

INFORME EJECUTIVO

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

Análisis del Ejercicio 2003

Presentación: Abril 2005



Subvencionado por:



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

Coordinador del Estudio:

- Carlos Cordero.

Analistas:

- Eva Pardo,
- Iliyana Hristova,
- Juanjo Cordero,
- Daniel Bezares.

Otras aportaciones:

El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa y los miembros del equipo de trabajo que han realizado el presente estudio agradecen su colaboración a las siguientes personas:

- Lorena Cabrerizo,
- Javier Díaz-Hevia,
- Beatriz Fernández,
- Eliseo Fernández,
- José Ignacio Morales,
- Al equipo de la Universidad Jaume I: María Jesús Muñoz, Andreu Arnau, Rosario Balaquer, Ángeles Fernández, Antonio Vico, Juana M^ª Rivera, Carmen Pilar Martí, Aurelia Bengoche y María José Martín.

Asimismo queremos mostrar nuestra gratitud a las personas y departamentos de aquellas empresas que han ampliado y facilitado el acceso a la información necesaria para la realización del estudio.

Adicionalmente, el equipo de trabajo quiere agradecer su esfuerzo y dedicación a todas las personas del Observatorio de RSC que han supervisado y contribuido a esta primera edición de "La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35".

Finalmente, también queremos dar las gracias al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales por la ayuda proporcionada para la elaboración del estudio.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS.....	4
2.1 Alcance del estudio.....	4
2.2 Definición y desarrollo del modelo de análisis y evaluación.....	4
2.3 Recopilación de la información.....	5
2.4 Análisis básico y valoración.....	5
2.5 Elaboración de informes.....	7
2.6 Diálogo con las empresas.....	8
3. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	9
3.1 Conclusiones generales.....	9
3.2 Análisis de las valoraciones numéricas.....	11
3.3 Conclusiones de Contenido.....	13
3.4 Conclusiones sobre Sistemas de Gestión.....	15
3.5 Conclusiones sobre Gobierno Corporativo.....	18

1. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se ha evidenciado en el mundo económico, social, político y académico, una tendencia cada vez mayor a reflexionar sobre los aspectos relacionados con la incidencia de la empresa en su entorno. Conceptos como el de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Desarrollo Sostenible vienen siendo protagonistas en reuniones y estudios del sector público y privado. Se considera que esto no se debe a una moda o un efecto pasajero, sino que se trata realmente de un cambio de paradigma en la relación de las organizaciones con su entorno. Es obvio que ante un contexto diferente donde los protagonistas tienen papeles y funciones distintas a las consideradas tradicionalmente, las relaciones y las responsabilidades de cada uno se ven modificadas.

Aunque muchas veces en el mundo empresarial se considera que la RSC únicamente incumbe a las propias compañías, en la actualidad existe un convencimiento profundo en otras organizaciones de la sociedad civil de que la RSC no es una cuestión limitada a ese ámbito puramente empresarial ya que es un cuestionamiento sobre qué tipo de Sociedad se quiere construir y cuál es el papel desempeñado por cada una de las partes que la conforman. Durante los últimos años se ha evidenciado el creciente impacto de las empresas en la transformación económica, ambiental y social de las comunidades donde actúan. El reconocimiento de este papel cada vez más relevante que las empresas desarrollan en la sociedad globalizada, así como de la importancia de los impactos generados, hacen que el concepto de RSC traspase el marco de las herramientas de gestión de las propias compañías.

El gran interés suscitado por la RSC en los últimos años ha favorecido la aparición en nuestro país de informes que se centran en el análisis de áreas concretas relacionadas con la responsabilidad social. Sin embargo, uno de los déficits significativos en el ámbito de la RSC es, precisamente, la escasez de análisis y estudios que permitan entender, evaluar y comparar, de forma objetiva, la adecuación técnica de las informaciones que se transmiten sobre aspectos de gestión de la RSC, y la coherencia, tanto entre las informaciones transmitidas, como de estas con las necesidades expresadas por las partes interesadas (grupos de interés o *stakeholders*).

Es este déficit el factor que ha impulsado la realización del presente análisis, reconociendo en parte lo limitado del mismo, al no incluir actividades de evaluación que permitan verificar la certeza de los datos presentados por las empresas en sus documentos públicos. Asimismo, es necesario aclarar que tampoco se encuentra entre las finalidades del estudio la evaluación de la eficacia de las políticas y estrategias emprendidas en el ámbito de la RSC, pese al alto valor añadido para la mejora de las mismas que esta inclusión supondría.

El objetivo del estudio “*La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35*” es **evaluar la calidad de la información de Responsabilidad Social Corporativa** proporcionada en la documentación y memorias publicadas por las empresas que conforman el IBEX 35 referidas al año 2003. Con este fin se han medido tanto su grado de calidad técnica y su coherencia, como su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de información de las partes interesadas de la empresa mediante un modelo basado en las cinco herramientas descritas en la metodología del estudio. Por lo tanto, se busca analizar cómo las empresas responden a través de las memorias de RSC a la creciente demanda de información, y en qué medida se integran estas demandas y expectativas de los *stakeholders* en los datos corporativos suministrados por las propias compañías.

