Estratégico de RSC, incorporando estas acciones en la estrategia de la compañía. En cuanto a las relaciones con stakeholders y el diálogo con la comunidad, la organización establece diversos canales de comunicación, y se realizó una encuesta de materialidad en el 2010, que se ha conservado para el ejercicio analizado. Se informa que se han llevado a cabo 384 reuniones con 140 asociaciones, siendo la aportación social del 0,9% del beneficio neto consolidado, y destinándose el 83% de inversión a iniciativas sociales de largo plazo y alineadas con el negocio. En cuanto a la contratación de directivos, el 94% provienen de la comunidad local. Entre los canales de comunicación que establece la organización con la comunidad, se encuentra la pertenencia a distintas asociaciones y colectivos de la comunidad, la participación en los foros de RSC nacionales e internacionales, la promoción de la accesibilidad cultural en el conjunto de la comunidad, la coordinación de un centro de atención ciudadana en materia de telecomunicaciones, diálogo y colaboración con organizaciones, asociaciones, federaciones y gremios, colaboración con ONGs, gestión y desarrollo de patrocinios y la fundación ABERTIS.

La organización dispone de un Manual de Gestión de proyectos de compromiso con la comunidad local en el que se establecen los ámbitos prioritarios de los proyectos y los requisitos, y no menciona por ejemplo el principio de consentimiento de las comunidades locales a ser afectadas por proyectos de desarrollo, en especial al operar en países donde existen comunidades indígenas, con una normativa internacional específica en esta materia. Sería deseable mayor transparencia en cuanto a los proyectos y sus impactos, informando sobre su contribución al desarrollo de los países y las comunidades en los que se desarrolla. La fundación ABERTIS y los servicios centrales han recibido un total de 289 peticiones de proyectos, de los que 108 han sido aprobados. Durante 2011, las 21 empresas incluidas en el alcance del informe han destinado un total de 6,2 millones de euros a acciones de patrocinio y donaciones, lo que supone un 0,9% del beneficio consolidado neto (0,3% menos que en 2010). La memoria ofrece información sobre las aportaciones a la comunidad por ámbito de actuación y las aportaciones LBG 2011 por tipos y por áreas de actuación.

La información relativa a indicadores de derechos humanos continúa siendo la menos desarrollada. No se detalla si las cláusulas contractuales con proveedores contienen requisitos relativos a derechos humanos, ofreciendo únicamente el número de contratos que incluyen cláusulas. Asimismo, la información relativa a comunidades locales y pueblos indígenas es también escasa.

En cuanto a la explotación infantil y la prevención de trabajos forzados, la organización declara que "la mayor parte de las actividades de ABERTIS se realizan en países que forman parte de

<sup>10</sup> IRSC 2011: 101-102

la OCDE, con lo que no existe riesgo significativo de violaciones de derechos humanos. Además, el código de conducta de ABERTIS, aplicable a todas las empresas del grupo y extensible a proveedores y contratistas, incluye de forma explícita la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas<sup>11</sup>. Con esta afirmación la organización minusvalora los riesgos de vulneración de derechos humanos que existen en algunos países en los que opera, algunos de ellos no miembro de la OCDE, como Jamaica, Colombia, Bolivia o Argentina, y países con población indígena en lucha por sus derechos, como Chile<sup>12</sup>. Igualmente, es escasa la información relativa a corrupción. No se menciona la existencia de controles contables internos para prevenir y detectar dichos actos, y la norma y procedimiento de gestión de fraude y corrupción de la organización es un documento interno. No se informa sobre cómo se lucha contra el blanqueo de dinero, ni consta que existan políticas sobre contribuciones e instrumentos de presión política o de lucha contra el tráfico de influencias. Tampoco menciona la prevención de corrupción de funcionarios, del soborno entre empresas o de malversación de fondos privados, alegando que no se han producido incidentes de corrupción en 2011.

En cuanto a la información relativa a la protección del consumidor, la organización tiene establecido un sistema de quejas y reclamaciones. En 2011 se han recibido un 23% más de comunicaciones que en 2010 (entre consultas, quejas y sugerencias), de las cuales un 99% fueron contestadas. Sin embargo, no consta que existan sistemas de compensación. Se ha implantado un sistema de gestión de calidad según ISO 9001 en el 91% de la cifra de negocio, y se establecen canales de comunicación y diálogo con los clientes y políticas de confidencialidad y seguridad (se informa que en 2011 no se han producido incidentes de este tipo). No se mencionan leyes o reglamentos relacionados con la protección de los derechos de los consumidores, ni se describen sanciones por incumplimiento de normativa referente a derechos del consumidor.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

El IRSC de 2011 no cubre todo el ámbito geográfico en el que actúa la organización, limitándose a 10 países del total de 18 en los que está presente. De esta forma, quedan fuera del análisis determinadas actividades desarrolladas por la organización, así como los impactos, positivos y negativos, que generan. Utilizar exclusivamente un criterio basado en la facturación o en el porcentaje de participación de la organización para decidir la cobertura de la memoria hace que queden fuera del análisis países en los que existe riesgo de vulneración de derechos humanos. Asimismo y tal como se mencionó anteriormente, existe un desigual nivel de información para cada una de las áreas de negocio, focalizándose principalmente en el sector de las autopistas, que supone el 79% de la cifra de negocio, vulnerando de esta forma los principios de totalidad y exhaustividad, al no dar la misma importancia a todas las líneas de negocio.

La organización identifica a los diferentes grupos de interés en el IRSC: accionistas y comunidad inversora, personas trabajadoras, clientes, comunidad, empresas proveedoras, administraciones públicas y medios de comunicación. Se echan en falta otras como sindicatos, gobiernos y otras entidades reguladoras diferentes de las administraciones públicas. A través de la encuesta de materialidad que se realiza anualmente a los grupos de interés, según establece la documentación analizada, se detectan sus necesidades y expectativas, así como los temas de mayor relevancia. Se presenta una matriz de materialidad, que relaciona la valoración agregada de las partes interesadas con la valoración interna de la organización. No se describe la manera en la que la organización responde a los aspectos detectados como más significativos, pues no especifica mecanismos o acciones concretas para integrar estos aspectos en la elaboración de políticas o estrategias. Los comentarios cualitativos más relevantes identificados en la encuesta específica de materialidad realizada en 2010 incluyeron: profundizar en la gestión de los impactos ambientales, sociales y de buen gobierno, referenciar fuentes donde ampliar la información aportada e incluir información que permita contextualizar los impactos de las actuaciones implantadas en los diferentes ámbitos.

<sup>11</sup> IRSC 2011: 102

<sup>12</sup> <http://www.acnur.org/>

La consulta a las partes interesadas en la encuesta de materialidad se realiza una vez publicado el informe, lo que lleva a pensar que existe una falta de participación de los grupos de interés en el proceso de elaboración de la memoria. No se encuentra evidencia de la involucración de las partes interesadas en la información presentada para poder entender que esta información se ajusta y está alineada a sus expectativas y necesidades. La organización establece los siguientes mecanismos de participación y comunicación con las partes interesadas: entrevistas a directivos, verificación de la memoria, encuestas de satisfacción, encuesta a los grupos de interés, reuniones con los representantes de los trabajadores, observaciones de la comunidad inversora, sugerencias y comentarios de organismos de RSC e instituciones académicas, evaluaciones DJSI y análisis externos (Sustaynalitics, Vigeo). Como novedad en los canales de comunicación con los grupos de interés en 2011 destaca la presencia de la organización en las redes sociales (Twitter) y el Foro Electrónico de Accionistas.

La organización despliega una serie de sistemas de gestión, estableciendo en primer lugar un compromiso, como es el caso del compromiso medioambiental, compromiso con la Comunidad o extensión de compromiso de Responsabilidad Social a proveedores, y en segundo lugar la correspondiente política o código de conducta para el cumplimiento de ese compromiso. En algunos casos, como los anteriormente mencionados, no se establecen con claridad objetivos cuantitativos para cada una de las políticas. Se observan deficiencias en la descripción de , planes de implantación e impactos de cada una de las políticas, se echan en falta indicadores cuantitativos que permitan verificar el rendimiento de estas políticas e identificar la necesidad de planes de mejora.

En cuanto a la integración y las conexiones de los aspectos económicos, sociales y medioambientales, ABERTIS menciona la visión de conjunto del triple balance: la actividad de ABERTIS, el entorno social (equipo humano y relación con la comunidad) y el entorno medioambiental. Las líneas estratégicas que se establecen para cada uno de los ámbitos se describen por separado, lo que dificulta la identificación de áreas de fricción o la complementariedad entre ellos. Se identifican una serie de tensiones en la memoria, por ejemplo el compromiso explícito de la organización con el desarrollo de la comunidad local mientras se continúan ubicando sociedades en paraísos fiscales, pudiendo ser instrumentos para la elusión fiscal. Se producen otras tensiones entre el nuevo plan de eficiencia energética y el proceso de internacionalización en el sector de las autopistas, o entre la reducción de la plantilla en más de 1.000 trabajadores en 2011 y la obtención de resultados positivos en el ejercicio. No se ofrecen explicaciones de cómo se intentan neutralizar los riesgos y las tensiones surgidas por la confluencia de distintos intereses.

En cuanto a la gestión de la cadena de valor, la organización está adherida a un registro de proveedores gestionado por una empresa privada. Una de las bases de la relación con proveedores de la organización es el nuevo modelo de compras, implantado en 2011. y desarrollado por la Dirección de Compras y Servicios Generales en colaboración con el Comité de RSC y el Comité de Calidad de ABERTIS. En cuanto a los datos sobre compras, no se describen los proveedores más relevantes por país o por negocio, ni se ofrece información en cuanto al riesgo, incidencia en el mercado y en la sociedad, condiciones de pago y/o penalizaciones de cada uno de ellos. Tampoco menciona la existencia de procedimientos internos relacionados con el control de proveedores en materia de derechos humanos.

La organización ofrece información relativa a multas y sanciones, ofreciendo una explicación de los impactos que las generaron. En 2011 la Red AP7/AP2 acesa recibió una sanción vinculada a inspecciones laborales y salarios de tramitación por importe de 22.596.2€, la Red Gencat recibió una sanción por valor de 154,2€ debido a temas laborales, y la Red AP68 Ebro recibió una sanción por valor de 1.159€ debido a cuestiones administrativas. Asimismo, Elqui recibió una sanción por valor de 1.169€ debido al mantenimiento de elementos artísticos cercanos a la autopista, junto con una sanción de 92,6€ vinculada a la distribución de las cargas de trabajo<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> IRSC 86

La organización presenta datos relativos a algunos indicadores entre 2009 y 2011, como la Intensidad media diaria, el índice de satisfacción del cliente por línea de negocio, los niveles de certificación ISO, la distribución de la plantilla, la inversión en formación, la evolución en la presencia de mujeres, indicadores de riesgos laborales, emisiones de CO<sub>2</sub>, consumo de agua, energía y materiales, etc., siendo posible de esta forma observar la evolución que han seguido estos indicadores en los tres últimos años. Es posible por tanto establecer una comparativa entre periodos, así como una comparativa del desempeño con el sector y el mercado en el que actúa la organización, pero no entre productos y/o servicios, líneas de negocio, proyectos o países. La organización menciona que su actividad se encuentra integrada en un ciclo de mejora continua. Sin embargo, no detalla la forma en la que mide algunos indicadores o la manera en que analiza los datos para detectar la necesidad de acciones correctivas, pues no incluye problemas, conflictos, denuncias, impactos negativos o tensiones a la hora de definir el plan de mejora.

*PriceWaterHouse Coopers (PwC)* es la auditora encargada de revisar que la información presentada por la organización es real y objetiva, exhaustiva, completa, fiable, basada en datos, contrastable y auditable, significativa y relevante, fácil de entender y neutral, y de elaborar un informe de verificación externo (el informe, disponible al final del IRSC, no puede entenderse en ningún caso como un informe de auditoría). El informe se realiza en base a la Norma ISAE 3000 emitida por IAASB de la IFAC. Para su verificación se utilizan procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo (reuniones con el personal, análisis de los procesos de recopilación y validación de datos), revisión de la efectividad de los procesos y adaptación a los procesos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000, para establecer finalmente una serie de recomendaciones. PwC concluye que la información presentada es transparente y accesible, y que integra a las partes interesadas para cubrir sus expectativas. El IRSC no incluye información de fuentes externas o de sus partes interesadas sobre denuncias, conflictos o problemas relacionados con aspectos de la RSC. También se incluye al final del IRSC el informe de revisión por parte de GRI, el cual declara un nivel de aplicación de A+. Estas conclusiones no concuerdan con las del presente análisis.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

La organización publica anualmente el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) según el formato oficial de la CNMV. No se observan avances sustantivos en esta materia con respecto al año pasado, persistiendo las mismas deficiencias en la información y continuando por tanto con una calificación en la calidad ofrecida como incompleta. Una de las novedades de 2011 es la mención a los canales de comunicación con la comunidad inversora.

La organización cuenta con un canal de denuncias que permite la comunicación al Comité de Auditoría de las irregularidades de naturaleza financiera y contable, así como de los incumplimientos del código de conducta. El formulario para comunicar las denuncias está disponible en la Intranet del Grupo, y las comunicaciones son evaluadas por la Comisión de Código ético. No especifica si el canal de denuncias está abierto a todas las partes interesadas (no menciona por ejemplo a clientes y proveedores), sino que sólo menciona la existencia de un mecanismo que permite a los empleados comunicar de forma confidencial (pero no de manera anónima) las irregularidades que adviertan en el seno de la empresa, sin entrar en más detalle.

El IAGC ofrece información detallada sobre el sistema de control de riesgos, identificando riesgos de negocio (madurez de las concesiones, riesgos regulatorios, competencia, tecnología, demanda de clientes, concentración de clientes, riesgo de cada país, etc.), riesgos financieros (tipo de interés / tipo de cambio, mercado, inflación, contraparte y crédito de clientes), y riesgos operacionales (operativos: laboral, fiscal, obsolescencia de infraestructuras, seguridad, medioambiente, interrupción del negocio, dependencia de proveedores, infraestructuras y calidad de servicio, y organizacionales: de información financiera, de fraude y de cumplimiento). La información sobre riesgos no está enfocada exclusivamente a los de tipo económico, recogiendo también riesgos relativos a medio ambiente, calidad y demanda de

clientes. Se menciona un único riesgo materializado durante 2011, el descenso de la demanda en determinados negocios y áreas geográficas, sin especificar en qué negocios y áreas se ha producido el descenso. Se echan en falta riesgos relativos a derechos humanos o de seguridad de suministro para el cliente, así como la identificación de riesgos por unidades de negocio.

El IAGC informa que existen tres beneficiarios de cláusulas de blindaje, un beneficiario más que el ejercicio pasado. No especifica sus nombres ni las cantidades concretas que percibe cada beneficiario. Estas cláusulas son autorizadas por el Consejo de Administración y se comunican a la Junta General de Accionistas. Llama la atención que la Junta continúe sin aprobar las cláusulas de blindaje en el actual contexto de crisis financiera. La organización establece medidas para garantizar y fomentar la participación de los accionistas en las Juntas Generales, como el fraccionamiento del voto conforme a las instrucciones de los clientes a los que representan.

El Consejo de Administración presenta las cuentas a la Junta General en el informe de auditoría, y explica a los accionistas el contenido y alcance de las reservas o salvedades en el caso de que las hubiese. Las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan para su aprobación al Consejo están previamente certificadas por el Presidente, el Consejero Delegado y el Director General Financiero y de Desarrollo Corporativo. La Comisión de Auditoría y Control tiene entre sus funciones la supervisión de las cuentas anuales, y la política de retribuciones debe ser aprobada por la Junta como punto separado del orden del día. No consta que se haya utilizado asesoramiento externo en este proceso.

En cuanto a la presencia de mujeres en el Consejo de administración, existe una sola mujer frente a un total de 20 miembros. La organización no explica los motivos e iniciativas adoptadas para corregir tal situación, o las posibles situaciones de discriminación sexual, ni establece procedimientos para que los procesos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de consejeras.

Por otro lado, la organización no cumple la recomendación de que los consejeros independientes representen al menos un tercio del total del Consejo, pues estos sólo representan el 20% del total. La organización explica este hecho afirmando que el funcionamiento de la Junta es eficaz y participativo con la tipología y el número de miembros actual. El número total de consejeros es de 20, cuando según las recomendaciones de buen gobierno corporativo debería estar entre 5 y 15. La organización declara que la dimensión del Consejo es consecuencia del proceso de fusión entre Acesa Infraestructuras S.A. y Aurea Concesiones de Infraestructuras, S.A., inicialmente con doce consejeros provenientes de Acesa, siete de Aurea y un consejero delegado con máximas funciones ejecutivas.

De los 20 miembros que forman el Consejo, 2 son consejeros ejecutivos, 14 son externos dominicales y 4 son externos independientes. Los consejeros externos dominicales representan el 70% del total del Consejo (un 2% más que el año pasado), y los independientes el 20% (un 1% menos que el año pasado). ABERTIS posee un Reglamento de la Junta de que garantiza la independencia y el buen funcionamiento de la Junta General a partir de un escrupuloso respeto a los derechos de los accionistas, tanto de aquellos con participaciones significativas como de los minoritarios. La organización establece reglas que obliguen a los consejeros a informar y en su caso, dimitir, en aquellos supuestos que puedan perjudicar a la sociedad, mencionando expresamente que los consejeros independientes no podrán permanecer en el cargo durante un período continuado superior a 12 años. En el caso del consejero delegado se establece una edad límite de 70 años, siendo más flexible en el caso del Presidente y del resto de consejeros, para quienes no establece límite de edad. El IAGC informa igualmente sobre las inasistencias de los consejeros y del Presidente a las reuniones; durante el 2011 se produjeron un total de 4 inasistencias, lo que constituye el 5,797% sobre el total de votos.

No aporta información sobre si cuenta con una política para evitar el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública o el ámbito político a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria”, que está generando un creciente malestar en España y en toda

Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a grandes controles regulatorio<sup>14</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

El IAGC contiene un epígrafe sobre procedimientos de nombramiento, reelección, evaluación y remoción de los consejeros. Sin embargo, finalmente no se detallan los procedimientos de evaluación ni menciona que ésta comprenda al Presidente y a las Comisiones. El Consejo en pleno evalúa una vez al año la calidad y eficiencia de su funcionamiento, y partiendo del informe que le eleva la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo y por el primer ejecutivo de la compañía, así como el funcionamiento de las Comisiones, partiendo del informe que estas le elevan.. En cuanto a la información sobre retribuciones de los Consejeros, el IAGC informa de la remuneración agregada devengada durante el ejercicio (ésta no se relaciona con la consecución de objetivos financieros y no financieros, como el cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.), lo que denota una falta de integración de la estrategia de RSC en este aspecto.

La remuneración aparece desglosada en retribución fija, variable, dietas, atenciones estatutarias, opciones sobre acciones y/o otros instrumentos financieros y otros beneficios (anticipos, créditos concedidos, fondos y planes de pensiones, primas de seguro de vida y garantías). Se ofrece igualmente información de la remuneración por la pertenencia de los consejeros de la sociedad a otros consejos y/o a la alta dirección de sociedades del grupo, la remuneración total por tipo de consejero, la remuneración total de los consejeros (también en relación al beneficio atribuido a la sociedad dominante), la remuneración total devengada a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos y la remuneración total de la Alta Dirección. En el informe Anual de Gobierno Corporativo de las compañías del Ibex 35, realizado por la CNMV, se informa que la retribución media por consejeros fue de 770.000 euros, un 3,1% más que el año anterior. Ni en el IAGC ni en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC) se informa de la retribución media por consejero en 2011, por lo que no se puede comprobar si esta información es coherente con el dato de la evolución de los salarios del resto de trabajadores de la empresa.

El Consejo aprueba una detallada política de retribuciones, pronunciándose sobre las siguientes cuestiones: importe de los componentes fijos (con desglose, en su caso, de las dietas por participación en el Consejo y sus Comisiones) y una estimación de la retribución fija anual a la que den origen, conceptos retributivos de origen variable, principales características de los sistemas de previsión (con una estimación de su importe o coste anual equivalente), y condiciones que deberán respetar los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como consejeros ejecutivos. Las retribuciones variables guardan relación con el desempeño profesional de sus beneficiarios, no derivando de otros asuntos externos como la evolución general de los mercados o el sector de actividad de la compañía. Se da cumplimiento a las exigencias legales y los datos se dan individualizados en el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros. El IARC informa sobre las cantidades fijas que perciben los consejeros de ABERTIS y como miembros del Consejo de Administración de otras sociedades del grupo, ofreciendo detalle individualizado de las retribuciones del presidente y del Consejero Delegado y de la retribución variable a corto y a largo plazo, retribución en especie y diferida, y retribuciones individuales devengadas por cada uno de los Consejeros durante 2011.

La organización se compone de un total de tres Comisiones: Comisión Ejecutiva o Delegada, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y Comisión de Auditoría y Control. No existe la Comisión de Estrategia ni la de Inversiones; no explica las razones de su inexistencia, ni quien realiza sus funciones. Se cumple parcialmente la recomendación de que los Presidentes de la

<sup>14</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>

Comisión de Auditoría y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones sean independientes, ya que el Presidente de esta última Comisión es dominical.

## AMADEUS IT HOLDING, S.A.

### Amadeus

#### I. DATOS GENERALES

##### Productos/servicios

AMADEUS IT HOLDING, S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

Procesamiento de transacciones para la industria de viajes y turismo englobadas en dos líneas principales de negocio:

- Distribución: reservas en líneas aéreas, cadenas hoteleras, compañías de alquiler de vehículos, empresas de ferry, trenes, cruceros, seguros y tour operadores.
- Soluciones tecnológicas para los proveedores de viajes para la gestión de servicios como reservas, gestión de inventarios y operaciones.

##### Alcance geográfico

AMADEUS IT HOLDING, S.A opera o tiene presencia en 70 países a través de sus sedes, delegaciones regionales, centros de I+D y oficinas comerciales:

América: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, EEUU, Honduras, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela

Europa: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Dinamarca, España, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Irlanda, Letonia, Lituania, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Rusia, Suecia, Suiza, Ucrania

Asia: Corea, Filipinas, Hong Kong, Japón, Malasia, Singapur, Tailandia, Taiwán

Oriente medio: Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos, Israel, Jordania Kazajistán, Kuwait, Líbano, Turquía, Qatar, Siria, Yemen,.

África: Argelia, Costa de Marfil, Egipto, Ghana, Kenia, Libia, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Sudán, Túnez.

Australia, Nueva Zelanda

##### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, AMADEUS IT HOLDING, S.A no cotizó en ningún índice de inversión socialmente responsable.

##### Normativa Internacional

AMADEUS IT HOLDING, S.A informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos
- OMT: Organización Mundial del Turismo

##### Estándares voluntarios

AMADEUS IT HOLDING, S.A informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT
- GSTC (Global Sustainable Tourism Council)
- Carta de la Diversidad en Francia

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:

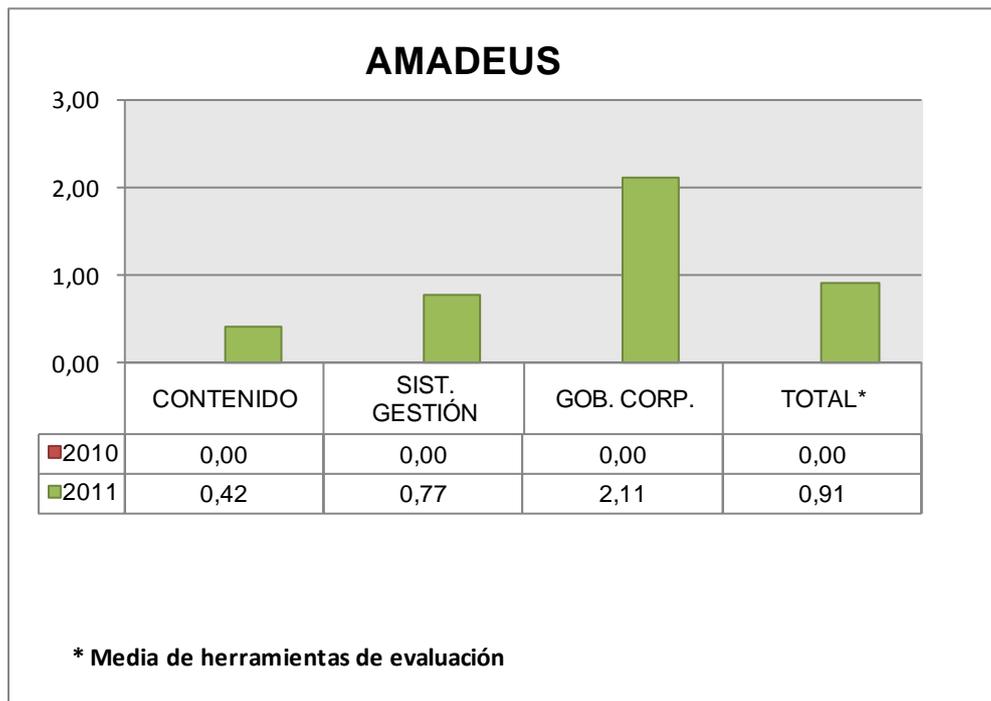
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2011	Web
INFORME ANUAL 2011	
INFORME GOBIERNO CORPORATIVO	Web
CUENTAS ANUALES 2011	Web
REGLAMENTO DE LA JUNTA	Web
REGLAMENTO DEL CONSEJO,	Web
ESTATUTOS,	Web
CÓDIGO DE CONDUCTA,	Web
REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES	Web
Biografías miembros del consejo	Web

**II. TABLAS DE RESULTADOS**

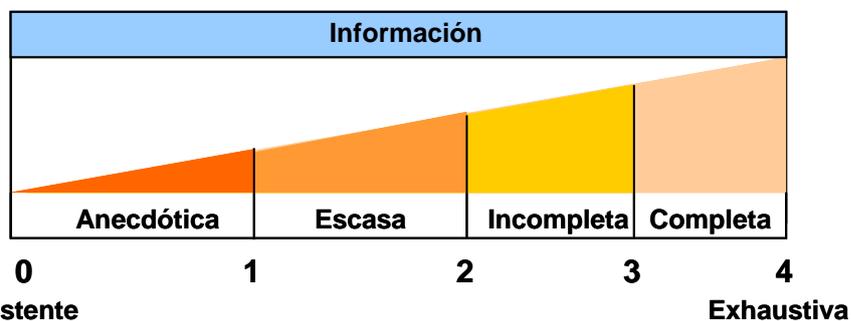
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>0,83</b>
Indice&Perfil GRI	1,07
GRI Indicadores	0,57
Principios GRI	0,83
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,11</b>
<b>ONU</b>	<b>0,27</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,36</b>
AA1000 Indicadores	0,30
AA1000 Principios	0,42
<b>NEF</b>	<b>1,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0,91</b>

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



#### Grados de calidad en la información



### III. CONCLUSIONES

#### a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **0,91**, 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 **0,42**, 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 **0,77**, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **2,11**.

2011 es el primer año que se analiza el Informe de Responsabilidad Corporativa de AMADEUS por haber entrado al selectivo del IBEX35.

En relación a los contenidos de RSC la información es básicamente descriptiva sin aportar datos cuantitativos que reflejen cómo se están implementando sus compromisos de sostenibilidad.

No aporta ninguna información sobre cuales han sido los procesos para la elaboración del informe. De igual modo tampoco aporta información de la metodología para la identificación de los grupos de interés ni para favorecer su inclusividad. Tampoco hay evidencias de la realización de un estudio de los aspectos materiales del grupo que afectan a sus grupos de interés y a los que debe dar respuesta la memoria de RSC.

## b. CONTENIDOS RSC

AMADEUS es uno de los principales proveedores de GDS<sup>15</sup> del sector mundial de viajes y turismo: en 2011 alcanzó una cuota de mercado del 37,7% de las reservas realizadas por agencias de viajes. AMADEUS realizó 463 millones de reservas a través agencias de viajes. Su actividad principal como distribuidor de viajes está en Europa Occidental y Central, Europa del Este y Europa del Sur, así como las zonas más desarrolladas de Oriente Medio, África o Asia-Pacífico.

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al Informe de Cuentas Anuales, incluyendo sólo en el Informe de Responsabilidad Corporativa un resumen sobre el valor económico distribuido sin aporta mayor desglose y profundidad en la información. AMADEUS opera de manera directa a través de sus participadas en 70 países en todo el mundo y tiene presencia comercial en 195 países por tanto, la forma de presentar la información resulta insuficiente para conocer como la empresa coopera en el desarrollo económico sostenible de sus grupos de interés y de las sociedades en las que realiza su actividad.

En el ejercicio 2011 las siguientes sociedades estaban domiciliadas en paraísos fiscales<sup>16</sup>

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Amadeus GDS Singapore Pte. Ltd.	600 North Bridge Road 15-06. Parkview Square. Singapore 188778.	Distribución
Amadeus GTD (Malta) Limited	Birkirkara Road. San Gwann. SGN 08.	Distribución
Amadeus Hong Kong Limited	3/F, Henley Building no 5 Queen's Road. Central Hong Kong.	Distribución
Amadeus Lebanon S.A.R.L	Gefinor Centre P.O. Box 113-5693 Beirut.	Distribución
Amadeus Marketing (Schweiz) A.G.	Pfingstweidstrasse 60. Zurich CH 8005.	Distribución
CRS Amadeus America S.A. (11)	Av. 18 de Julio 841. Montevideo 11100. Uruguay	Apoyo regional
Amadeus Gulf L.L.C	7th Floor, Al Kazna Insurance Building, Banyas Street. P.O. Box 46969. Abu Dhabi.	Distribución

<sup>15</sup> Global Distribution System, una red mundial informatizada de reservas que se utiliza como punto único de acceso para reservar pasajes aéreos, habitaciones de hotel y otros productos de viaje por parte de las agencias de viajes y las grandes empresas de gestión de viajes

<sup>16</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

Jordanian National Touristic Marketing Private Shareholding Company	Second Floor, no2155, Abdul Hameed Shraf Street Shmaisani. Aman.	Distribución
Amadeus GTD Southern Africa Pty Ltd.	Turnberry Office Park. 48 Grosvenor Road, Bryanston. 2021 Johannesburg.	Distribución
Amadeus Integrated Solutions Pty Ltd.	37 The Strand Building Fourth Floor. Strna St. Cape Town. Sudáfrica	Distribución
Amadeus Marketing Ireland Ltd.	10 Coke Lane Dublin, Irlanda	Distribución
Amadeus Marketing Phils Inc.	36th Floor, LKG Tower Ayala Avenue, Makati City, Filipinas	Distribución
NMC Eastern European CRS B.V.	Schouwburgplein 30-34 3012 CL Rotterdam	Distribución
Moneydirect Americas Inc	2711 Centerville Road Suite 400, Wilmington, 19803 Delaware	Desarrollo Informático*
Moneydirect Limited	First Floor Fitzwilton House, Wilton Place. Dublin. Irlanda	Servicios de pago electrónico*

De la información disponible se desprende que la actividad desarrollada por la mayoría de estas empresas es la derivada de la actividad de distribución sin aportar mayor detalle. Sin embargo existen 2 sociedades (\*) domiciliadas una en Delaware (EEUU) y la otra en Irlanda que por su actividad y localización pueden indicar alguna estrategia de tipo fiscal. La de Delaware se encuentra domiciliada en la dirección de la que se hacía eco el periódico New York Times<sup>17</sup> por el gran número de empresas domiciliadas en dicha dirección y la de Irlanda por ser una plaza con enormes ventajas fiscales para el comercio electrónico y de la que también se ha hecho eco los medios de comunicación.<sup>18</sup>

A pesar de que informa en las Cuentas Anuales que ambas filiales se encuentran en proceso de liquidación no aporta ninguna información sobre cual es la estrategia del grupo en materia fiscal y en concreto si cuenta con una política específica sobre su presencia en paraísos fiscales y tampoco explica a que obedece el cierre de estas filiales. Dado el riesgo que existe de que los países en los que tiene domiciliadas algunas de sus filiales sean usados con fines de elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas, sería deseable un mayor detalle en este sentido. La elusión fiscal puede no ser delito, pero ciertamente puede tener importantes impactos negativos sobre las economías de los países donde se produce la riqueza, y donde se evita pagar impuestos, por tanto, éticamente reprochable.

En cuanto a la información sobre impuestos pagados aporta sólo información consolidada de las tres empresas de España cuya sociedad dominante es Amadeus IT Holding S.A. No aporta ninguna información sobre impuestos pagados del resto de sociedades que integran el grupo e informa al respecto que "las compañías que forman el Grupo son individualmente responsables de sus obligaciones fiscales en su respectivo país de residencia, sin que exista tributación consolidada del Grupo"<sup>19</sup>. En el Informe de RC sólo menciona el dato pagado relativo al impuesto de sociedades en España, por lo que no hay información suficiente para conocer cual es el desempeño económico de AMADEUS en los países en los que opera.

17 "Critics Call Delaware a Tax Haven", NYT 29/5/2009 [http://www.nytimes.com/2009/05/30/business/30delaware.html?\\_r=3&](http://www.nytimes.com/2009/05/30/business/30delaware.html?_r=3&), y que el Observatorio de RSC denominaba el caso de "El camarote de los hermanos Marx, las multinacionales comparten gastos de alquiler de oficina en Delaware" en el informe de 2010.

18 "Internet como paraíso fiscal", El País 19/10/2011. [http://elpais.com/diario/2011/10/19/sociedad/1318975201\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2011/10/19/sociedad/1318975201_850215.html)  
19 Cuentas Anuales 2011, página 95.

Informa que no ha recibido ninguna ayuda financiera relevante de ningún gobierno durante 2011, sin embargo en las Cuentas Anuales informa que el grupo recibe incentivos fiscales como disminución de impuestos a pagar en relación a los gastos de investigación y desarrollo incurridos por el Grupo y que normalmente son a través de subvenciones públicas.

El resto de indicadores evaluados aportan poca información que ayude a comprender el desempeño económico de la empresa. No aporta información sobre gastos salariales desglosados por país ni aporta ninguna dato sobre beneficios sociales por considerarlo confidencial. En cuanto a su política de proveedores y en relación al gasto en proveedores locales sólo hace mención a que sus compras se concentra en las tres sedes centrales (Niza, Erding y Madrid) donde se aglutina el 73% de las compras del grupo y en cuanto a su política en contrataciones de directivos locales informa que no cuenta con ningún proceso implantado para evaluarlo y espera en 2014 tenerlo implantado.

Aporta información cualitativa sobre su acción social pero no indica el valor económico de dichas donaciones y contribuciones y tampoco aporta información alguna sobre impactos económicos indirectos asociados a las principales externalidades de su actividad.