Los diversos grupos de interés están asistiendo a una tendencia positiva observada en los tres últimos ejercicios económicos, durante los cuales algunas empresas españolas han querido liderar el ejercicio de transparencia al publicar sus memorias anuales de RSC. No se pretende, pese a la naturaleza evaluativa del análisis, que los resultados se interpreten como una crítica

a las iniciativas tomadas por las empresas que promueven la transparencia, y por tanto a la publicación de memorias de RSC. Por ello es necesario resaltar que se busca identificar las mejoras necesarias y posibles en la información sobre RSC suministrada en la actualidad por las empresas desde un espíritu constructivo.

El primer estudio *“La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35”* nace con la vocación de convertirse en un documento de carácter anual. Es necesario remarcar su actitud constructiva, buscando ayudar al sector empresarial español a avanzar en el desempeño y comunicación de sus acciones e impactos en términos de RSC, a través de una valoración independiente y externa al sector. Dicho espíritu se ha puesto de manifiesto a través de la involucración de las empresas en la fase de comunicación del objetivo del estudio y recopilación de la información, así como en la posterior presentación de resultados con recepción de comentarios y apertura de diálogo con las empresas que así lo solicitaron.

El presente Informe Ejecutivo representa un extracto del estudio *“La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35”* y como tal, no contiene toda la información de este último. Las principales diferencias son la no inclusión en el Informe Ejecutivo del capítulo “Contexto y entorno de la RSC” ni de los 35 informes individuales de evaluación de cada empresa. El estudio completo estará disponible, tras su presentación pública, en la página Web del Observatorio de RSC: <http://www.observatoriorsc.org>.

2. METODOLOGÍA DEL ANÁLISIS

2.1 Alcance del estudio

El alcance del estudio se circunscribe a los documentos públicos en materia de RSC correspondientes al ejercicio 2003 elaborados por las empresas españolas pertenecientes al índice IBEX 35.

En los casos en los que el equipo de trabajo lo ha considerado relevante, se ha incluido información adicional facilitada tanto por las empresas como por algunos de sus *stakeholders*. Sin embargo, el análisis se limita únicamente a la información relativa a las compañías de la muestra, no ampliándose a otros documentos adicionales publicados por empresas participadas, filiales o pertenecientes al mismo grupo empresarial.

Por motivos de representatividad y relevancia se decidió tomar como muestra a las empresas que a fecha 31 de diciembre de 2003 componían el índice IBEX 35 del mercado español de valores. La fusión por absorción de Grupo Dragados, S.A. por parte de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A., al finalizar el año 2003 redujo el número de empresas del índice a treinta y cuatro. Por lo tanto, para poder considerar una muestra que incluyese las treinta y cinco empresas con mayor liquidez del mercado español se recurrió a la revisión del IBEX 35 realizada el 2 de enero de 2004.

2.2 Definición y desarrollo del modelo de análisis y evaluación

El estudio se inició definiendo un Modelo de Análisis que cumpliera con las siguientes características:

- Integración de los diferentes aspectos relativos a la RSC al máximo nivel de detalle.
- 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 permitan dotar de objetividad a los resultados, faciliten la comparabilidad de los mismos y permitan el seguimiento de su evolución en el futuro.
- Minimización de la incertidumbre generada en la evaluación a través de la aplicación de criterios comunes.

Para ello se seleccionaron cinco herramientas, que son las siguientes:

- *Global Reporting Initiative (GRI)*: Incluyendo las diferentes secciones: *Índice y Perfil GRI, Indicadores GRI y Principios GRI*.
- *Gobierno Corporativo*: se ha tomado como referencia las recomendaciones de Buen Gobierno recogidas en el Código Aldama, parte de las cuales se han incluido en la llamada "*Ley de Transparencia de las Sociedades Anónimas Cotizadas*". Es importante señalar que en ningún caso estos resultados deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.
- "*Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU*" (Normas ONU).
- *AA1000 (AccountAbility)*: Incluyendo *Requisitos AA1000 y Principios AA1000*.
- *Modelo de New Economics Foundation (NEF)*.

Los criterios establecidos en cada una de estas herramientas se han desagregado en tres niveles. Las evaluaciones numéricas se han realizado al máximo nivel de desagregación, agrupándolas posteriormente mediante medias aritméticas.

2.3 Recopilación de la información

Para la realización del estudio, y con el fin de promover la participación de las empresas en el mismo, se estableció previamente contacto telefónico y a través de correo electrónico con las compañías analizadas, aclarándoles el objetivo del estudio y solicitando su colaboración en el envío de información.