AMADEUS afirma que su actividad no genera impactos directos relevantes en el medioambiente, pero es consciente que opera en una industria con un alto consumo energético, por ello se compromete a trabajar en una doble vía. Por un lado realizar una gestión sostenible del impacto ambiental de la compañía mediante la eficiencia energética y la gestión de residuos, y por otro lado, ayudar a la industria a través de soluciones tecnológicas que les permita hacer frente a los retos medioambientales. Estos compromisos quedan reflejados en la Política Medioambiental y en el Código de Comportamiento Profesional del grupo (ambos disponibles en inglés en la web).

En cuanto a indicadores sobre el desempeño medioambiental AMADEUS informa que el alcance de los mismos es sólo de las 10 principales instalaciones del grupo que aglutinan al 75% de empleados, por lo que el alcance de la información no es completa, además la información se proporciona de manera consolidada sin desglosar por instalación. El año pasado sólo informaba del desempeño ambiental en 2 instalaciones por lo que, si bien es positivo el aumento del alcance de la información, a efectos de comparación los datos aportados no son significativos para entender cómo las medidas e iniciativas adoptadas están incidiendo en una gestión medioambiental más eficiente.

Aporta datos consolidados sobre consumos de energía y de agua sin desglosar por fuentes y de consumos de papel, sobre la gestión de residuos informa de iniciativas que está realizando en algunas de sus instalaciones sin indicar datos cuantitativos ni información por tipo de residuo. En cuanto a la información de emisiones de CO<sub>2</sub><sup>20</sup> informa de la disminución de emisiones indirectas por consumos eléctricos y del aumento considerable de las emisiones indirectas derivadas del aumento del número de viajes y en relación con el crecimiento del grupo y su expansión geográfica. En este sentido sería interesante conocer si AMADEUS tiene medidas encaminadas a reducir dichas emisiones.

Por otro lado es destacable el compromiso del grupo en materia medioambiental con el sector a través del desarrollo de tecnologías que ayudan a las aerolíneas y otros integrantes a reducir las emisiones de gases de efectos invernadero, a reducir los consumos de combustible o ayudar junto con otras organizaciones del sector de la aviación a alcanzar un consenso para la adopción de una metodología estándar de medición de las emisiones de CO<sub>2</sub> por pasajero.

Con respecto a la gestión de los aspectos medioambientales en la cadena de suministro informa que cuenta con una política de compras corporativas cuyo objetivo es buscar la mejor relación coste/beneficio y en la que se tiene en cuenta la responsabilidad social y medioambiental como un factor decisivo. Informa de los principales criterios que tienen en cuenta y como medio para garantizar que siguen dichos requisitos se realiza un cuestionario a todos los principales proveedores y que estos deben someterse periódicamente a un proceso

<sup>20</sup> En conformidad con los estándares del GreenHouse Gas Protocol

de evaluación. No aporta datos de número de proveedores ni que porcentaje de ellos han sido homologados ni a cuántos se les ha realizado una evaluación.

No aporta datos sobre gastos en materia medioambiental e informa que no dispone ni de datos sobre el gasto total ni las inversiones dedicadas a esta materia, pero que espera informar en el año 2014.

Pese a los compromisos en materia medioambiental sería deseable que AMADEUS ofreciese una información más detallada sobre sus consumos y ahorros, la gestión de residuos y aportar objetivos cuantificables que permitiese comparar la tendencia de los principales indicadores medioambientales y así informar de maneja clara y transparente a sus grupos de interés y en definitiva a los destinatarios de su informe de RC de como el grupo cumple con los compromisos adquiridos.

En relación con la gestión del personal, AMADEUS aporta información sobre el total de número de empleados por región y sobre los tipos de contrato (indefinido, temporal y subcontratados, representando este último grupo el 21,8% del total de la plantilla). Para el resto de datos relacionados con el personal los datos están referidos a los empleados indefinidos y según se indica el alcance es del 90% de los empleados pues no aporta información de algunas filiales.

La información sobre el derecho a sindicación es muy limitada pues pese a que informa que respeta en todos los casos el derecho de libre asociación y de representación sindical de los empleados, no aporta ningún dato cuantitativo sobre el número o porcentaje de empleados afiliados a alguna organización sindical por país o por región. Sólo informa que tiene establecido un Comité Europeo de Trabajadores que protege los intereses de todos los empleados en esa región, pero no menciona cual es la situación en el resto de los países en los que opera. Dado el número de países en los que tiene actividad y en los que existen diferentes grados de cumplimiento de los derechos sindicales<sup>21</sup> es de especial relevancia profundizar en la información sobre esta cuestión y máxime cuando AMADEUS informa que sólo el 50% de los empleados están cubiertos por convenios colectivos.

En materia de salud y seguridad informa que cuenta con una política en esta materia con el propósito de garantizar que todas las empresas del grupo cumplan con la legislación local vigente. Aporta alguna información sobre datos de absentismo e índices datos cuantitativos sobre tasas de absentismo e índices de lesiones, de pérdida de días de trabajo y de bajas por enfermedad, pero no indica cuales han sido los métodos de registro y notificación.

AMADEUS rechaza todas las formas de discriminación y se adhiere a la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Informa que cuenta con una política de Recursos Humanos y con políticas de igualdad que se regulan a través de los convenios colectivos. Informa que tanto los procesos de selección, desarrollo profesional y remuneración se basan en principios de igualdad, sin embargo pese a que el 41% de los empleados indefinidos son mujeres sólo el 11% ocupan puesto directivos. En el caso de los puestos intermedios el aumento porcentual para el periodo 2009/2011 ha sido de un 22,36% en el caso de los hombres y sólo de un 6% en el caso de las mujeres. AMADEUS no aporta ningún dato comparativo sobre salarios hombre/mujer. En cuanto a medidas para favorecer la contratación de personal con algún tipo de discapacidad informa que colabora con organizaciones externas que le ayudan en los procesos de búsqueda y de contratación a través del *Handi Project* y pone los medios a través de su web y otras plataforma para gestionar candidaturas de personas con discapacidad. A pesar de estas iniciativas el número de empleados con algún tipo de discapacidad no cumple con lo que determina la LISMI<sup>22</sup> pues tampoco informa sobre otras medidas complementarias recogidas por la ley. En definitiva y en base a la información cuantitativa que aporta resulta difícil entender cómo AMADEUS está implementado las políticas de igualdad y el grado de efectividad de las mismas.

<sup>21</sup> Confederación Sindical Internacional: Las violaciones de los derechos sindicales en todo el mundo en 2011 <http://survey.ituc-csi.org/?edition=336>

<sup>22</sup> Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos

En materia de impacto sobre las comunidades informa que a través de iniciativas sociales, favorecen el desarrollo social y económico de aquellas comunidades en las que AMADEUS cuenta con presencia local. A este respecto sólo informa de manera cualitativa sobre dichas iniciativas en cinco áreas de actuación: comunidad y voluntariado, educación, transferencia tecnológica, recaudación de fondos y mitigación de crisis, sin embargo no aporta ningún dato económico al respecto. Tampoco aporta ninguna información que indique que existe un diálogo con las comunidades en las que participa. Tras el análisis se desprende que AMADEUS tiende a confundir sus acciones de acción social con la responsabilidad social e informa de sus iniciativas de acción social como su práctica en responsabilidad social.<sup>23</sup>

AMADEUS tiene el compromiso de respetar y promover los derechos humanos y en este sentido sigue la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas y desde el 2009 cuenta con un Código de Conducta Profesional que recoge dicho compromiso. Informa que cuenta con las herramientas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las distintas legislaciones nacionales y de la Declaración Universal de Derechos Humanos, donde destaca la formación en ética, la existencia de una Comisión de Cumplimiento que supervisa el cumplimiento del código de conducta y el resto de reglamentos que conforman el marco de conducta ética y un estrecho diálogo entre la dirección, empleados y los representantes de los trabajadores. Informa de manera muy genérica que procedimientos utiliza para asegurar el cumplimiento en materia de trabajo infantil, trabajo forzoso, prevención de las discriminaciones y el derecho de representación colectiva.

En relación a la gestión de los Derechos Humanos en la cadena de suministro sólo informa que espera que sus proveedores actúen de conformidad con los estándares internacionales sobre condiciones de trabajo y trato digno a sus empleados. Actualmente no tiene implementado un procedimiento formal para evaluar o revisar temas relacionados con derechos humanos, sólo incorpora alguno de estos aspectos en el cuestionario que realiza para la selección de proveedores e informa que estará en disposición de informar en 2014. Informa que tampoco incluye cláusulas relativas a DDHH en los contratos de compras pero que empezará a introducirlos a partir de 2013.

Durante 2011, informa que no ha identificado ninguna queja en relación a incidentes relacionados con derechos humanos que hayan sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

En materia de corrupción cuenta con el Código de Conducta Profesional que incluye cuestiones a leyes y regulaciones relacionadas con seguridad y salud, trabajo, discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad, competencia y antimonopolio, cuestiones medioambientales, licitaciones públicas y antifraude. Incluye además algunos procedimientos como un esquema de árbol de decisiones para evitar conflictos de interés o ejemplos sobre regalos o invitaciones que pueden no satisfacer los criterios de modesto, apropiado y consistente con unas prácticas comerciales razonables. Está supervisado por el Comité de Cumplimiento formado por directivos de distintas jurisdicciones del Grupo. Este órgano asiste a todas las partes interesadas, y depende del Secretario del Consejo de Administración.

También cuenta con un Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores supervisado por la Secretaría del Consejo de Administración que reporta a la Comisión de Auditoría. Informa que durante el ejercicio 2011 se han efectuado controles internos de los informes financieros incluidos los relacionados con actividades fraudulentas en las tres principales sedes de la compañía. Además se ha auditado a 14 entidades de 85 en materia de asignación de contratos de compra.

A pesar de que AMADEUS enumera las asociaciones a las que pertenece sería deseable que informase con más transparencia sobre si pertenece o financia alguna organización (con o sin ánimo de lucro) que tenga como objetivo incidir en las políticas públicas, así como explicar cual es su posicionamiento sobre las actividades de lobby, pues sólo hace mención a que su participación radica en aunar esfuerzos relacionados con la sostenibilidad y buenas prácticas

<sup>23</sup> Informe de RC 2011, página 31

del sector.

Durante el ejercicio 2011 no ha tenido sanciones legales en materia de comportamientos anticompetitivos o prácticas monopolísticas.

El contenido relacionado con la responsabilidad del producto se limita a decir que no se han registrado quejas relacionadas con el respeto a la privacidad y la pérdida de datos personales de clientes y que tampoco tenido ninguna multa relacionada con el incumplimiento de leyes o regulaciones sobre el suministro y uso de productos y servicios.

No aporta información sobre impactos en la salud y seguridad de los clientes de sus servicios aunque afirma que está trabajando para recoger este tipo de información para los próximos años. Pese a que informa que realiza encuestas de satisfacción a los clientes no aporta ningún dato sobre qué cuestiones preocupan a sus clientes y cómo las valora. En el sector se están produciendo cambios con la llegada de nuevos operadores de GDS más competitivos en precio y que está afectando directamente en la disminución de clientes de AMADEUS<sup>24</sup>, por tanto sería interesante conocer como está respondiendo la compañía a estos retos.

En relación a la protección de datos sólo informa que cuenta con estrictos estándares ISO/IEC 27002:2005 de recomendación de mejores prácticas para la gestión de la seguridad de la información y que las instalaciones de procesamiento de datos dispone de la certificación ISO 9001:2008, y sus niveles de seguridad se garantizan a través de auditorías regulares. Informa que en 2011 no se ha registrado ningún incidente relacionado con la protección de datos de los clientes.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

AMADEUS no aporta ninguna información sobre como gestiona los aspectos de RSC dentro de la organización. En el informe de Gobierno Corporativo informa que la definición de la política de RSC es función del Consejo de Administración y en el Informe de RC menciona que existe un departamento de RSC que en el año 2011 ha sido integrado en el área de Industry Affairs. Más allá de estas breves referencias no aporta información alguna sobre quien o quienes son los responsables en la organización de su implementación y seguimiento. Tampoco existe información sobre la existencia de una política específica en materia de RSC aunque hace referencia al programa denominado "Travel Further" que integra el marco de RSC. En el Informe de RC no se explica más sobre dicho marco pero en la web profundiza algo más sobre sus contenidos que son: misión, acción social, código de conducta profesional y la política y programa medioambiental.

En relación al alcance de la información AMADEUS informa que incluye a todo el grupo a menos que indique lo contrario. La realidad es que para la mayoría de los indicadores el alcance no es completo, como es el caso de la información sobre empleados que sólo informa de los trabajadores indefinidos o en los indicadores referidos a aspectos medioambientales que sólo informa de 10 instalaciones. En relación a alcance geográfico no aporta información desglosada por país de ningún indicador por lo que limita al lector tener una visión completa del desempeño económico, social y medioambiental del grupo en todos los países en los que tiene actividad.

No hay evidencia de que AMADEUS haya realizado un estudio de materialidad para definir el contenido de la memoria. Tampoco hay evidencia de que los temas incluidos sean los más relevantes para sus grupos de interés desde una óptica de actuación ética y social de la organización.

<sup>24</sup> "Amadeus pierde 3.000 agencias de viajes en cinco años", noticia en O2B (diario de la industria turística) del 26/9/2012.

[http://www.02b.com/es/notices/2012/09/amadeus\\_pierde\\_3.000\\_agencias\\_de\\_viajes\\_en\\_cinco\\_anos\\_4088.php](http://www.02b.com/es/notices/2012/09/amadeus_pierde_3.000_agencias_de_viajes_en_cinco_anos_4088.php)

El informe se encuentra organizado en función de sus grupos de interés (accionistas, empleados, clientes, proveedores y sociedad) sin embargo en diferentes apartados del informe se habla también de socios y órganos reguladores cómo grupos de interés, pero sin embargo no se aporta más información sobre ellos. En la explicación de la tabla de GRI indica que los grupos de interés son definidos e identificados por cada área con responsabilidad de contacto diario con el grupo correspondiente y que para su identificación se han basado en el nivel con el que impactan o son impactados por las operaciones del grupo. Más allá de esta explicación no aporta información más específica sobre quienes son sus grupos de interés específicos, a excepción de los clientes que identifica claramente, de cuales son sus compromisos con cada uno de ellos, cuales son los principales riesgos e impactos hacia sus grupos de interés, tampoco refleja cuales son las necesidades o expectativas con respecto a la compañía.

Relativo a la comunicación con sus grupos de interés informa de manera muy general de algunos canales de comunicación con accionistas y empleados pero para otros grupos de interés no hay evidencia de la existencia de canales sistematizados. AMADEUS no profundiza en la información generada a través de estos canales de comunicación y si es tenida en cuenta en la elaboración de políticas e iniciativas relacionadas con su responsabilidad social y tampoco hace mención a consultas realizadas a sus grupos de interés sobre aspectos de sostenibilidad. A pesar de que en las tablas de GRI indica que las necesidades de cada grupo son revisadas regularmente y que mantiene contacto con cada uno de ellos (al menos una vez al año), a lo largo de la memoria no hay evidencias de dichos contactos y tampoco se menciona el tipo de información generada. En este sentido llama la atención que AMADEUS afirme en la tabla de GRI que cumple con dichos indicadores y al mismo tiempo mencione que se compromete a iniciar procesos de consulta en materia de RSC con sus grupos de interés en 2012.

Esta carencia de información sobre el diálogo con sus grupos de interés impide conocer si existe un proceso para recoger las aspiraciones y necesidades de todos los grupos de interés identificados, vulnerando el principio de inclusividad. Asimismo, se evidencia la falta de involucración e implicación de los grupos de interés en el proceso de elaboración de la memoria analizada, en la determinación del enfoque y en la mejora continua de su calidad.

No hay evidencia de la existencia de un despliegue de un sistema de gestión de la RSC. La información contenida en el informe se limita a la declaración de compromisos y la puesta en marcha de algunas iniciativas en forma de políticas, planes y reglamentos. Más allá de esto no se evidencia la existencia de procedimientos que garanticen su implantación real, monitoreen los resultados alcanzados y los impactos producidos, los evalúen en función de objetivos marcados y desarrollen planes de mejora.

En cuanto a la comparabilidad de los datos si bien aporta información de años anteriores para ver tendencias, el alcance de la mayoría de los indicadores se ha ampliado por lo que resulta difícil entender los cambios producidos. Por otro lado aunque al principio de cada capítulo con los grupos de interés indica los hitos conseguidos en 2011 y los retos para 2012, no se hace mención a si los hitos corresponden a objetivos marcados previamente, si se han alcanzado todos los objetivos y los que no se han alcanzado en qué estado se encuentran. También se echa de menos objetivos precisos y medibles pues los retos para 2012 en algunos casos son bastante ambiguos.

La verificación de la información contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa la ha llevado a cabo la empresa PwC cuyo trabajo ha sido la revisión de la adaptación de los contenidos a la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad según el Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1. El informe de verificación no aporta ninguna recomendación sobre áreas de mejora.

No se evidencia un adecuado equilibrio y neutralidad pues la información incluida se centra más en aspectos positivos de la actuación de AMADEUS, y no se han considerado posibles impactos negativos, ni la inclusión de asuntos que pudieran ser importantes para algunos grupos de interés.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

Amadeus presenta un informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades anónimas cotizadas, de acuerdo al modelo de reporte oficial de la CNMV. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. En este sentido, la información está enfocada al conjunto de la sociedad. El lenguaje es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo.

En el análisis no se ha encontrado evidencia de que la empresa haya establecido un canal anónimo de denuncias específico para cliente y proveedores. En el caso de los empleados, se informa que existe un canal confidencial de denuncia - dirección de correo electrónico - que comunica al Comité de Auditoría, sobre irregularidades financieras, y contables, eventuales incumplimientos del código de conducta, y actividades irregulares en la organización. El anonimato de las denuncias, son referidos de ésta forma - anónima - si así lo solicitan los empleados al momento de realizarlas y se mantiene, si se ajusta al cumplimiento de las leyes y normas. No se aporta información sobre medidas específicas para evitar represalias a los denunciantes.

La empresa cuenta con un sistema de gestión de riesgos con énfasis en los aspectos económicos y financieros, e incluye un mapa de riesgos a nivel del grupo, que define los 20 riesgos más críticos en las áreas relativas a la actividad y a la consecución de objetivos del grupo. En estos se destacan riesgos tecnológicos; riesgos operacionales que pudieran afectar a la eficacia de los procesos operativos y la prestación de servicios; riesgos comerciales que pudieran afectar la satisfacción de los clientes; riesgos reputacionales; y riesgos de cumplimiento. En el informe no hay información específica sobre la gestión de los aspectos medioambientales, sociales o de derechos humanos.

Amadeus presenta cláusulas de blindaje para 7 de sus miembros en términos de despidos o cambios de control a favor de la alta dirección, incluyendo consejeros ejecutivos, de la sociedad o del grupo. La empresa no informa de quienes son, la decisión es tomada por el Consejo, y no se comunica, ni consulta con la Junta general de accionistas. Se espera que para los próximos ejercicios una mejora en la información relativa a las condiciones y características del blindaje, quienes son los beneficiarios, junto a que las decisiones al respecto sean comunicadas y consultadas a la Junta general de accionistas.

La empresa presenta restricciones estatutarias para asistir a la Junta General, siendo necesario contar con mínimo de 300 acciones para asistir a ésta; lo cual merma la capacidad de representatividad de los intereses de los diversos accionistas, a razón de que se pueda establecer relaciones más democráticas de una acción, un voto.

La votación de la Junta General está definida que sea separada en aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, a fin de que los accionistas puedan ejercer de forma separada sus preferencias de voto. Además, señala 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. Se informa que las cuentas anuales serán presentadas a la Junta, y no incluirán salvedades, pero si las hubiere se ofrecería explicación a los accionistas del contenido, y alcance de dichas reservas o salvedades.

La política de retribuciones – en la cual participa la comisión de Nombramientos y Retribuciones - es sometida a votación por el Consejo a la Junta, como orden separada del día y con carácter consultivo. No obstante, esta política se refiere exclusivamente a la retribución anual de los consejeros basadas en una cantidad fija anual, sin que se haga referencia alguna a la distribución de las retribuciones.

La retribución anual para los consejeros se basa en la pertenencia al consejo y/o a sus comisiones así como el puesto desempeñado en cada una de ellas. Las políticas de

retribuciones se mantienen desde el año 2010 con motivo de la admisión a cotización de las acciones de la Sociedad, que contó con el asesoramiento de un consultor externo. La última votación de la junta al respecto fue celebrada el 24 de junio del 2011, con un porcentaje de participación del 64,2449% de acciones con derecho a voto.

El consejo fija en cada ejercicio el importe a recibir por cada uno de los miembros del mismo, pudiendo graduar la cantidad a percibir por cada uno, incluso determinando que uno o varios consejeros no sean retribuidos.

Los criterios que van asociados al pago de las retribuciones se relacionan con los siguientes términos: dedicación a las tareas de administración o servicios la Sociedad, las dietas que les correspondan por la asistencia a las sesiones, los consejeros podrán ser retribuidos por la entrega de acciones de la Sociedad u otra compañía del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de instrumentos vinculados a su cotización. Respecto a la entrega de acciones de la Sociedad o instrumentos vinculadas a las mismas, esta retribución debe ser acordada por la Junta General de accionistas, que debe expresar acuerdo sobre el número de acciones a entregar, precio, valor de referencia y plazo de duración de esta forma de retribución.

Asimismo, 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.

Las retribuciones de los consejeros externos y de los consejeros ejecutivos, en este último caso en la parte que corresponda a su cargo de Consejero al margen de la función ejecutiva, se consignan en la memoria de manera individualizada. Las correspondientes a consejeros ejecutivos, en la parte que corresponda a función ejecutiva, se incluyen de manera agrupada, con desglose en los distintos conceptos o partidas redistributivas.

Amadeus 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, incluyendo a los consejeros ejecutivos ya que resulta misión imposible deducir con certidumbre el total de lo ingresado por cada uno de los consejeros en base a los diversos conceptos.

Tampoco se ha encontrado evidencia de que las retribuciones guarden relación con la consecución de objetivos no financieros, como pueden ser los medioambientales o sociales.

Se informa 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.

El Consejo está constituido por once miembros, donde no se observa equilibrio entre la participación de los consejos dominicales y consejeros ejecutivos. A la par, para su participación no existe límite de edad tanto para consejeros como el presidente. En el caso de los consejeros independientes, se establecen 9 años como límite máximo de mandato.

Al Consejo sólo pertenece una mujer, como consejera independiente, quien a la vez, es la presidenta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Las políticas de la comisión es presentar candidatos sin distinción de sexo, entre otras cosas, basándose en la aptitud de los potenciales candidatos/as, lo que implica que no existe sesgo que pueda obstaculizar el nombramiento de mujeres, por lo que para la empresa, la escasa proporción de mujeres (1 de 11) no es debido a ninguna otra razón distinta que el perfil de los actuales es idóneo para la sociedad. Por lo cual, no existe una declaración que promuevan procedimientos que busquen deliberadamente candidatas que reúnan el perfil exigido, en pos de un equilibrio de género en el Consejo.

De acuerdo con el informe de Gobierno Corporativo, corresponde al pleno del Consejo definir la política de responsabilidad social del Grupo. Sin embargo de la información analizada no se

puede extraer un análisis conclusivo sobre cómo se gestionan los riesgos derivados de potenciales impactos sociales y medioambientales, cuales son los mecanismos de transmisión de la dirección al consejo y del consejo a la dirección, qué medidas se han llevado a cabo, cuantas reuniones de Consejo y la comisión pertinente ha tratado específicamente esta temática, si los potenciales impactos son tenidos en consideración para la adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los DD.HH, etc.

El Consejo establece el funcionamiento de dos comisiones. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, las cuales están conformadas por consejeros no ejecutivos, y sus presidentes son consejeros independientes. Ambas comisiones presentan las veces que se han reunidos, 3 y 4 veces respectivamente.

Amadeus no cuenta con una Comisión Delegada Permanente, ni comisión de Estrategia. La definición de la estrategia, y la supervisión y control que la Dirección cumpla con los objetivos marcados son funciones del pleno del Consejo de Administración. El cual da cuenta de sus reuniones e inasistencia, señalando que se ha reunido 6 veces al año, todas ellas con la presencia del presidente, y en las cuales no existen inasistencias.

En cuanto a la evaluación del desarrollo de funciones del Presidente y de las Comisiones, es el propio Consejo de Administración quién las evalúa. La evaluación se realiza de forma anual, basándose en los informes de funcionamiento que las propias comisiones y presidente realizan sobre su gestión. Sin embargo, de la información analizada se desconocen los mecanismos empleados para que el resultado del procedimiento sea independiente.

Se observa en el informe que Amadeus cumple parcialmente la recomendación referida a que el Consejo apruebe las operaciones vinculadas previo informe favorable de la Comisión de Auditoría.

## IAG Iberia

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

IBERIA ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Transporte de pasajeros y carga (Iberia Transporte Aéreo)
- Mantenimiento de aviones (IBERIA mantenimiento)
- Asistencia en aeropuertos (handling) (IBERIA Airport Services)

#### 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 2011, IBERIA no 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 9001:2008 de gestión de calidad; ISO 270001 de sistema de gestión de Seguridad de la Información
- 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:

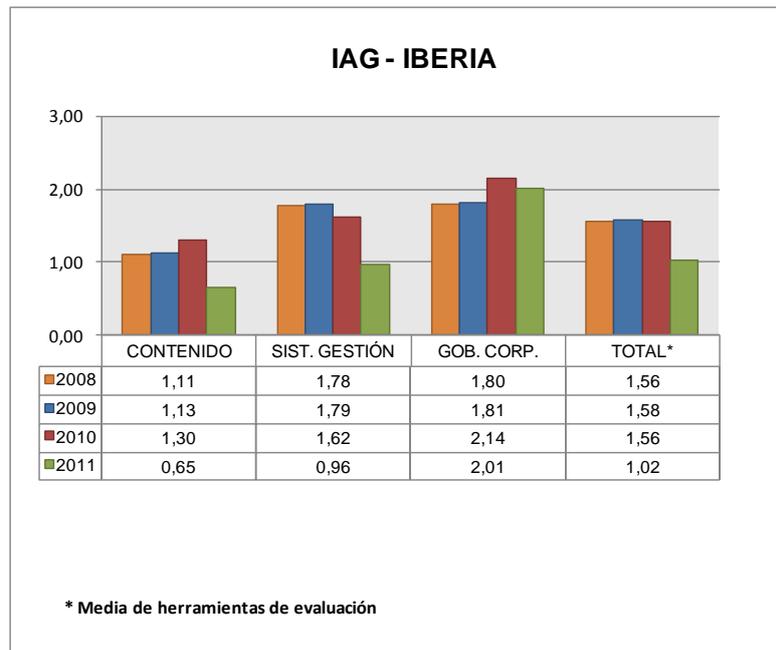
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Responsabilidad Corporativa IBERIA 2011	
Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión Consolidado 2011	
Reglamento del Consejo de Administración IAG 2011	Aplica a IBERIA p. 117 memoria RSC IBERIA
Reglamento Interno de conducta IAG 2011	Aplica a IBERIA P. 117 memoria RSC IBERIA

## **II. TABLAS DE RESULTADOS**

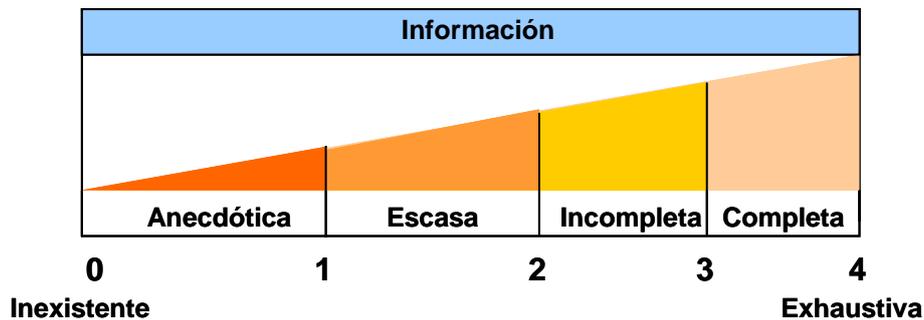
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,24</b>
Índice&Perfil GRI	1,74
GRI Indicadores	0,93
Principios GRI	1,04
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,01</b>
<b>ONU</b>	<b>0,37</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,87</b>
AA1000 Indicadores	0,18
AA1000 Principios	1,56
<b>NEF</b>	<b>0,63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,02</b>

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 1,02 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 0,65, 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 0,96, situándose también en el estadio de *información anecdótica*.

La valoración de gobierno corporativo realizada para la entidad AIG alcanza el área de *información incompleta* con un valor de 2,01.

El 24 de enero de 2011 IAG empezó a cotizar en las bolsas de Madrid y Londres simultáneamente, fruto de la fusión entre IBERIA y British Airways. El grupo presentó este año su informe de Gobierno Corporativo y Cuentas Anuales pero no de sostenibilidad. Por esta razón, la evaluación realizada aquí ha tenido en cuenta la memoria 2011 de RSC de IBERIA y los informes de Gobierno Corporativo del grupo IAG. Este cambio en el alcance de la información analizada ha producido una reducción significativa con respecto a la puntuación obtenida en 2010 por IBERIA.

En cuanto a la información presentada por IBERIA, en líneas generales, no se han producido avances en la calidad de la información 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. Los datos se presentan de manera poco neutral, destacando los aspectos positivos y eludiendo en ocasiones los aspectos negativos, lo que compromete la fiabilidad de la información.

El área de medioambiente sigue siendo uno de los apartados menos transparentes en la memoria, presentándose indicadores propios sin que se aclare la manera en que se han identificado como relevantes y que no aportan información sustancial sobre todos los impactos potenciales de IBERIA. Del mismo modo, se aprecia falta de comparabilidad con estándares establecidos generalmente aceptados.

Por su parte, la política de gobierno corporativo de la fusionada IAG revela cierta falta de transparencia 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 y canales anónimos de denuncias de irregularidades.

#### b. CONTENIDOS RSC

La información sobre 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 al cumplimiento de los objetivos económicos. En este sentido, se no se aprecia una visión de triple balance. La falta de importancia concedida a estos aspectos se manifiesta no sólo en un análisis de las expectativas de los grupos de interés y del correspondiente establecimiento de objetivos, sino en la implantación efectiva de procedimientos de gestión de la RSC, de medición de impactos y de un sistema de gestión de riesgos inclusivo.

IBERIA no ha presentado en este ejercicio sus cuentas anuales (sí lo ha hecho IAG, grupo al que pertenece) por lo que 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. IAG IBERIA tiene presencia en algunos países considerados paraísos fiscales:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Binter Finance B.V.	Países Bajos	No aporta info

British Airways E-Jets Leasing Limited	Bermuda	No aporta info
British Airways Employee Benefit Trustee (Jersey) Limited	Jersey	No aporta info
British Airways Finance (Jersey) Limited Partnership	Jersey	No aporta info
British Airways Holdings B.V.	Países Bajos	No aporta info
British Airways Holdings Limited	Jersey	No aporta info
Speedbird Cash Management Limited	Bermuda	No aporta info
Speedbird Insurance Company Limited	Bermuda	No aporta info
Noamar Air Handling Holdco N.V.	Países Bajos	No aporta info

Llama la atención el número de empresas con domicilio social en la Isla de Jersey y de Bermuda. IAG IBERIA no aporta información detallada sobre la actividad de cada filial ni aporta detalle sobre la existencia o no de alguna política sobre su presencia en paraísos fiscales. Ello implica la existencia de un riesgo: que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios y éticamente reprochable.

En materia de medioambiente, a pesar de que IBERIA reitera su compromiso explícito 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. La falta de claridad en la cuantificación de impactos, así como en la exposición, dificultan una valoración objetiva del desempeño medioambiental de IBERIA.

La política de medio ambiente de IBERIA se enmarca en el plan de Acción 2011-2012. En líneas generales, se aprecia una continuidad con las medidas de años precedentes y nuevas acciones tendentes a la mejora de la eficiencia energética, como la realización del primer vuelo español con biocombustible, la firma del convenio español para la producción de biocombustible para la aviación, la inauguración del proyecto de cultivo de algas para obtener biocombustible y la continuación de la renovación de la flota. Existe una descripción adecuada de los principales impactos del sector aéreo, diferenciándose según tipo de operaciones de la compañía, y de la gestión medioambiental por operaciones de vuelo y tierra.

En cuanto a las operaciones en vuelo, IBERIA ha verificado su sistema de seguimiento, notificación y verificación de emisiones de CO2 conforme al régimen europeo de derechos de emisión. En cuanto a las operaciones de tierra, están cubiertas por normas ISO 14.001: 2004, e ISO 9001:2008.

La descripción de los impactos medioambientales en la memoria, sigue con la metodología de años anteriores. IBERIA presenta los indicadores medioambientales en el índice de la memoria, ofreciendo en el capítulo de Medio Ambiente una exposición positiva y clara de los impactos generales del negocio; pero no tanto de su desempeño, especialmente, recurriendo a gráficos que no reflejan fielmente los datos aportados por los indicadores.

Se valora positivamente la explicación de la participación de los grupos de interés en proyectos medioambientales de la compañía (como la participación en el proyecto científico IAGOS, o la iniciativa de biocombustibles en el sector del transporte); no obstante, sería deseable la inclusión de cara a futuras memorias, de información sobre iniciativas con grupos de interés clave como las comunidades del entorno aeroportuario y las administraciones públicas o iniciativas con entidades del sector del turismo.

IBERIA ha continuado con medidas de eficiencia energética, como la renovación de la flota, reducción del peso de los aviones, medidas operacionales como ajustes en la velocidad de crucero o cambios en la aceleración y una mejor programación de los vuelos. Pero resultan especialmente elogiados proyectos especiales como el proyecto DORIS (optimización Dinámica de la ruta en Vuelo); aproximaciones Verdes o aproximaciones de descenso continuo a través del programa RETACDA (Reduction of Emissions in Terminal Areas using Continuous Descent Approaches) o distintas iniciativas en materia de biocombustibles.

No obstante estas medidas, la presentación de los datos en ocasiones puede resultar incompleta y confusa. Por ejemplo, en la página 40 se presenta un gráfico con la evolución de las emisiones de CO<sub>2</sub> de la flota de IBERIA medidas en gramos por pasajero y Km transportado con una reducción acumulada del 5% en los últimos cinco años, si bien las emisiones unitarias en 2011 son ligeramente superiores a las de 2010, aunque no se explica el por qué de este aumento en el último año. Así, la forma de exponer la información lleva a pensar que la evolución es positiva, cuando la realidad es que se ha producido un aumento con respecto al año anterior.