El nivel de respuesta de las empresas fue razonablemente elevado recibándose, en algunos casos, documentación complementaria a la que se disponía a través de Internet (principal medio de obtención del grueso de la información). 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.

2.4 Análisis básico y valoración

Los documentos de cada empresa han sido estudiados por un analista a través del Modelo de Análisis definido que, con objeto de facilitar el trabajo y el tratamiento numérico de los resultados, se construyó utilizando una plantilla basada en hojas de cálculo.

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

- i) Los indicadores/requisitos reflejados en *GRI*, *AA1000* y en las *Normas ONU* se puntúan, dependiendo de la naturaleza de los datos analizados, según las siguientes tablas:

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

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

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

Puntos	Criterio
0	No se menciona/no hay evidencia documental
1	Se declara o informa sobre existencia de 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.

Posteriormente, se obtienen mediante medias aritméticas de sus respectivos componentes tanto las puntuaciones por herramienta como la puntuación total por empresa.

Para facilitar la interpretación de los datos, las valoraciones obtenidas se agrupan en dos tablas: una diferenciando por herramientas y estándares (Tabla 1) y otra en función de los tres principales campos de análisis considerados en el presente estudio (Tabla 2).

TABLA 1: Valoraciones por herramientas y estándares

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

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

TABLA 2: Valoraciones por concepto a evaluar

La Tabla 2 se presenta con la siguiente estructura:

CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN				GOBIERNO CORPORATIVO
Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI	
		Principios	Requisitos		Principios	Perfil

Como se puede observar, en esta tabla los resultados se enfocan en función de tres campos de análisis:

- **Contenido:** valora la concordancia de la información suministrada con las recomendaciones recogidas en *Indicadores GRI* y en las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU* (incluyen derechos humanos, derechos laborales, medioambiente, desempeño económico, desempeño social, etc.).
- **Sistemas de Gestión:** analiza la información relativa a los procesos y sistemas de gestión implantados en materia de RSC conforme a lo promulgado 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 desarrolladas por las empresas según las recomendaciones del Código Aldama.

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

Grados de calidad de la información

0 — Inexistente	No se ha encontrado información relacionada con los aspectos evaluados en la documentación analizada.
Anecdótica	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 25% de los requisitos considerados. La información es mayoritariamente de escasa relevancia frente al alcance de actividades, productos y/o ámbito geográfico de la empresa.
1 — Parcial	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 50% de los requisitos considerados. La información es bastante limitada, y/o no es significativa frente al alcance de actividades, productos y/o ámbito geográfico de la empresa.
2 — Incompleta	La información detectada que está relacionada con los aspectos evaluados se sitúa en torno al 75% de los requisitos considerados. La información no cubre completamente todo el alcance de actividades, productos y ámbito geográfico de la empresa.
3 — Completa	Se ha detectado información relevante y descriptiva relacionada con el 100% de los aspectos evaluados, cubriendo todos los alcances de la organización.
4 — Exhaustiva	Se ha detectado información relevante, descriptiva y detallada relacionada con todos los aspectos evaluados, cubriendo todos los alcances de la organización.

2.5 Elaboración de informes

Una vez realizado el análisis básico de cada empresa, se elaboró 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.

Posteriormente se agruparon 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 presente estudio.

2.6 Diálogo con las empresas

Los informes individuales se remitieron 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 consecuencia se estableció un diálogo constructivo con las compañías a través de entrevistas personales, conversaciones telefónicas y correos electrónicos. Es altamente reseñable y plausible el esfuerzo de retroalimentación y apoyo mostrado por ciertas empresas al presente estudio. Entre ellas cabe destacar a: Iberdrola, Red Eléctrica Española, Endesa, Grupo Telefónica, BBVA, Grupo Ferrovial, Gas Natural, Indra, Repsol, Mapfre, Acciona y Sogecable.

3. RESULTADOS DEL ESTUDIO

3.1 Conclusiones generales

Es importante subrayar que el estudio “La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35” se ha realizado en un contexto en el que tanto la comunicación como la implantación de sistemas de gestión y actuaciones en RSC por parte de las empresas españolas están en un estadio inicial. Pese a que las compañías analizadas se encuentran inmersas en un proceso originado hace no más de tres años, en este periodo algunas de ellas ya han comenzado a publicar memorias e informes en los que incluyen sus actuaciones en materia de RSC. Sin embargo, no puede considerarse una actuación generalizada.

Por lo tanto, y dado que la implantación de estrategias de gestión de RSC ha de plantearse en horizontes a medio o largo plazo, los resultados obtenidos en este estudio deben interpretarse en el contexto descrito. Este hecho permite suponer que hace apenas cuatro años los resultados del análisis hubiesen sido cero en todos los campos/herramientas considerados y que para alcanzar actualmente una puntuación de tres, las organizaciones deberían tener implantado y comunicar con éxito un sistema completo de gestión de RSC, lo cual no sería quizás adecuado plantearlo en el marco temporal recorrido hasta la fecha por las empresas del IBEX 35.

Destaca que durante los últimos años las empresas españolas han ampliado el contenido en RSC de sus memorias e informes, así como su alcance geográfico y de producto. Con ello se constata una evolución positiva al respecto, aunque con significativas diferencias entre empresas y todavía muy alejada de satisfacer los requisitos planteados por las herramientas base del presente estudio.

Como evidencian los resultados obtenidos en el análisis realizado, la regulación posee una gran importancia como agente dinamizador para la implantación en las organizaciones de sistemas de gestión de RSC. Este el caso de aquellos aspectos legislados a nivel nacional o europeo, como Gobierno Corporativo, Riesgos Laborales, Cuentas Anuales, Protección de datos y Prácticas Medioambientales. Áreas en las que las calificaciones son superiores a las obtenidas en otros ámbitos de responsabilidad social y en las que se evidencia la existencia generalizada de procedimientos de gestión.

A pesar de que la mayoría de las compañías de la muestra incluyen aspectos relativos o específicos de RSC en la documentación analizada, todavía existen empresas que no los incorporan en sus informes. Así, se ha detectado un significativo porcentaje de casos (17%) en los que la entidad no presenta una memoria sobre temas vinculados con la RSC ni incluye información relacionada con los mismos en su Informe Anual del año 2003. Estas empresas son: Amadeus, Acerinox, FCC, NH Hoteles, Sogecable y Zeltia.

Respecto a la accesibilidad a las memorias y al resto de informes de RSC, destaca que las compañías facilitan a través de sus páginas Web corporativas su disponibilidad pública. Aunque la mayor o menor facilidad de acceso difiere entre corporaciones, en general, estos documentos suelen tener una ubicación visible. En cuanto a la accesibilidad a datos concretos, pese a que el formato y la redacción suelen presentarse de forma atractiva, con buena calidad de diseño y fotografía, su localización dentro de de las memoria es, en ocasiones, dificultosa.

La documentación analizada suele ofrecer únicamente un enfoque positivo de las actuaciones de la organización informante, centrándose en mostrar los logros alcanzados en el ámbito de la RSC y los impactos más favorables asociados a su actividad. Esto impide una correcta y efectiva comunicación a los *stakeholders* del desempeño real de la compañía.

Antes de detallar las conclusiones más relevantes obtenidas con el análisis es necesario recordar que las puntuaciones reflejan la calidad, según la metodología anteriormente definida, de la información aportada en los documentos considerados. Por lo tanto, podría existir alguna organización con políticas y sistemas de gestión de RSC implantados que, al no comunicarlos adecuadamente en la documentación analizada, obtenga resultados bajos no acordes con su realidad.

El riesgo de la subjetividad inherente a la participación de distintos analistas y a su diversa percepción, se mitiga a través de una metodología de análisis objetiva basada en herramientas internacionalmente reconocidas y con sistemáticas de trabajo en grupo que buscan la homogeneidad minimizando la incertidumbre.

Finalmente, y con objeto de ubicar el entorno del análisis, resalta que, de las 35 empresas analizadas pertenecientes al IBEX, el 54% son firmantes del Pacto Mundial (*Global Compact*)¹. Por otro lado, en la página Web de *GRI* se califica como “en conformidad con GRI” (“*in accordance with GRI*”) al 22% de las memorias incluidas en el presente estudio.

Esta opción de elaborar memorias “en conformidad” con las directrices de la Guía GRI constituye una opción dirigida a informantes dispuestos a alcanzar un alto nivel informativo e interesados en destacarse como líderes en el sector. El creciente número de empresas con métodos sólidos de elaboración de memorias demuestra la capacidad de numerosas entidades para adoptar esta opción. En el momento de elaboración del presente estudio, *GRI* no certifica alegaciones de conformidad ni valida explicaciones acerca de información omitida. *GRI* no verifica que los informes que las propias compañías declaran como “en conformidad” con GRI, cumplan con todos los requisitos necesarios y solamente comprueba si la memoria contiene un índice de contenidos y si aparece la firma del Presidente o Consejero Delegado, de acuerdo con las condiciones de la Guía.

¹ Los datos concernientes a la adhesión al Pacto Mundial, han sido actualizados a partir de la información que figura en la página web www.pactomundial.org a fecha 21 de enero de 2005.