En otras ocasiones, se subraya las reducciones de emisiones que obedecen a periodos temporales muy amplios, como el de las emisiones de alcance 1 y 2 por empleado, para las que se enfatiza una reducción del 41% desde 2007, observándose solamente un 3% respecto al período 2010-2011.

Del mismo modo, se incorporan gráficos sobre la situación de la flota de IBERIA en relación con los estándares de NO<sub>x</sub>, de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), pero no se indica si son altos o bajos en relación con otras compañías. Del mismo modo, cuando se muestra la evolución de las emisiones totales de NO<sub>x</sub> de IBERIA, y se afirma que la reducción acumulada en los últimos 5 años asciende al 30%, no se ofrece un parámetro de referencia (como las emisiones de otras compañías) y tampoco está claro por qué se ralentiza la reducción de emisiones para IBERIA desde el año 2009 tras un brusco descenso en 2008, lo que cuestiona la eficacia de las medidas de eficiencia adoptadas como los motores menos contaminantes y el desarrollo de medidas operacionales.

En cuanto al cumplimiento de los estándares de ruido, la compañía se refiere 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 cumple con los estándares del Capítulo 3, y el 80% cumple con el Capítulo 4 (este último una referencia no obligatoria para IBERIA).

A pesar de estos datos, los impactos del ruido en el entorno aeroportuario no son claros. En primer lugar, para limitar la contaminación acústica se ha establecido la cuota de ruido (CR) pero no queda claro en la memoria si estas cuotas de ruido son estándares propios de IBERIA o establecidos por la autoridad aeroportuaria AENA de Madrid-Barajas. Esto es importante porque no se aporta una referencia externa para la medición del impacto acústico.

En segundo lugar, se afirma que “en 2011 más del 60% de las operaciones han sido realizadas con las aeronaves más silenciosas”; sin embargo, del gráfico de la pag. 47 se evidencia que el porcentaje de la flota de IBERIA con la cuota de ruido más silenciosa es de un 5% menos que el año anterior (un 63,7% en total) y aumenta para las cuotas de ruido más altas (CR 1 y CR 2).

Por otra parte, se menciona la existencia en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, 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<sup>25</sup> no reportadas por la compañía<sup>26</sup>.

Más equilibrada resulta la redacción de los consumos de recursos, reportándose un incremento del 12% en el consumo de energía eléctrica por el aumento de producción en las zonas industriales, frente a una reducción de toneladas de residuos urbanos y una reducción del 15% del consumo de agua frente al año anterior. 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 o la mención a los estándares internacionales, 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 mencionadas por la empresa son coherentes con el negocio de IBERIA: "IBERIA no acepta en sus vuelos el transporte de especies en peligro de extinción y colabora en el transporte de animales sustraídos de sus hábitats naturales". Otras sin embargo, son anecdóticas como el patrocinio del Concurso infantil de pintura "Valoremos los bosques" para concienciar a los niños sobre la importancia de los bosques y su conservación.

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 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.

La información sobre acción social es amplia, informando sobre 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, que como alerta un reciente estudio de la ONG Friends of Earth, son prácticas muy extendidas entre las grandes empresas que suponen

<sup>25</sup> <http://eltelescopiodigital.com/index.php/es/politica-torrejon/3412-los-alcaldes-de-torrejon-y-coslada-se-unen-contr-el-ruido.html>

<sup>26</sup> Una referencia sería el sistema Webtrak que permite hacer un seguimiento del recorrido de los aviones que despegan o aterrizan en el aeropuerto de Madrid-Barajas, facilitando la información de las aeronaves (número de vuelo, tipo de avión y su altitud), y asociando estos datos al nivel de ruido generado por las mismas a fin de que cualquier usuario pueda verificar si dichos niveles discurren entre los márgenes legales establecidos en Madrid y sus poblaciones vecinas. Cfr. <http://www.aeropuertomadrid-barajas.com/webtrak-aeropuerto-de-madrid.htm>

una importante influencia en el diseño de las políticas públicas y sobre las que hay muy poca transparencia<sup>27</sup>.

En cuanto a las relaciones con los empleados, el actual contexto de crisis y la fusión con British Airways ha 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<sup>28</sup> 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.

Así, resulta destacable que IBERIA posee representantes sindicales en el 31% de los países donde opera y tampoco cuenta con acuerdos colectivos en todos los países, quedando fuera países sensibles<sup>29</sup> a la protección de derechos de los trabajadores como la mayoría de países de América Latina, Federación Rusa, y países africanos.

Los aspectos relacionados con la negociación colectiva y el empleo en España aparecen detallados dando cuenta de las negociaciones de Convenios colectivos con distintos grupos de trabajadores, así como los expedientes de regulación de empleo. Las políticas de formación y desarrollo y de comunicación interna y de incentivos son enumeradas en detalle, aunque en este último apartado resulta llamativa la ausencia de un canal de denuncias confidencial para los empleados (no anónimo) y el establecimiento de un sistema de incentivos personales que premia “la rentabilidad producida por la propuesta” (Pag. 82) y no otros criterios de sostenibilidad. Sería además deseable, de cara a futuros informes, que se incluyera un desglose por países de los indicadores laborales.

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. En otro orden, tampoco se reportan algunas denuncias sobre falta de adecuación a las normas sobre seguridad en el trabajo para determinados colectivos<sup>30</sup>.

Los beneficios sociales ofrecidos a los trabajadores son completos aunque no se especifica si disfrutan de ellos todos los colectivos en las distintas áreas geográficas donde opera. Y merece la pena destacarse la política de voluntariado social de IBERIA con iniciativas consolidadas y de amplio alcance como la Fundación Tutelar APMIB o la ONG Mano a Mano.

Finalmente, no 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 datos sobre prevención de tráfico de influencias, blanqueo de dinero, políticas anticorrupción o de gestión de aspectos de DD.HH en la organización, 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 respecto a vulneraciones de los Derechos Humanos<sup>31</sup>.

### c. SISTEMAS DE GESTION DE LA RSC

<sup>27</sup> Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of EarthEurope [http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying\\_in\\_Brussels\\_April2010.pdf](http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf)

<sup>28</sup> <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/12/29/economia/1325177379.html>  
<http://www.expansion.com/2011/12/02/empresas/transporte/1322847435.html>  
[http://www.cincodias.com/articulo/empresas/IBERIA-denuncia-sepla-alteracion-regimen-trabajo-pilotos/20110617cdscdiemp\\_6/](http://www.cincodias.com/articulo/empresas/IBERIA-denuncia-sepla-alteracion-regimen-trabajo-pilotos/20110617cdscdiemp_6/)

<sup>29</sup> Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

<sup>30</sup> [http://www.sindicatocia.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=454:IBERIA-malaga-inspeccion-denuncia-mostradores-mayo-2011&catid=104:inspeccionagp&Itemid=324](http://www.sindicatocia.org/index.php?option=com_content&view=article&id=454:IBERIA-malaga-inspeccion-denuncia-mostradores-mayo-2011&catid=104:inspeccionagp&Itemid=324)

<sup>31</sup> Informe de Amnistía: <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2012/world-by-region>

IBERIA ha definido claramente su misión, visión y valores, estableciendo de forma acorde un organigrama empresarial donde indican 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 Responsabilidad Corporativa y Medio Ambiente. 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.

La identificación de los grupos de interés es detallada, aunque no se explicitan sus principales expectativas, ni las acciones a desarrollar para implementarlas; tampoco se justifica el carácter transitorio debido a la fusión con British Airways para el establecimiento del nuevo plan de acción en RSC. Los canales de comunicación con los grupos de interés son numerosos y completos 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, y en el seguimiento y evaluación de los resultados o cómo 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 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.

Si bien hay una relación de la participación de IBERIA en foros y eventos (especialmente en materia de Turismo) y su colaboración con las Administraciones Públicas, debería incluirse la relación de todos los proveedores y los clientes de actividades como el *handling* y el transporte de carga, cuya enumeración y operaciones contractuales resulta muy esclarecedora y serviría para desarrollar buenas prácticas en materia de gestión de compras.

Se presentan los objetivos generales de responsabilidad corporativa de IBERIA y una descripción de impactos propios pero se trata en ambos casos, de una descripción demasiado general. 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.

Así, 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. Igualmente, en materia de acción social, no hay evidencias de un sistema de evaluación de las contribuciones de la compañía a la sociedad, a pesar de las numerosas contribuciones realizadas por la empresa en este ámbito y de las iniciativas antes mencionadas.

El Consejo de Administración tiene la competencia de elaborar la política de RSC pero faltan evidencias de que esta política se extienda por igual a todas las actividades de negocio de IBERIA (transversalidad), 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 el Global Compact y la existencia de un Código de Conducta, no se han establecido canales confidenciales de denuncia de irregularidades o corrupción para los empleados.

Se considera positivo 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 y susceptibles de seguimiento y verificación.

Finalmente, el documento de verificación externa presentado por la entidad certificadora AENOR se limita a certificar la veracidad de los datos incluidos en la memoria, no encontrándose evidencias de participación de las partes interesadas en el proceso.

## GOBIERNO CORPORATIVO

Para el análisis del informe de Gobierno Corporativo se ha tenido en cuenta el primer informe presentado para la entidad IAG. El informe 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.

No se informa sobre la remuneración de los consejeros de manera individual. 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, está previsto someter la política de retribuciones a la votación de la Junta General, como punto separado del Orden del Día, pero todavía no se ha celebrado ninguna Junta. Tampoco existen evidencias de que las remuneraciones estén relacionadas con los resultados de la sociedad o que tomen en cuenta las minoraciones de los resultados por las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo.

Sí se aporta información sobre la pertenencia de los consejeros a diferentes Consejos de Administración. No obstante, a pesar de incluirse el perfil profesional de los miembros del Consejo de Administración, sería deseable que IAG fuese 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.).

Junto a ello, si bien 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 Consejeros Ejecutivos y Dominicales, la pertenencia de consejeros independientes a diferentes consejos de administración y de relaciones cruzadas entre las diferentes empresas, podría cuestionar su independencia.

Existen medidas de blindaje, de las que se informa a la Junta de Accionistas, pero no consta quiénes sean sus beneficiarios. Tampoco se describen mecanismos de resolución de conflictos de intereses para los Consejeros.

En este sentido, si bien las Comisiones de Auditoría, Nombramientos y Retribuciones están presididas y formadas en su mayoría por Consejeros independientes, no se exige que éstos confirmen su independencia y además el mandato de estos consejeros no tiene limitación. Tampoco existe limitación de edad para el resto de los consejeros ni de permanencia en el cargo. Por último, hay dos "otros consejeros externos" que mantienen vínculos con IBERIA y Bankia.

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 Consejo de Administración se compone de cuatro Consejeros independientes esta medida es un contrapeso adecuado a las facultades del presidente-primer ejecutivo<sup>32</sup>.

Hay solamente una consejera en el Consejo de Administración. Según IAG, se justifica en que IAG es una empresa joven y que en el futuro quieren corregir esa situación. En la pag. 26 del informe de GC se mencionan intenciones con carácter facultativo no obligatorio.

Finalmente, si bien se menciona la existencia 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, no se han encontrado evidencias de este canal, ni se informa sobre denuncias recibidas.

En cuanto al mapa de riesgos se habla de cumplimiento regulatorio, financiero, estratégicos, comerciales y operativos y riesgos latentes, pero no se mencionan los riesgos sociales, medioambientales, o de consumidores. Sí se recogen las actuaciones realizadas en el primer año para su control y gestión. Esto resulta contradictorio con respecto a los compromisos asumidos.

El hecho de que no se aporte información relevante para las distintas partes interesadas sobre los riesgos identificados para próximos ejercicios, (especialmente en el ámbito financiero y laboral a resultas de la crisis económica y de la consolidación del proceso de fusión) pone de manifiesto una gestión de riesgos poco permeable a las expectativas de los grupos de interés. 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.

Cabe destacar que algunos de los miembros del Consejo de IBERIA ostentan o han ostentado cargos públicos muy relevantes, como es el caso de Denise Patricia Kingsmill, miembro de la Cámara de los Lores desde 2006. José Manuel Fernández Norniella, que fue Secretario de Estado de Comercio y Turismo. José Pedro Pérez-Llorca Rodrigo, que fue Ministro de la Presidencia, de Relaciones con las Cortes, de Administración Territorial y de Asuntos Exteriores. Rodrigo Rato Figaredo, fue Vicepresidente Económico del Gobierno de España y Director del FMI. John William Snow, fue Secretario del Tesoro durante presidencia George W. Bush. Ha ocupado altos cargos en el Departamento de Transporte de EEUU. En legislatura de Clinton fue presidente del Consejo para Supervisión de Tráfico Aéreo. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos desde la Administración Pública o el ámbito político a las empresas privadas, fenómeno denominado "puerta giratoria", está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a grandes controles regulatorio<sup>33</sup>, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas, y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas en estos casos.

<sup>32</sup> Pág. 156 del Informe de Gestión consolidado.

<sup>33</sup> <http://www.cuartopoder.es/preferirianohacerlo/los-senores-de-la-puerta-giratoria/1289>



# MEDIASET ESPAÑA COMUNICACIÓN S.A.

## Mediaset - Telecinco

### I. DATOS GENERALES

#### Productos/servicios

MEDIASET España Comunicación S.A. tiene como objeto social la gestión indirecta del Servicio Público de Televisión y al 31 de diciembre de 2011 explotaba comercialmente seis canales de Televisión (Telecinco, LaSiete, Factoría de Ficción, Boing, Cuatro y Divinity). La Sociedad es la cabecera de un grupo de sociedades conocido como Grupo MEDIASET España Comunicación, S.A.

MEDIASET España Comunicación S.A. ofrece a sus clientes los siguientes productos y servicios:

- Actividades complementarias de la explotación de un canal de televisión (adquisición y explotación de derechos, representación artística, promoción de espectáculos y la edición, producción, distribución y comercialización de publicaciones y material gráfico). Actividad realizada por Grupo Editorial Tele 5, S.A.U., sociedad participada al 100% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Prestación de servicios de difusión de televisión a través de tecnología digital, investigación, desarrollo y comercialización de nuevas tecnologías relacionadas con las telecomunicaciones; cualquier actividad precisa para cualquier tipo de emisión por televisión; intermediación en los mercados de derechos audiovisuales; organización, producción y difusión de espectáculos o acontecimientos de cualquier índole. Actividad realizada a través de Telecinco Cinema S.A.U., sociedad participada al 100% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Actividades varias a través de Publiespaña, S.A.U., sociedad participada al 100% por MEDIASET España Comunicación S.A. En concreto, Publiespaña, S.A.U. tiene por objeto la realización de las siguientes actividades:

- La realización y ejecución de proyectos publicitarios y las tareas relacionadas con la contratación, intermediación y difusión de mensajes publicitarios en cualquiera de sus modalidades posibles, a través de cualquier medio de difusión o comunicación social.

- La realización de actividades relacionadas, directa o indirectamente, con el marketing, el merchandising, la televenta y cualesquiera otras actividades comerciales.

- La organización y producción de eventos o acontecimientos culturales, deportivos, musicales o de cualquier otro tipo, así como la adquisición y explotación en cualquier forma de toda clase de derechos que recaigan sobre los mismos.

- La prestación de servicios de asesoría, análisis y gestión por cualquier procedimiento en relación con las actividades antes relacionadas.

- Las actividades enumeradas podrán ser desarrolladas por la Sociedad total o parcialmente de forma indirecta, mediante la participación en otras sociedades con objeto análogo

- Explotación de contenidos audiovisuales en internet. Actividad realizada a través de Conecta 5 Telecinco, S.A.U., sociedad participada al 100% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- 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. Actividad realizada a través de MediaCinco Cartera, S.L., sociedad participada al 75% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Gestión de la comercialización publicitaria de los soportes audiovisuales de la cadena Cuatro, los canales temáticos de Sogecable en Digital+ y la Revista Digital+. Actividad realizada a través de Sogecable Media S.A.U., sociedad participada al 100% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Actividades complementarias de la explotación de un canal de televisión (adquisición y explotación de derechos, tanto de fonogramas como grabaciones audiovisuales, representación artística, promoción de espectáculos y edición, producción, distribución y comercialización de publicaciones y material gráfico). Actividad realizada a través de Sogecable Editorial, S.L.U., sociedad participada al 100% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Premiere Megaplex, S.A.U. (participada al 100%): Actividades propias de un operador de juegos y apuestas, entre ellas la organización, comercialización y explotación de juegos, apuestas, rifas, concursos así como de cualesquiera otras en las que se arriesguen cantidades de dinero u objetos económicamente evaluables en cualquier forma, sobre resultados futuros e inciertos y que permitan transferencia entre los participantes, con independencia de que predomine en ellos el grado de destreza de los jugadores o sean exclusiva o fundamentalmente de suerte, envite o azar; incluidas las de publicidad, promoción y patrocinio de tales actividades. Actividad realizada a través de Conecta 5 Telecinco, S.A.U., sociedad participada al 100% por MEDIASET España Comunicación S.A.

Las actividades realizadas por sociedades en las cuales MEDIASET España Comunicación S.A. participa directamente y tiene capacidad para ejercer una influencia significativa son las siguientes:

- Inversión en Caribevisión Network, un canal de televisión de habla hispana que emite en la costa este de Estados Unidos y en Puerto Rico. Actividad realizada a través de Pegaso Televisión Inc., sociedad participada al 43,7% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Producción y distribución de programas y productos audiovisuales de toda clase y en cualquier soporte técnico. Actividad realizada a través de Bigbang Media S.L., sociedad participada al 30% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Gestión indirecta del servicio público de televisión de pago por satélite. Actividad realizada a través de DTS, Distribuidora de Televisión Digital, S.A., sociedad participada al 22% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Creación y desarrollo de contenidos audiovisuales, así como su producción y explotación comercial. Actividad realizada a través de Producciones Mandarina, S.L., sociedad participada al 30% por MEDIASET España Comunicación S.A.