3.2 Análisis de las valoraciones numéricas

CONCLUSIONES - Tabla 1: Valoraciones por Ejes de Análisis, valoración total y medias por sector.²

SECTORES/ EMPRESAS	CONTENIDO		SISTEMAS DE GESTIÓN				GOBIERNO CORPORATIVO	TOTAL	
	Indicadores GRI	DDHH ONU	AA1000		NEF	GRI			
			Principios	Indicadores		Principios			Índice y Perfil
Bienes de Consumo									
ALTADIS		0,66			0,64		2,35	0,96	
INDITEX		0,91			1,34		2,46	1,42	
ZELTIA		0,00			0,00		2,29	0,46	
MEDIAS DEL SECTOR		0,52			0,66		2,37	0,95	
Bienes de Inversión e Intermedios									
ACERINOX		0,00			0,00		1,74	0,35	
ARCELOR		0,55			0,68		1,05	0,71	
GAMESA		0,38			0,54		1,20	0,60	
MEDIAS DEL SECTOR		0,31			0,41		1,33	0,55	
Comunicaciones y Servicios de Información									
INDRA		0,28			0,74		2,44	0,94	
PRISA		0,18			0,15		1,92	0,50	
SOGECABLE		0,00			0,00		1,41	0,28	
TELEFONICA		1,07			1,76		2,50	1,71	
TELEF. MOVILES		0,80			0,84		2,39	1,13	
TPI		0,78			0,85		2,31	1,12	
MEDIAS DEL SECTOR		0,52			0,72		2,16	0,95	
Construcción									
ACCIONA		0,11			0,37		1,43	0,51	
ACS		0,16			0,37		2,14	0,65	
FCC		0,00			0,06		1,51	0,33	
FERROVIAL		0,41			0,97		2,43	1,06	
MEDIAS DEL SECTOR		0,17			0,44		1,88	0,64	
Energía									
ENAGAS		0,71			0,66		2,74	1,09	
ENDESA		1,24			1,50		2,55	1,59	
GAS NATURAL		0,80			1,64		2,29	1,52	
IBERDROLA		1,31			1,92		2,23	1,78	
REE		1,17			1,65		2,48	1,62	
REPSOL YPF		0,60			0,79		3,03	1,17	
UNION FENOSA		1,08			1,46		2,53	1,53	
MEDIAS DEL SECTOR		0,99			1,37		2,55	1,47	
Servicios Financieros									
BANCO POPULAR		0,16			0,24		2,11	0,57	
BANCO SABADELL		0,38			0,59		1,27	0,64	
BANESTO		0,16			0,39		2,09	0,66	
BANKINTER		0,19			0,31		2,87	0,78	
BBVA		0,83			1,45		2,14	1,36	
BANCO SANTANDER		0,50			0,78		2,79	1,09	
CORP. MAPFRE		0,12			0,23		0,79	0,31	
MEDIAS DEL SECTOR		0,33			0,57		2,01	0,77	
Servicios de Mercado									
ABERTIS		0,47			0,63		2,34	0,93	
AMADEUS		0,00			0,00		2,09	0,42	
IBERIA		1,03			1,64		2,21	1,55	
METROVACESA		0,18			0,24		2,64	0,68	
NH HOTELES		0,00			0,00		2,40	0,48	
MEDIAS DEL SECTOR		0,34			0,50		2,34	0,81	
MEDIAS GENERALES		0,45			0,67		2,09	0,88	

² La clasificación sectorial considerada es la que ha estado vigente hasta el 1 de enero de 2005 en la bolsa española. A partir de dicha fecha, los sectores se reducen a seis: “Petróleo y energía”, “Materiales básicos, industria y construcción”, “Bienes de Consumo”, “Servicios de Consumo”, “Servicios financieros e inmobiliarios” y “Tecnología y Telecomunicaciones”.

Grados de calidad en la información

Información					
0	1	2	3	4	
Inexistente	Anecdótica	Parcial	Incompleta	Completa	Exhaustiva

Las principales conclusiones que se observan son las siguientes:

- Las valoraciones individuales de las empresas se concentran alrededor del grado de “*información anecdótica*” en todos los campos de análisis considerados (contenido, sistemas de gestión y gobierno corporativo). Esto implica que la calidad en términos de RSC de los documentos analizados publicados por las empresas del IBEX 35 es todavía muy baja.
- Las valoraciones individuales máximas en cada eje de análisis son:
 - Gobierno Corporativo: 3,03 “*información completa*”.
 - Contenido: 1,31 “*información parcial*”.
 - Sistemas de Gestión: 1,92 “*información parcial*” próxima al grado de “*información incompleta*”.
- Por grupos de actividad, el sector Energía tiene los valores más altos tanto de forma global donde alcanza el grado de “*información parcial*” con 1,47 puntos, como en cada uno de los tres campos de la RSC analizados.
- El sector Bienes de Inversión obtiene las puntuaciones más bajas tanto a nivel global con una valoración de 0,55 (“*información anecdótica*”), como en cada uno de los tres ejes de análisis.
- El campo de análisis en el que la información en RSC publicada por las empresas del IBEX 35 obtiene una mayor valoración media es Gobierno Corporativo con 2,09 puntos, alcanzando el grado de “*información incompleta*”. Posteriormente, aunque con gran diferencia, se encuentra el eje Sistemas de Gestión situado con 0,67 puntos en el estadio de “*información deficiente*”. La puntuación más baja corresponde a Contenidos, situado también en el grado de “*información deficiente*” con una valoración de 0,45.

A continuación se presentan las principales conclusiones para cada uno de los tres ejes de análisis: Contenido, Sistemas de Gestión y Gobierno Corporativo.

3.3 Conclusiones de Contenido

Los aspectos más significativos en el ámbito del *Contenido* en RSC de la documentación publicada por las compañías se sitúan en los grados de “*información anecdótica*”, “*información parcial*” o, en la mejor de las situaciones, “*información incompleta*”. Esto provoca que, en la mayoría de los casos, los indicadores sociales, económicos, laborales, de derechos humanos y ambientales no consigan transmitir al lector una imagen completa del desempeño de la empresa.

- Áreas de riesgo:

En los documentos analizados, destaca que algunas empresas del IBEX 35 hayan incorporado en sus comunicaciones de RSC aspectos e indicadores vinculados con las áreas específicas de riesgo en las que han tenido que hacer frente a un mayor número de denuncias y presión por parte de los grupos de interés.

Como ejemplo, las empresas del sector Energía destacan por la mayor información proporcionada de temas medioambientales centrándose, en muchas ocasiones, en certificaciones medioambientales. En el sector Bienes de Consumo, Inditex expone de forma detallada indicadores en derechos humanos y laborales de su cadena de suministro, áreas en las que ha recibido mayor presión mediática y de la sociedad civil. Asimismo, las empresas del sector Servicios Financieros dan especial importancia en sus memorias a la comunicación relativa a la implantación de códigos de conducta internos, debido a la presión pública sobre sus comportamientos y decisiones éticamente cuestionables.

Estos hechos podrían poner de manifiesto una actitud reactiva respecto a los riesgos asociados a RSC que se le presentan a la empresa, no previendo ni diseñando la mayor parte de las empresas una estrategia completa de RSC con ánimo de gestionar anticipadamente potenciales impactos negativos producidos por la empresa.

Sin embargo, pese a la actitud reactiva observada en algunas compañías, un elevado número de empresas no aporta en la documentación analizada indicadores que reflejen los principales riesgos e impactos de sus áreas clave de negocio. Así, es reseñable la ausencia generalizada de información sobre actividades en “paraísos fiscales” en los informes del sector Servicios Financieros.

- Grupos de interés:

Una de las carencias más evidentes en los informes analizados es la ausencia de datos que reflejen los impactos producidos sobre las distintas partes interesadas, exceptuando, en ocasiones, aquellos relativos a aspectos ambientales.

Este tipo de información suele ser descriptiva y, en muchos casos, *anecdótica*, no aportando datos relevantes que permitan comprender su comportamiento y la incidencia que supone para las partes interesadas y el entorno.

En los documentos considerados en el presente estudio se observa que los indicadores que ofrecen un mayor grado de detalle son los que, directa o indirectamente, pueden suponer un mayor interés en los accionistas.

- Indicadores económicos:

Como consecuencia de la mayor relevancia otorgada a los accionistas como destinatarios principales de los documentos analizados, los indicadores económicos suelen mostrarse de

forma aislada, sin integrarse con las dimensiones social y ambiental del desempeño empresarial.

- **Impactos ambientales:**

Los indicadores de desempeño ambiental reflejados en las memorias incluidas en el estudio se refieren, habitualmente, a los estudios de impacto realizados en las fases de diseño de nuevos proyectos y a algunos programas de restauración acometidos para minimizar los impactos causados. No obstante, no se exponen de forma clara y exhaustiva las externalidades provocadas con las operaciones de las compañías.

En este sentido destaca lo reducido de la información, tanto en cantidad como en calidad, incluida en los documentos de sectores con un alto impacto medioambiental como el de Construcción.

- **Derechos humanos:**

Una de las áreas que se tratan con menor grado de detalle en los informes analizados es la de derechos humanos, tal y como refleja la baja calificación obtenida en la herramienta asociada a las *Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU*.

Pese a que un porcentaje significativo de las empresas del IBEX 35 desarrollan operaciones en entornos de riesgo desde el punto de vista de DDHH, las únicas alusiones a los mismos en un alto porcentaje de las memorias suelen centrarse en el plano de las declaraciones públicas, sin aportar datos concretos sobre su implantación y sus efectos.

Un ejemplo es la llamativa ausencia de información sobre políticas y procedimientos que ayuden al respeto y protección de los derechos de las comunidades indígenas en las publicaciones analizadas de empresas con fuerte presencia, por su actividad (extractiva, energética), en países y entornos en los que estas comunidades son muy relevantes.