- Creación y desarrollo de contenidos audiovisuales, así como su producción y explotación comercial. Actividad realizada a través de La Fábrica de la Tele, S.L, sociedad participada al 30% por MEDIASET España Comunicación S.A.

Las actividades realizadas por sociedades en las cuales MEDIASET España Comunicación S.A. participa indirectamente a través de Mediacinco Cartera S.L. son las siguientes:

- Inversión en el Grupo Endemol, grupo dedicado a la producción y explotación de contenidos para televisión y otras plataformas audiovisuales. Actividad realizada a través de Edam Acquisition Holding I Coöperatief U.A.Sociedad Holding, S.L, sociedad participada al 33% por Mediacinco Cartera S.L.

#### Alcance geográfico

MEDIASET España Comunicación S.A. opera o tiene presencia en los siguientes países:

- España
- Estados Unidos

- Puerto Rico
- Holanda

De lo cuales Holanda y Puerto Rico son considerados paraísos fiscales según la lista elaborada por el Observatorio RSC<sup>34</sup>.

#### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, MEDIASET España Comunicación S.A. informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Kempen SNS Smaller Europe SRI Index

#### Normativa Internacional

MEDIASET España Comunicación S.A. informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Normativa sobre cuotas de emisión de obra europea (Directiva 89/552/CEE)
- Normativa sobre las restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y Electrónicos (Directiva 2005/95/CEE)

#### Estándares voluntarios

MEDIASET España Comunicación S.A. 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
- Carbon Disclosure Project
- Guía de 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
Información Económica, Cuentas Anuales e Informe de Gobierno Corporativo 2011	Disponible en la web
Informe Responsabilidad Corporativa 2011	Disponible en la web
Informe Anual de Gobierno Corporativo	Disponible en la web
Estatutos de MEDIASET España Comunicación, S.A.	Disponible en la web
MEDIASET España Comunicación, S.A. Informe Anual de Política Retributiva Ejercicio 2011	Disponible en la web
Reglamento del Consejo de Administración de MEDIASET España Comunicación, S.A.	Disponible en la web
Reglamento Interno de Conducta de MEDIASET España Comunicación, S.A. y	Disponible en la web

<sup>34</sup> Basada a su vez en lo dispuesto por OECD, Comisión Europea y Tax Justice Network. Disponible en el capítulo de metodología del presente informe.

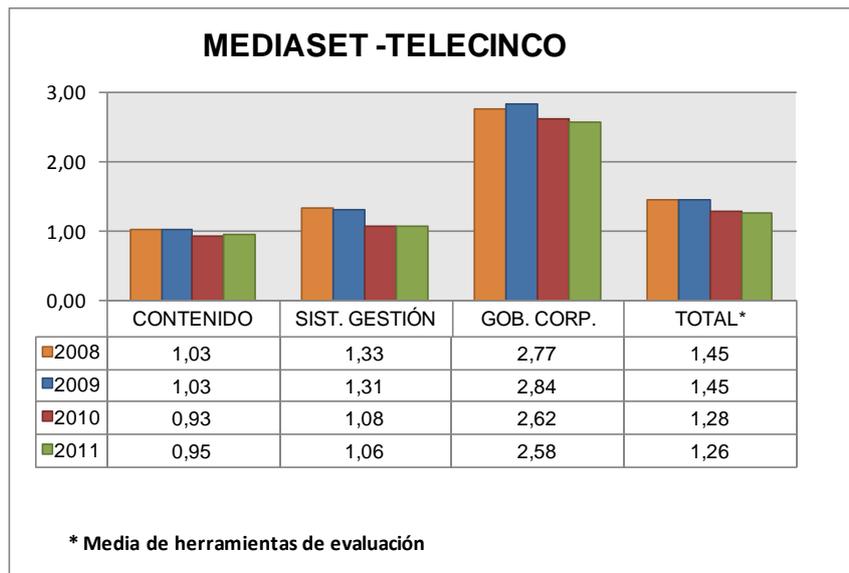
su grupo de sociedades en su actuación en los mercados de valores	
Reglamento de la Junta General de Accionistas de MEDIASET España Comunicación, S.A.	Disponible en la web
Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de MEDIASET España Comunicación, S.A.	Disponible en la web

## II. TABLAS DE RESULTADOS

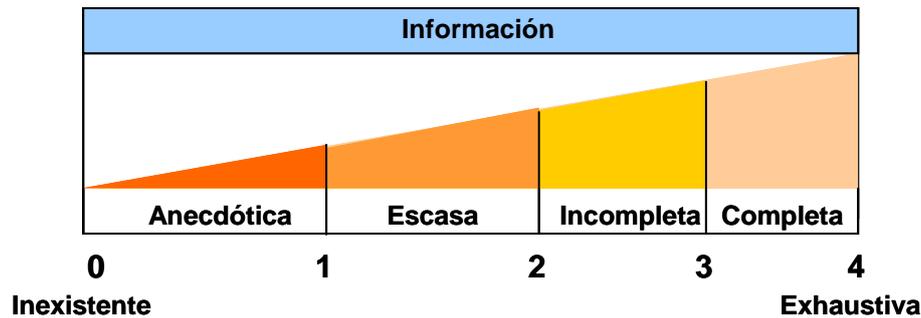
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
<b>GRI</b>	<b>1,34</b>
Indice&Perfil GRI	1,44
GRI Indicadores	1,38
Principios GRI	1,21
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>2,58</b>
<b>ONU</b>	<b>0,53</b>
<b>AA1000</b>	<b>0,85</b>
AA1000 Indicadores	0,63
AA1000 Principios	1,07
<b>NEF</b>	<b>1,00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,26</b>

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 **1,26**, 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 **1,06**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,58**.

El análisis de la edición de 2011 del Informe de Responsabilidad Corporativa de MEDIASET España Comunicación, S.A. (de ahora en adelante, MEDIASET), anteriormente denominada Gestevisión Telecinco, S.A., arroja unos resultados muy similares a los publicados en la pasada edición de este estudio. Esto es así porque no se han producido cambios sustanciales en la información reportada, siendo muy similar a la del año anterior, pero actualizada con datos de 2011. El leve descenso registrado se debe fundamentalmente a que se ha consolidado la fusión entre Gestevisión Telecinco, S.A. y Sociedad General de Televisión Cuatro, S.A.U., fusión que a dado pie a lo que a día de hoy conocemos como MEDIASET.

b. CONTENIDOS RSC

MEDIASET informa acerca de sus actividades de responsabilidad corporativa en el documento denominado Informe de Responsabilidad Corporativa, elaborado conforme a la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* propuesta por la organización Global Reporting Initiative, especialista en reporte de responsabilidad corporativa. Siguiendo las directrices de tal guía, MEDIASET se ha auto calificado en materia de responsabilidad corporativa con A+, máxima calificación a la que se puede aspirar. Esta auto calificación, así como el propio Informe de Responsabilidad Corporativa, han sido verificados externamente por PriceWaterhouseCoopers.

El ámbito geográfico de las actividades cubiertas en el Informe de Responsabilidad Corporativa no se define con precisión, señalándose que *“El Informe cubre las actividades desarrolladas*

por MEDIASET España en territorio español, puesto que éstas son las más significativas y representativas del negocio. En los casos en que la información tenga un alcance distinto del citado, se explicará el mismo mediante nota aclaratoria”. Sin embargo, no se señala explícitamente qué es definido como “actividad significativa y representativa”, ni se evidencia información alguna relativa a la actividad del grupo en países como Estados Unidos y Puerto Rico, a pesar de reconocerse que se controla directamente una sociedad, Pegaso Televisión Inc., que canaliza la inversión de MEDIASET en Caribevisión Network, un canal de televisión de habla hispana que emite en la costa este de Estados Unidos y en Puerto Rico.

Así mismo, MEDIASET participa, a través sociedad sin actividad operativa dedicada exclusivamente a servicios de administración y gestión denominada MediaCinco Cartera, en una sociedad destinada exclusivamente a la tenencia de acciones: Edam Acquisition Holding I Coöperatief U.A. Esta última sociedad está domiciliada en Holanda, país considerado como paraíso fiscal<sup>35</sup>.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Edam Acquisition Holding I Coöperatief U.A.	Flevolaan 41 a, 1411 KC Naarden, Ámsterdam	Sociedad Holding que detenta la inversión en el Grupo Endemol, grupo dedicado a la producción y explotación de contenidos para televisión y otras plataformas audiovisuales

Obsérvese que Edam Acquisition Holding I Coöperatief U.A. tampoco realiza actividad alguna aparte de la administración de la inversión en el Grupo Endemol. Por tanto, MEDIASET participa en Grupo Endemol a través de dos sociedades cuya única función es la de administrar y gestionar valores. Desde el punto de vista de las actividades de MEDIASET, grosso modo distribución de contenidos audiovisuales y gestión de espacios publicitarios, este entramado de sociedades no tiene sentido alguno. Desde el punto de vista financiero, tal entramado puede permitir a MEDIASET obtener ventajas fiscales. Por este motivo, sería deseable una mayor información al respecto de la actividad de estas empresas.

En lo que respecta a proveedores, de acuerdo a lo establecido en la legislación mercantil, MEDIASET tiene que desglosar los saldos pendientes de pago a proveedores que a la fecha de cierre del ejercicio tengan una antigüedad superior al plazo establecido por la Ley 15/2010 de 7 de julio. En lo que a esto concierne, se reconoce la existencia de retrasos en pagos a proveedores debido a "incidencias administrativas en el tratamiento de las facturas"<sup>36</sup>. Si bien figura el plazo medio que se ha retrasado el pago, así como el importe de la deuda, lo cierto es que la justificación del retraso proporcionada por MEDIASET es, cuanto menos, extremadamente inconcreta, no pudiéndose evidenciar la existencia de incidencias mayores en lo que respecta al pago a proveedores, en caso que existan.

También en lo referente a proveedores, por segundo año consecutivo se desglosan, por tipología, los proveedores de MEDIASET. Un 29% de ellos se dedican a la provisión de servicios tecnológicos, siendo todos internacionales. MEDIASET reconoce la existencia de importantes riesgos sociales y medioambientales en lo que concierne a la provisión de servicios tecnológicos, riesgos que se acentúan al ser los proveedores internacionales. Para mitigar estos riesgos, se exige a los proveedores "La incorporación en los contratos de la cláusula [...] sobre el cumplimiento de determinados estándares éticos, sociales y ambientales adicionales al cumplimiento de la legislación vigente". No se proporciona información sobre a qué riesgos concretos se exponen los proveedores, de qué proveen exactamente o dónde se ubican.

<sup>35</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

<sup>36</sup> Informe anual 2011 Pag. 171

Sobre aspectos relacionados con el medioambiente, se informa sobre el consumo de materiales empleados en todas las oficinas del grupo en España (papel, tinta, pilas, gas...) pero no de materiales específicos empleados en la producción de contenidos, principalmente aquellos relacionados con soportes de grabación digitales. Este hecho llama la atención si se consultan las cifras relativas a generación de residuos, llegándose a conclusiones ciertamente contradictorias: se reconoce explícitamente que se generan residuos electrónicos pero no se evidencian cifras relativas al consumo de componentes electrónicos, es decir, se cifra el residuo, pero no el consumo que genera el residuo. Un reporte más completo contribuiría sin duda a despejar estas aparentes contradicciones.

Las menciones que se hacen a actividades de reciclado, reutilización o valorización son contadas y escuetas, señalándose que para la gestión de residuos se recurre a proveedores autorizados, indicándose los nombres de éstos. No se evidencia que existan requisitos sobre reciclado, reutilización o valorización a la hora de contratar a un gestor de residuos, ni tampoco que el grupo observe si éstos realizan tales procesos.

MEDIASET afirma realizar el reporte de sus emisiones conforme al *GreenHouse Gas Protocol Corporate Standard*, documento para la estandarización del reporte de emisiones elaborado por World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y World Resources Institute (WRI). En este documento se establece explícitamente que el reporte sobre emisiones de gases de efecto invernadero ha de realizarse tanto en toneladas como en toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>. Sin embargo, en el Informe de Responsabilidad Corporativa de MEDIASET sólo se reporta sobre emisiones de gases de efecto invernadero en toneladas, no en toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>.

En materia de biodiversidad, MEDIASET subraya que sus impactos son nulos, bien porque opera en polígonos industriales, bien porque el asunto no es material en relación a su actividad. No obstante, la producción de programas como "Frank de la jungla" o "Supervivientes", grabados en espacios naturales, sí que afecta a la biodiversidad, exponiendo MEDIASET breves explicaciones al respecto. Hay que señalar que debido al especial interés que se pone en los impactos en la biodiversidad de las actividades de las sociedades, en ocasiones se obvia el trato dado a especies animales no protegidas o domésticas. A este respecto, a lo largo de 2011 se produjo cierta polémica en torno a la emisión de un programa de un canal de MEDIASET en el que se maltrataba a un cerdo<sup>37</sup>.

Sobre exigencias a proveedores en materia medioambiental, se contempla la "*gestión sostenible de la cadena de suministro*", no encontrándose evidencias de que se haya aprobado el manual de gestión ambiental al que se hacía referencia en el pasado Informe de Responsabilidad Corporativa de MEDIASET. Este año se señala que los proveedores de contenidos han de firmar unos contratos en los que declaran respetar la legislación medioambiental y fomentar el uso eficiente de los recursos limitados tales como la energía, el agua y las materias primas, en el desempeño de su actividad. Como prueba de ello, se describen las medidas adoptadas en materia medioambiental por parte de los proveedores de contenidos a la hora de realizar producciones en el extranjero. Por un lado, ha de reconocerse el esfuerzo del grupo a la hora de proporcionar esta información sobre las producciones en países como Honduras y Venezuela. Por otro, la poca concreción de la información sobre las actuaciones realizadas, así como la súbita desaparición de las alusiones a la existencia de un manual de gestión ambiental, ponen de manifiesto la necesidad de un mayor esfuerzo de transparencia por parte de MEDIASET en la materia.

Asimismo, se indican los numerosos certificados de calidad y producción que tienen vigentes los proveedores de consumibles como tinta y papel, desconociéndose si el tener esos certificados es un requisito exigido para efectuar las compras, o si éstas son posibles aún cuando los proveedores no dispongan de tales certificaciones. Por segundo año consecutivo se subraya que, dado que MEDIASET ha de realizar un consumo relativamente intensivo de dispositivos digitales y electrónicos, podría informarse sobre si los proveedores de éstos poseen algún certificado que garantice que los minerales que componen tales dispositivos no han sido

<sup>37</sup> [ANADEL denuncia a Telecinco por matar a un cerdo en 'Acorralados'](#)

extraídos en países en los que su tráfico es causa de conflicto, caso más evidente el de la República Democrática del Congo<sup>38</sup>.

En ocasiones se omite, de una forma u otra y sin justificación alguna, indicadores referidos al desempeño ambiental. Es el caso del indicador EN15 acerca de especies en peligro de extinción, no reportado sin justificación alguna a pesar de que en la pasada edición de este estudio se alertó acerca de que la actividad de las productoras podría afectar a especies en peligro de extinción. También es el caso del indicador EN20 sobre gastos e inversiones en materia medioambiental, el cual nos remite a información en materia medioambiental, pero no sobre gastos e inversiones.

En referencia a información sobre plantilla, destacar que los efectos de la fusión sobre el número de empleados de MEDIASET no se exponen de forma clara. En todo momento se da una cifra global del total de empleados en MEDIASET, pero no se dice cuánto personal se incorporó a MEDIASET a raíz de la fusión y cuánto ha sido despedido. A este respecto, señalar que durante 2011 se ha llevado a cabo un expediente de regulación de empleo que ha afectado a 38 trabajadores en Sociedad General Cuatro y de 51 en Compañía Independiente de Noticias de Televisión; ambas sociedades incorporadas al perímetro de consolidación de MEDIASET. En dichas sociedades ya se llevó a cabo un expediente de regulación de empleo en el año 2010 que afectó, tal y como se expone en la pasada edición de este estudio, a un número indeterminado de trabajadores, en todo caso, a más de 100. Así mismo, durante el proceso de fusión se han liquidado diversas sociedades pertenecientes al grupo, no exponiéndose de forma clara qué ha ocurrido con sus empleados.

Además, si bien es cierto que la información que se proporciona sobre plantilla es bastante completa en lo que al desglose respecta, algunos puntos no se esclarecen. Se distingue entre personal de estructura y personal de coyuntura, pero no se dan explicaciones ni definiciones al respecto, por lo que no es posible conocer exactamente qué es personal de estructura y personal de coyuntura. Así mismo, los datos se proporcionan en medias anuales, no siendo posible observar el flujo de trabajadores que se ha incorporado o ha abandonado el grupo, algo que sería posible indicando el número de trabajadores al comienzo del ejercicio para posteriormente sumar el total de incorporaciones y restar el total de bajas y despidos.

Se aprecia información sobre periodos mínimos de preaviso ante cambios organizativos. Concretamente, se indica que "*En lo que respecta al período mínimo de preaviso ante cambios organizativos, los plazos mínimos de preaviso se encuentran especificados en los Convenios Colectivos de empresa y para las empresas con convenios del sector se aplican los plazos legales establecidos en ellos*". Se detalla aún más, informándose sobre los periodos de preaviso especificados en los convenios colectivos de las sociedades más grandes de MEDIASET en cuanto a número de empleados. Sin embargo, no se evidencia que en convenios colectivos del resto de sociedades del grupo se especifiquen periodos de preaviso, haciéndose necesario la aportación de más información al respecto.

En el Informe de Responsabilidad Corporativa se aprecia información acerca de formación a los trabajadores en prevención de riesgos laborales, si bien no se describen las enfermedades comunes más frecuentes ni cómo se atajan. Sobre comités de salud y seguridad, en el Informe de Responsabilidad Corporativa se lee que "*Todos los trabajadores del Grupo están representados en los Comités de Seguridad y Salud*", mientras que en la anterior edición del documento se observaba un gráfico en el que se evidenciaba que algo más de dos tercios de la plantilla de MEDIASET estaban representados en esos comités. Así mismo, los Delegados de Prevención del Comité de Seguridad y Salud sólo están presentes en las empresas que cumplen los requisitos definidos en la ley, si bien se señala que tales delegados actúan para el conjunto de empresas del grupo.

En relación a la igualdad de oportunidades, la no discriminación se aborda a través de "*compromisos adquiridos en los Convenios Colectivos mediante la constitución de Comisiones de Igualdad*". Sin embargo, no se informa sobre cómo los convenios colectivos recogen

<sup>38</sup> [http://elpais.com/diario/2008/12/14/eps/1229239615\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2008/12/14/eps/1229239615_850215.html)

alusiones a la igualdad y la no discriminación, algo relevante si se tiene en cuenta que, de acuerdo a lo expuesto por MEDIASET, si en un convenio colectivo no figuran alusiones a igualdad y no discriminación entonces no se constituye una Comisión de Igualdad. Al igual que en la pasada edición del Informe de Responsabilidad Corporativa, se indica que la Comisión de Igualdad dispone de información sobre comparativa en porcentajes de los salarios de hombres y mujeres por categorías profesionales. Sin embargo, esta información no se ha hecho pública, indicándose en relación al salario de hombres y mujeres que tiene una base igualitaria de acuerdo al convenio colectivo. Ha de subrayarse también que no existen planes de igualdad para todas las sociedades que conforman el grupo MEDIASET. Por tanto, MEDIASET está comprometido con la igualdad y la no discriminación en la medida en que estos aspectos están recogidos en convenios colectivos, siendo necesario disponer de la información que hay en ellos para poder valorar la actuación de MEDIASET en materia de igualdad y no discriminación. Sin embargo esa información no está disponible.

A través de varios apartados del Informe de Responsabilidad Corporativa se describen y cuantifican los beneficios sociales y las medidas de conciliación que han dado a lo largo del ejercicio. Si bien tal información contribuye a saber más acerca de cómo MEDIASET trabaja para el bienestar de los empleados, algunos de los beneficios sociales son aplicables a un número extremadamente reducido de empleados de categorías profesionales altas, como el “seguro médico subvencionado por la empresa para Directivos del Grupo” o la “Subvención de gimnasio para determinadas categorías profesionales”.

En lo que respecta a formación, figura una tabla de actividades formativas en la que se especifica “los datos corresponden a número de participantes por tipo de formación, pudiendo un mismo participante, asistir a distintas actividades formativas”. Consecuentemente, no se puede saber exactamente a cuánto personal se ha formado. Se proporciona información sobre las horas de formación desglosadas por categoría laboral y por género, así como sobre programas de formación en habilidades y en competencias transversales. Todos estos datos incluyen trabajadores de ETTs y hacen referencia a las empresas del grupo en las que se ha producido esa formación.

Especialmente llamativo es el tratamiento de los Derechos humanos, ya que se lee que “En lo que refiere al cumplimiento de los derechos humanos y de forma especial, dada la actividad que realiza, de los derechos de la infancia, el Grupo dedica especial atención a garantizar el estricto cumplimiento de la legislación”. De esta forma, el compromiso de MEDIASET no es con los derechos humanos, sino con la legislación al respecto, no especificándose qué ocurriría en el caso de que algún aspecto relacionado con derechos humanos no estuviera recogido en la legislación. Por tanto, se apreciaría una postura más comprometida a este respecto.

Así mismo, como se lee en el párrafo anterior, existe un compromiso especial por parte de MEDIASET en relación al cumplimiento de los derechos humanos en relación al tema de la infancia. Esto es así porque MEDIASET reconoce que “en ocasiones los menores participan en los programas”. El Servicio de Prevención Mancomunado es el encargado de velar por todos los derechos de menor trabajador, así como de velar por su bienestar. Además, “en caso de que alguna actividad pueda suponer un riesgo especial para el menor, se debe completar y enviar al Servicio de Prevención Mancomunado (SPM), el correspondiente permiso de trabajo con menores, a efectos de valorar y tomar las medidas preventivas necesarias”. Resulta alarmante que no se defina lo que es un “riesgo especial para el menor”, y peor aún, que a pesar de que éste riesgo exista y siempre que el Servicio de Prevención Mancomunado lo estime oportuno, el menor pueda llegar a trabajar. En las dos ediciones anteriores del presente estudio ya se subrayó la necesidad de una actuación contundente por parte de Mediaste en relación al empleo de menores: se necesita más información y más transparencia.

Siguiendo con la temática de derechos humanos, concretamente aquella relacionada con población indígena, se reconoce que en la producción de determinados programas se ha interactuado con indígenas que habitan en Honduras y Venezuela, explicando MEDIASET que se les ha dado un trato cordial y amable. Dado que en las dos anteriores ediciones de este estudio también se llamaba la atención sobre el frecuente contacto entre productoras que trabajan con MEDIASET y población indígena, cabría la posibilidad de que se establecieran

medidas concretas al respecto, como por ejemplo políticas y planes de actuación relacionados con el tratamiento de la población indígena, con el objeto de que se reporte una información completa, transparente y estructurada sobre los impactos de MEDIASET en la población indígena.

Las alusiones a corrupción, fraude, sobornos y contribuciones políticas en el Informe de Responsabilidad Social son escasas e inconcretas. Se hacen menciones muy puntuales relativas a cómo se trata el riesgo de corrupción, además de señalarse que “*Durante 2011 no ha sido necesario tomar medidas relacionadas con episodios de corrupción*”. Esta frase informa de que no se han tomado medidas sobre episodios de corrupción, no de que éstos no hayan ocurrido. El tratamiento de corrupción, fraude, sobornos y contribuciones políticas en la documentación interna del grupo es inexistente, siendo especialmente llamativa la omisión al canal anónimo de denuncia para casos de fraude que se iba aprobar hace 2 años y del que no se ha vuelto a tener noticia alguna desde entonces. Consecuentemente, sería deseable conocer la postura concreta de MEDIASET al respecto, así como aportar más información sobre el canal anónimo de denuncias y sobre corrupción, fraude, sobornos y contribuciones políticas en general. Todo esto cobra especial relevancia si se tiene en cuenta que antiguos consejeros de MEDIASET han sido salpicados por escándalos de corrupción<sup>39 40</sup>.

Sobre el derecho a la información se evidencia que lo reportado resulta insuficiente como para conocer el proceder y los resultados de MEDIASET al respecto. Precisamente en otro derecho, pero esta vez de privacidad, son constantes los escándalos en MEDIASET. Tal y como demuestran evidencias externas<sup>41 42 43</sup>, las vulneraciones al derecho a la intimidad parecen ser frecuentes, dada la cantidad de pleitos en los que MEDIASET por esta causa. Si bien normalmente las violaciones al derecho a la intimidad en MEDIASET afectan a personajes famosos, en ocasiones se han dado lugar en boletines informativos y han dado lugar a serias consecuencias, llegando incluso a hablarse de falta de rigor periodístico<sup>44</sup>. Por este motivo sería deseable que MEDIASET proporcionara más información en lo relativo al tratamiento tanto del derecho a la información, como al derecho a la intimidad.

Las numerosas polémicas en torno al derecho a la intimidad pueden evidenciar cierto deterioro en la calidad de los contenidos ofrecidos por MEDIASET. Prueba de ello es el cese de emisión de un canal de noticias adquirido a través de la fusión con Cuatro y que, a instancias de la dirección de MEDIASET, cesó de emitir y fue sustituido por un canal Gran Hermano 24h<sup>45</sup>. Este hecho contrasta con la emisión de contenidos fuertemente criticados, caso por ejemplo de programas como “Sex Academy”<sup>46</sup>, o “Sálvame”.

De especial atención en relación a la calidad de los contenidos de MEDIASET resulta el caso del programa “Sálvame”. En el sexto informe de evaluación sobre la aplicación del Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia (Código de Autorregulación de ahora en adelante), al cual está sujeto MEDIASET, se evidencia que se han registrado 118 quejas sobre la programación de Telecinco, 116 de ellas dirigidas al programa “Sálvame”. En ese sexto informe se cifran en 172 las quejas presentadas conforme al Código de Autorregulación, por lo que el programa “Sálvame” acumula el 67,5% del total de quejas presentadas. 16 de las 172 quejas presentadas fueron aceptadas, 14 de las cuales corresponden al programa “Sálvame”, la práctica totalidad de las quejas aceptadas. Ya en el quinto informe de evaluación sobre la aplicación del Código de Autorregulación se presentaron 26 quejas al programa “Sálvame”, 5 de las cuales fueron aceptadas. Por tanto, se evidencia que no se han tomado medidas al respecto para mejorar la calidad del programa “Sálvame”, lo que es más, las cifras del sexto informe de evaluación sobre la aplicación del Código de Autorregulación evidencia que “Sálvame” ha ido a peor. Estas circunstancias chocan con las numerosas referencias a la

<sup>39</sup> [Berlusconi acude al Tribunal de Milán por el proceso MEDIASET](#)

<sup>40</sup> [Berlusconi paga una multa de 560 millones de euros](#)

<sup>41</sup> [Las injurias a los famosos pasan factura a Telecinco](#)

<sup>42</sup> [Telecinco, obligada a indemnizar con 336.000 euros a Enrique Iglesias y Kournikova](#)

<sup>43</sup> [Telecinco deberá indemnizar a Pepe Navarro por sugerir su infidelidad](#)

<sup>44</sup> [El Supremo condena a Telecinco por identificar como etarra a un inocente](#)

<sup>45</sup> [Prisa cierra CNN+ tras la entrada de Liberty](#)

<sup>46</sup> [La asociación TAC pide a Cuatro que no emita 'Sex Academy'](#)

programación de calidad que se hacen a lo largo del Informe de Responsabilidad Corporativa, siendo deseable alguna explicación por parte de MEDIASET.

A pesar de lo evidenciado en el Código de Autorregulación, hay que señalar que éste es motivo de disputa entre la MEDIASET y su competencia, alegándose que puede llegar a manipular tal código<sup>47</sup>. Este episodio de conflicto entre MEDIASET y su competencia no es sino uno más de los muchos que existen por las más diversas causas<sup>48 49 50 51 52</sup>, por lo que las relaciones entre MEDIASET y su competencia no son buenas. Estas desavenencias terminan en última instancia afectando a los espectadores y usuarios de diversas formas, la más evidente de ellas es la contraprogramación.

En materia de publicidad, MEDIASET ha suscrito numerosos acuerdos, encaminados todos ellos a mejorar la calidad de la publicidad. Sin embargo, la efectividad de tales acuerdos se pone en duda al evidenciarse numerosos casos de anunciantes que, muy descontentos con el impacto social de la publicidad, han decidido dejar de emitir anuncios en los programas en los que habían contratado espacios publicitarios<sup>53</sup>, siendo especialmente llamativos los hechos acontecidos en el programa "La Noria"<sup>54 55 56</sup> en relación a la entrevista realizada en el programa a la madre de "El Cuco", un joven condenado a prisión por el asesinato de Marta del Castillo. Tales hechos han supuesto un duro revés para MEDIASET, hasta el punto de que han propiciado la intervención de uno de sus consejeros delegados<sup>57</sup> que hasta ha pedido disculpas a los anunciantes por lo ocurrido<sup>58</sup>, aunque no a los espectadores. Estos hechos no vienen sino a constatar la creciente conciencia entre espectadores y usuarios del poder que tienen respecto a los productos o servicios que compran o que, para el caso de MEDIASET, ven hechos que además premian a aquellas marcas que se desligan de comportamientos socialmente irresponsables<sup>59</sup>, como es el caso del patrocinio de programas que dan lugar a polémica.

En resumen, el análisis del Informe de Responsabilidad Corporativa de MEDIASET en lo que a contenidos respecta arroja unos resultados similares a los del año pasado: polémicas con la competencia, deterioro en la calidad de la programación y escaso cuidado del derecho a la intimidad. La novedad este año ha sido sin duda la gran repercusión que han tenido los hechos acaecidos en el programa "La Noria" y sus efectos sobre la publicidad en MEDIASET.

### c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

Las alusiones referentes a sistemas de gestión de la RSC contenidas en el Informe de Responsabilidad Corporativa de MEDIASET son puntuales y diversas, ya que no se evidencia la existencia de procedimiento de gestión estructurados en las áreas social y medioambiental, si bien sobre el área económica y de gobierno corporativo si se evidencia más detalle, sobre todo en el resto de documentación consultada para el análisis de MEDIASET.

En cuanto al alcance geográfico del Informe de Responsabilidad Corporativa de MEDIASET, este alude casi exclusivamente a la actividad desarrollada en España, tal y como ya se señaló al principio del apartado de contenidos. La información proporcionada sobre las actividades realizadas en Holanda, territorio considerado paraíso fiscal, es nula. Tampoco se proporciona información concreta sobre las actividades realizadas en Estados Unidos y Puerto Rico, también considerado paraíso fiscal. La actividad en estas tres jurisdicciones es llevada a cabo

<sup>47</sup> [Reacciones 'Guerra' de declaraciones entre Telecinco y Antena 3 por el último informe del Código de Autorregulación](#)

<sup>48</sup> [Denuncia por plagio a MEDIASET](#)

<sup>49</sup> [Telecinco denuncia a RTVE por pujar por los derechos de la Liga de Campeones](#)

<sup>50</sup> [Competencia multa con 3.6 millones a Telecinco, que recurrirá la sanción](#)

<sup>51</sup> [Vasile no pagará la multa: la CNC es una de las grandes tragedias del país](#)

<sup>52</sup> [Guerra entre Telecinco y La Sexta por la presidencia de las privadas](#)

<sup>53</sup> [Los anunciantes no disfrutan con la autofelación de Divinity](#)

<sup>54</sup> ['La Noria' se queda sin anunciantes](#)

<sup>55</sup> [Más marcas abandonan 'La Noria' por su entrevista a la madre de 'El Cuco'](#)

<sup>56</sup> [La madre de El Cuco espanta los anunciantes de La Noria](#)

<sup>57</sup> [Vasile frenó el intento de 'La Noria' de emitir un polémico 'especial'](#)

<sup>58</sup> [Paolo Vasile pide perdón a los anunciantes tras el escándalo de 'La noria'](#)

<sup>59</sup> [Los usuarios de los medios aplauden a las marcas que abandonaron a 'La Noria'](#)

por empresas asociadas indirectamente al grupo MEDIASET a través de entidades de gestión y administración de valores: MEDIASET controla directa o indirectamente entidades de gestión y administración de valores, las cuales a su vez gestionan directa o indirectamente a sociedades que, bien realizan trabajos para MEDIASET, bien llevan a cabo la misma actividad.

En cuanto a las sociedades de MEDIASET de las que se reporta información, destacar que hay datos de más sociedades que en anteriores ediciones del informe, siendo mayor el número de veces en que los datos se refieren al Grupo MEDIASET en su totalidad. En todo caso, el desglose de datos por sociedades es frecuente, si bien no se produce siempre.

Una de las mayores deficiencias que se aprecia en la gestión de la RSC realiza por MEDIASET concierne a las pobres evidencias que se dan sobre la participación de los grupos de interés, ya que esto no se definen, no se muestran sus expectativas ni se dice si existe un diálogo fluido con ellos más allá de aspectos relacionados con la programación de las cadenas de MEDIASET. Se observa que se ponen a disposición de los grupos de interés varios canales de comunicación, pero no se aprecia si éstos son unidireccionales o bidireccionales, si la información recopilada en ellos es tratada o si dan pie a un diálogo fluido con los grupos de interés. Es por esto que en las evidencias de inclusividad son pobres, al igual que las de materialidad.

Asimismo, no se observa que el grupo tenga vigente algún sistema de gestión certificado relacionado con la responsabilidad corporativa. Especialmente llamativo al respecto es el hecho de que se subraye que el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de MEDIASET cumple con los requisitos establecidos en la norma de calidad para PRL OSHA 18.001-2007, si bien no se encuentra certificado en esta última.

Se indican los principales objetivos y los responsables de prácticamente todas las políticas y procedimientos establecidos por el grupo, no gozándose de la misma transparencia en lo que respecta a los impactos que generan, la evaluación del cumplimiento de objetivos propuestos o la existencia de un ciclo de mejora continua en lo que tales políticas y procedimientos respecta. Así mismo, se observa por tanto que parecen existir las bases necesarias para una gestión responsable, lo que no puede contrastarse es si ésta se lleva efectivamente a cabo.