Otro ejemplo es el relacionado con los grandes riesgos derivados de la subcontratación de fuerzas de seguridad o fuerzas del orden en países con entornos sociopolíticos inestables o en conflicto. Sorprende que existiendo empresas con una alta presencia en estos entornos que subcontratan esta clase de servicios, no se aporte, en general, información sobre procedimientos implantados para garantizar el respeto de los derechos humanos por parte de los servicios de seguridad contratados.

Por tanto se puede observar que, aunque existe un alto riesgo relacionado con los derechos humanos en las empresas españolas del IBEX 35 que desarrollan sus operaciones en países del Tercer Mundo, sobre todo en el entorno latinoamericano, africano y asiático, no se está haciendo ningún tipo de alusión al respecto, ni se aportan informaciones sobre su gestión.

Otro caso relevante y en el que hay muchos compromisos por parte de la comunidad internacional es la lucha contra la corrupción, cuestión de la que apenas se aporta información en las memorias y documentos analizados.

- **Derechos laborales:**

También es llamativo que, en algunos casos, no se proporcionen datos significativos sobre otra de las áreas de la RSC más relevantes: los derechos laborales. Es habitual que los informes muestren indicadores genéricos relacionados con estos derechos, especialmente en lo referido a su actividad en España. Sin embargo, esta carencia se agrava en las actividades realizadas fuera de España o del entorno europeo.

No se han encontrado evidencias en los documentos analizados que reflejen la actuación de la empresa en cuestiones como el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la libertad de asociación,

el salario justo o los malos tratos que permitan deducir la existencia de políticas, procedimientos y sistemas de control al respecto.

- **‘Acción social’ frente a ‘responsabilidad social’:**

Algunas compañías equiparan en sus memorias los términos ‘acción social’ y ‘Responsabilidad Social Corporativa’, a pesar de que este último es un concepto mucho más amplio en el que se engloba al primero. En este sentido, en determinados casos se alude a inversiones y proyectos de Responsabilidad Social Corporativa cuando realmente se habla de Acción Social.

3.4 Conclusiones sobre Sistemas de Gestión

La gestión de la RSC se articula como una estrategia transversal que debe implicar a todas las políticas y procedimientos de las organizaciones. El camino de la RSC ha de ser planteado a largo plazo pues supone cambios sustantivos en todo el funcionamiento de la organización. La mera decisión directiva no basta para implantar un sistema de gestión de la RSC. Sin embargo, en el estudio realizado se pone de manifiesto la urgencia de las empresas por aportar alguna información o por mostrar compromisos ante la sociedad en este ámbito. Este tipo de actuaciones están trayendo como consecuencia que las empresas presenten informes sobre RSC que aportan poca información pudiéndose interpretar por el lector que los sistemas de gestión pudieran ser débiles o casi inexistentes en lo referente a los aspectos de RSC.

- **Alcance:**

El alcance de las estrategias y actuaciones empresariales comunicadas en la documentación considerada no siempre incluye todas las actividades y zonas geográficas en las que actúa la compañía. Esta ausencia de información es especialmente relevante en aquellas regiones más sensibles situadas, generalmente, en países en desarrollo donde el riesgo de vulneración de derechos humanos, sociales y medioambientales es superior. En los documentos analizados tampoco se han hallado explicaciones que justifiquen estas carencias.

Desde el punto de vista del principio de *exhaustividad* se detecta que algunas empresas han incluido información significativa en sus publicaciones, aunque la mayoría de las ocasiones con un alcance limitado (geográfico o de actividades) en el que no se ofrecen todos los datos necesarios para una adecuada valoración de los resultados e impactos sobre sus *stakeholders*.

Asimismo es destacable que, con frecuencia, no se sigue el principio de *relevancia de la información*, ya que se aporta *información anecdótica* centrada, generalmente, en experiencias poco significativas para la gestión de la RSC, en detrimento de datos más completos sobre aspectos sociales y ambientales.

- **Dimensiones económica, social y ambiental:**

La información suele presentarse en las memorias de RSC diferenciada en los ámbitos económico, social y medioambiental. Únicamente en ocasiones puntuales se integran estas tres vertientes para ofrecer una visión global del desempeño empresarial.

- **Políticas, procedimientos y planes en el ámbito de los derechos humanos (DDHH):**

El 54% de las empresas incluidas en el estudio son firmantes del Pacto Mundial, lo que implica su compromiso de implantar procesos y procedimientos que garanticen el respeto de los DDHH (entre otros). Sin embargo la mayoría de las empresas (adheridas o no al *Global Compact*) omiten en sus memorias datos sobre estructuras organizativas, procesos de gestión y evaluaciones de su desempeño en torno a los DDHH.

- **Procesos y resultados que evidencien la aplicación de las políticas de RSC expuestas:**

En muchas de las memorias, tras las palabras introductorias firmadas por los Presidentes de las compañías sobre compromisos, valores y logros en el ámbito de la RSC, no suele aportarse información adicional que profundice en su materialización en procedimientos y sistemas concretos. Con ello, los *stakeholders* pueden percibir cierta falta de coherencia entre las declaraciones de intenciones y las actuaciones y procesos desarrollados por las empresas, provocando una pérdida de confianza.