Teniendo en cuenta las numerosas polémicas en relación a los contenidos y la publicidad de MEDIASET mencionadas en el apartado de contenidos de este informe, así como los conflictos con la competencia, se puede afirmar que los sistemas para la gestión de la responsabilidad social corporativa de MEDIASET no parecen suficientemente efectivos.

Ha de subrayarse que a lo largo de 2011 el Consejo de Administración ha aprobado la implementación de un Código Ético de obligado cumplimiento para todos los empleados de MEDIASET en el que se hace referencia a numerosas materias estrechamente relacionadas con la responsabilidad social corporativa. Si bien este hecho constituye sin duda un avance en lo que a gestión responsable concierne, no se proporciona información específica sobre el Código Ético más allá de una descripción genérica de sus contenidos. No se evidencia que se hayan dispuesto mecanismos que tengan por objeto asegurar el cumplimiento de tal código ni de medidas encaminadas a subsanar posibles incumplimientos.

Las referencias a la gestión de la cadena de valor son, con respecto a la pasada edición del Informe de Responsabilidad Corporativa de MEDIASET, más numerosas, si bien siguen siendo en tono descriptivo. Se llama la atención a las exigencias a los proveedores en diversas materias relacionadas con la responsabilidad social, exigencias que se plasman en los contratos a través de una serie de cláusulas de las que no se proporciona información. No se evidencia que se hayan dispuesto mecanismos que tengan por objeto asegurar el cumplimiento de tales cláusulas ni de medidas encaminadas a subsanar posibles incumplimientos de ellas. No hay evidencia de mecanismos de verificación.

Los impactos sobre la audiencia que conlleva la emisión de contenidos son omitidos. No se hace referencia a las frecuentes polémicas que desata la programación de la cadena y que dan lugar a las numerosas denuncias y sanciones interpuestas al grupo, tal y como se evidencia en

el apartado de contenidos. Por el contrario, no se duda de calificar tanto a los contenidos como a la publicidad de responsables cuando se comunican las actividades de información llevadas a cabo o los espacios publicitarios donados. Estos hechos evidencian un gran sesgo en el reporte, si bien es cierto que, al igual que en la pasada edición del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, se dan cifras de quejas conforme a los expuesto en el Código de Autorregulación y además figuran los expedientes sancionados incoados a lo largo de 2011, así como su cuantía.

En cuanto a la comparabilidad de la información, la gran mayoría de los datos se proporciona con un histórico que abarca los tres últimos años de desempeño, además de incluirse en ocasiones comparaciones con sociedades del mismo sector. Además, tales comparaciones no parecen estar sesgadas, ya que se evidencia la existencia de datos que han sido peores a lo largo de 2010 que de 2009, a pesar de lo cual no han sido omitidos. No obstante, en algunas ocasiones no se proporciona el histórico de datos, caso por ejemplo de datos referentes al consumo de energía. Consultando ediciones anteriores de Informes de Responsabilidad de MEDIASET se ha podido constatar que el consumo de energía lleva en aumento desde el año 2009.

Sólo se cita explícitamente la mejora continua en relación a la prevención de riesgos laborales y al desempeño ambiental de la compañía, no evidenciándose, más allá del establecimiento de políticas en diversas áreas y la alusión puntual a diversos responsables, los procedimientos necesarios para que tal proceso se produzca, como puede ser la fijación y supervisión de objetivos, la existencia de retroalimentación y en definitiva el aprendizaje que implica el proceso de mejora continua. Se anima a los grupos de interés a que empleen los canales de comunicación disponibles con el objeto de contribuir a la mejora continua de la gestión de la responsabilidad corporativa del grupo, si bien no se evidencia cómo se tratarían tales contribuciones en el caso de que se realizaran.

Sobre el informe de verificación realizado por PriceWaterhouseCooper, destacar que al ser idéntico al que se publicó en el pasado Informe de Responsabilidad Corporativa, le son aplicables los mismos comentarios: descripción poco concreta de la metodología empleada para su realización, sin alusiones a deficiencias o a la posibilidad de mejoras y sin evidencias de la participación de los grupos de interés, tanto en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa como en su verificación. Por tanto, el informe de verificación se limita a estar de acuerdo con lo expuesto por MEDIASET.

En referencia al lenguaje empleado en el Informe de Responsabilidad Corporativa, éste es claro y comprensible, facilitándose un apartado de Glosario al final del mismo en el que se detallan los tecnicismos empleados a lo largo del documento. Aún así, ha de puntualizarse que en la sección de contenidos se ha apuntado a la existencia de dos términos, *personal de estructura* y *personal de coyuntura*, de los que no se da una clara explicación. Así mismo, el informe está bien estructurado, haciendo posible una lectura fluida.

El Informe de Responsabilidad Corporativa de MEDIASET se presenta en formato electrónico, tanto en versión navegable como pdf y en español e inglés, por lo que su disponibilidad es inmediata siempre y cuando se disponga de conexión a la red.

#### d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Reglamento Interno de Conducta de MEDIASET en su actuación en los mercados de valores contempla ampliamente el tratamiento de la información privilegiada, indicando una serie de obligaciones y deberes respecto a ella. De este modo, existe obligación de confidencialidad conforma a lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración de MEDIASET y además hay establecidas una serie de medidas de gestión de información privilegiada. Sin embargo, bajo ciertas circunstancias establecidas en el Reglamento Interno de Conducta y siempre y cuando no se viole la legalidad vigente, no se descarta el posible uso de información privilegiada. Si bien tales circunstancias suelen ser extremadamente puntuales, dejan la puerta

abierta al uso de información privilegiada, lo que en última instancia deteriora la transparencia de MEDIASET.

Sobre retribuciones al Consejo de Administración, señalar que las cuantías exactas de las dietas y de las retribuciones de los distintos miembros del consejo son fijadas por el Consejo de Administración, competencia que en teoría debería recaer sobre la Junta General de Accionistas en tanto en cuanto este órgano representa a todos los propietarios de MEDIASET. Esto cobra especial relevancia teniendo en cuenta que hay cinco beneficiarios de cláusulas de blindaje, sobre los cuales no se aporta ninguna información. No es posible saber quienes son los beneficiarios, en qué consisten, los motivos que las justifican ni ningún otro dato relevante. Esto cobra especial relevancia en el contexto de crisis económica internacional, en que se ha tenido conocimiento de casos en que gestores que han llevado a la ruina las entidades que dirigían han cobrado grandes sumas de dinero al abandonar sus puestos<sup>60</sup>, lo cual ha generado alarma social.

El Informe sobre la Política Retributiva se presente en la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día, aunque tal circunstancia no es una de las competencias de la Junta General de Accionistas, es decir, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas no se reconoce como competencia de los propietarios la potestad de aprobar lo que éstos pagan a sus empleados de más alto rango, los consejeros. Lo que es más, la aprobación del Informe sobre la Política Retributiva es una competencia que tiene reservada el Consejo de Administración, aprobación que se produce sin evidenciarse la participación en ningún momento de un auditor externo. De todo esto se concluye que el Consejo de Administración tiene carta blanca a la hora de determinar su remuneración, algo difícil de comprender en el actual contexto de crisis.

La estructura del Consejo de Administración de MEDIASET en cuanto a tipos de consejeros es similar a la estructura de capital de MEDIASET, algo poco corriente en las sociedades del IBEX 35. La estructura de capital de MEDIASET es la siguiente: MEDIASET SpA posee un 41,6% de las acciones del grupo, Prisa posee un 17,33%, el capital flotante abarca un 39,54% de las acciones en circulación y el resto de acciones, un 1,58%, corresponde a autocartera. Por otro lado, el Consejo de Administración se compone de un total de 15 miembros: 3 consejeros ejecutivos (20%), 7 dominicales (46,7%) y 5 independientes (33,3%). Aunque la correspondencia entre las estructuras del Consejo de Administración y del accionariado no es exactamente proporcional, si es bastante aproximada.

Respecto al número de consejeros independientes en el Consejo de Administración, el número de consejeros independientes es 5, lo que en un Consejo de Administración formado por 15 miembros constituye exactamente un tercio sobre el total. A pesar de que esta proporción es la recomendada en el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo, no está contemplado en el Reglamento del Consejo de Administración que tal órgano haya de componerse, como mínimo, de un tercio de su tamaño en consejeros independientes.

Especialmente llamativo es el asunto relativo a la no asistencia a las reuniones del Consejo de Administración. Durante el ejercicio 2011, al igual que en 2010, ha habido 7 inasistencias al Consejo de Administración, representando éstas un 5% del total de los derechos de voto de MEDIASET. Como a lo largo de 2011 se han producido 8 reuniones del Consejo de Administración y no se proporciona información sobre si las inasistencias corresponden a un solo consejero o a varios, podría llegarse a la conclusión de que algún miembro del Consejo de Administración está ausentándose de forma sistemática de las reuniones. Además el número de inasistencias coincide con el que se produjo en el año 2010 y equivalen al mismo porcentaje de votos. Una mayor transparencia en relación a las no asistencias al Consejo de Administración permitiría aclarar la situación.

En el artículo 11 del reglamento del Consejo de Administración de MEDIASET se establece un régimen de incompatibilidades que establece bajo qué circunstancias no se puede ser consejero de la sociedad, aludiéndose principalmente a la pertenencia a consejos de otra

<sup>60</sup><http://www.dirigentesdigital.com/articulo/empresas/200068/caixa/galicia/cam/caja/madrid/blindajes.html>

sociedades y a previsiones legales. Sin embargo, no se evidencia que existan límites sobre el número de consejos de los que puede formar parte un consejero.

En relación a la recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo referente al número de mujeres presente en el Consejo de Administración, MEDIASET señala que *"Debido a que la presencia femenina en el consejo de administración sigue siendo reducida consideramos que el cumplimiento de esta recomendación es parcial"*. Teniendo en cuenta que sólo hay una mujer entre los miembros del Consejo de Administración, el cumplimiento de la recomendación es anecdótico más que parcial. En el Reglamento de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones se deja claro que los procesos de selección de personal no han de discriminar por razón de género y que se potenciará la presencia de mujeres en el consejo, pero no se evidencian medidas concretas para incrementar el número de mujeres en el Consejo de Administración, más bien se reconoce que ha de potenciarse su incorporación, pero no se dice cómo.

Un año más, ha de señalarse que aún no se ha habilitado la existencia de un canal de denuncia anónimo para empleados, siendo este ya el segundo año que se avisa de tal deficiencia. Desde que en el Informe de Responsabilidad Corporativa de 2009 se aludiera a la pronta aprobación de un canal de denuncia anónimo para empleados, nada se ha vuelto a saber de este tema. Al no haber evidencias al respecto, ha de subrayarse la falta de transparencia, por llevar dos años sin información ninguna, y la incoherencia, por decir que se iba a poner en funcionamiento un canal de denuncia anónimo para empleados que no está operativo.

También al igual que el año pasado, llama la atención la ausencia de evidencias que aludan a la posibilidad de que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento convoque a cualquier empleado o directivo del grupo con el objeto de exigirle rendición de cuentas en los asuntos que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento estime oportunos. Este hecho deja la puerta abierta a que una conducta sancionable quede sin castigo, siendo recomendable otorgar competencias a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento para que pueda convocar a empleados en el caso de comportamiento sancionables.

En referencia a las comisiones que asisten al consejo, tanto la Comisión de Auditoría y Cumplimiento como la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, los presidentes de ambas son consejeros independientes, algo recomendado por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo. Aún así, cabe señalar que la situación que se da no está reconocida por el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, aunque sí por el de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, por lo que podría darse la situación de que el presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento fuera un consejero dominical, si bien en ningún caso hay cabida para consejeros ejecutivos en ninguna de las dos comisiones mencionadas de acuerdo a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo.

Durante 2011 se ha incorporado un vocal más a las diferentes comisiones que existen en MEDIASET, hecho al que se ha dado escasa publicidad. De esta forma, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones alcanzan el número máximo de vocales permitidos en ellas de acuerdo a sus reglamentos.

Tal y como se indicó al principio, pocas novedades se aprecian en materia de gobierno corporativo en MEDIASET. Si bien es cierto que hay aspectos en los que MEDIASET no destaca, tales como la incorporación de mujeres al Consejo de Administración o la habilitación de un canal anónimo de denuncias, también hay que subrayar que muchas de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo que para la mayoría de las sociedades del IBEX 35 son deberes, para MEDIASET se están cumpliendo desde hace ya años.

## 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](mailto: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](mailto:info@neweconomics.org)

## **VI. PRINCIPIOS RECTORES SOBRE EMPRESAS Y DERECHOS HUMANOS (NNUU)**

En junio de 2011, el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas hizo suyos por unanimidad los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar” (junio de 2011)<sup>61</sup>, documento escrito y presentado por John Ruggie, Representante Especial del Secretario General para derechos humanos y empresa. Esta decisión, recogida en su resolución 17/4, constituyó la primera vez que un órgano intergubernamental de las Naciones Unidas aprobaba un documento normativo sobre una cuestión que hasta entonces había creado muchas divisiones: los derechos humanos y las empresas. La aprobación por el Consejo otorgó a los Principios Rectores la categoría de norma internacional para prevenir y remediar las consecuencias adversas de las actividades empresariales para los derechos humanos.

Los Principios Rectores tienen como antecedente el documento “Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos” (abril de 2008)<sup>62</sup>. En este documento el Representante Especial apuntaba que “no hay ninguna solución mágica a los desajustes institucionales en el ámbito de los derechos humanos y las empresas. En vez de ello, todos los actores sociales -Estados, empresas y sociedad civil- deben aprender a hacer muchas cosas de forma diferente. Pero estas acciones deben coordinarse y resultar cumulativas, por lo que resulta decisivamente importante sentar bien las bases”.

<sup>61</sup> Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos, *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”*, 17º período de sesiones, 21 de marzo de 2011, [http://www2.ohchr.org/SPdocs/Business/A-HRC-17-31\\_sp.doc](http://www2.ohchr.org/SPdocs/Business/A-HRC-17-31_sp.doc)

<sup>62</sup> Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos, *Proteger, respetar y remediar: un marco para las actividades empresariales y los derechos humanos*, 8º período de sesiones, 7 de abril de 2008, A/HRC/8/5, <http://daccess-ods.un.org/access.nsf/Get?Open&DS=A/HRC/8/5&Lang=S>

## ANEXO II

### RELACIÓN DE EMPRESAS INCLUIDAS EN EL ALCANCE DEL ESTUDIO, Y SUS CORRESPONDIENTES PÁGINAS WEB CORPORATIVAS

EMPRESA	PÁGINA WEB CORPORATIVA
ABENGOA	<a href="http://www.abengoa.com">www.abengoa.com</a>
ABERTIS	<a href="http://www.abertis.com">www.abertis.com</a>
ACCIONA	<a href="http://www.acciona.es/">www.acciona.es/</a>
ACERINOX	<a href="http://www.acerinox.es/">www.acerinox.es/</a>
ACS	<a href="http://www.grupoacs.com/">www.grupoacs.com/</a>
ARCELORMITTAL	<a href="http://www.arcelormittal.com/">www.arcelormittal.com/</a>
AMADEUS	<a href="http://www.amadeus.com/es/">www.amadeus.com/es/</a>
BANKIA	<a href="http://www.bankia.es">www.bankia.es</a>
BANKINTER	<a href="http://www.ebankinter.com">www.ebankinter.com</a>
BBVA	<a href="http://www.bbva.es/">www.bbva.es/</a>
BCO POPULAR	<a href="http://www.bancopopular.es/">www.bancopopular.es/</a>
BCO SABADELL	<a href="http://www.bancsabadell.com">www.bancsabadell.com</a>
BME. BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES	<a href="http://www.bolsasymercados.es/">www.bolsasymercados.es/</a>
CAIXABANK	<a href="http://www.caixabank.com/">www.caixabank.com/</a>
EBRO FOODS	<a href="http://www.ebrofoods.es/">www.ebrofoods.es/</a>
ENAGAS	<a href="http://www.enagas.es/">www.enagas.es/</a>
ENDESA	<a href="http://www.endesa.es/">www.endesa.es/</a>
FCC	<a href="http://www.fcc.es/">www.fcc.es/</a>
FERROVIAL	<a href="http://www.ferrovial.es/">www.ferrovial.es/</a>
GAMESA	<a href="http://www.gamesa.es/">www.gamesa.es/</a>
GAS NATURAL	<a href="http://www.gasnaturalfenosa.es">www.gasnaturalfenosa.es</a>
GRIFOLS	<a href="http://www.grifols.com/">www.grifols.com/</a>
IBERDROLA	<a href="http://www.iberdrola.es/">www.iberdrola.es/</a>
IAG	<a href="http://grupo.iberia.es">grupo.iberia.es</a>
INDITEX	<a href="http://www.inditex.com/">www.inditex.com/</a>
INDRA	<a href="http://www.indra.es/">www.indra.es/</a>
MAPFRE	<a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>
OHL	<a href="http://www.ohl.es/">www.ohl.es/</a>
REE	<a href="http://www.ree.es/">www.ree.es/</a>
REPSOL YPF	<a href="http://www.repsolypf.com/">www.repsolypf.com/</a>
SACYR VALLEHERMOSO	<a href="http://www.sacyr.com">www.sacyr.com</a>
BANCO SANTANDER	<a href="http://www.bancosantander.es">www.bancosantander.es</a>
TECNICAS REUNIDAS	<a href="http://www.tecnicasreunidas.es">www.tecnicasreunidas.es</a>
MEDIASET	<a href="http://www.telecinco.es/">www.telecinco.es/</a>
TELEFONICA	<a href="http://www.telefonica.es/">www.telefonica.es/</a>