Asimismo, en algunas ocasiones se manifiestan situaciones de aparente incoherencia entre la información sobre las políticas de RSC definidas y sobre las políticas ligadas tradicionalmente a las actividades clave del negocio (como pueden ser compras, comercial, operaciones). Este hecho puede transmitir la impresión de que en casos de contradicción entre los objetivos de negocio marcados y los objetivos en RSC, sean estos últimos los que queden relegados.

- **Gestión de la relación con las partes interesadas (expectativas, necesidades, impactos, percepción, resultados y participación):**

La debilidad que más se repite en los documentos analizados relativa a los sistemas de gestión, es la escasa información proporcionada sobre la relación de las organizaciones con sus *stakeholders*. Este hecho provoca incoherencias entre las declaraciones, tantas veces repetidas por las empresas, sobre la importancia de diálogo con las partes interesadas y la falta de datos sobre mecanismos y procedimientos que supongan un verdadero compromiso con estos grupos de interés.

En primer lugar, no se ha encontrado información detallada de procesos de identificación de grupos de interés que permita obtener un mapa completo de las partes afectadas por la actividad.

A partir de este punto se desencadena un problema que, de acuerdo a la documentación considerada, arrastrarían los sistemas de gestión de RSC: si no se identifican adecuadamente los grupos de interés y sus expectativas, es imposible su implicación en el diseño, en la implementación, en la verificación y en las posibles mejoras del sistema. Además, sería difícil para las organizaciones implicar a sus *stakeholders* en un sistema que, desde el inicio, no haya tenido en cuenta sus expectativas.

- **Orientación hacia los grupos de interés:**

Los documentos analizados no reflejan, ni por los contenidos ni por los aspectos tratados, un enfoque *multistakeholder* en los sistemas de gestión.

Desde el concepto de *materialidad*, se puede inferir que tanto los indicadores como la información sobre sistemas de gestión se enfoca fundamentalmente a los inversores y accionistas. Así, los datos y la información sobre procesos económico-financieros y de gobernabilidad son los más detallados. En los documentos analizados se evidencia, en la mayoría de las ocasiones, ausencia de información orientada a las necesidades y expectativas del resto de *stakeholders*.

- **Cientes: información centrada en sistemas de satisfacción.**

Se encuentran evidencias sobre políticas que buscan la satisfacción del cliente como estrategia comercial de diferenciación, aportando en algunos casos datos sobre el grado de satisfacción.

No obstante, apenas se aportan indicadores sobre el número y los temas de las quejas/reclamaciones, su resolución y los mecanismos de retroalimentación relacionados con la información suministrada por los clientes.

Esta situación podría resultar paradójica ya que las grandes empresas han desarrollado, en la mayor parte de los casos, sistemas y procesos muy evolucionados de gestión de su relación con el cliente.

- **Empleados: no está generalizada la presentación de información relevante sobre los sistemas de participación, y los datos mostrados no cubren completamente el alcance geográfico.**

En cuanto a la información relacionada con el compromiso con los empleados, el estudio evidencia importantes diferencias entre unas organizaciones y otras. Sin embargo, son pocos los casos en los que se alude la involucración de los trabajadores en el sistema de gestión de RSC.

Los documentos analizados suelen presentar a los empleados como receptores pasivos de la información, describiendo las políticas en estos aspectos trazadas desde la dirección. Así mismo, en algunas ocasiones, se describen los canales corporativos a través de los que esta parte interesada recibe la información corporativa.

Asimismo, en los informes se evidencia que en la mayor parte de los casos la implicación, consulta y negociación laboral está delegada en los representantes sindicales que se constituyen como el principal mecanismo de participación en las políticas y actuaciones de la organización. Sin embargo, no siempre se aporta información sobre el grado de cobertura de los empleados en estos procesos de participación ni sobre alcance geográfico de los mismos.

- **Comunidad y Sociedad: información centrada en programas de Acción Social y patrocinio.**

En los documentos empleados en el estudio, se infiere que las organizaciones informantes basan sus relaciones con la comunidad en la acción social y el patrocinio. Sin embargo, en casi ninguna memoria analizada se aportan explicaciones sobre los procesos de identificación y gestión de las necesidades y expectativas de las comunidades beneficiaria y sobre cómo se adaptan a ellas las actuaciones solidarias desarrolladas por las empresas.

Tras un análisis detallado de la información sobre las acciones emprendidas en este ámbito, se puede concluir que, en la mayor parte de los casos, las empresas se adaptan más a estrategias de comunicación e imagen de carácter coyuntural que a un plan de acción integrado y a largo plazo.

No se han hallado evidencias sobre procesos y foros de relación participativa que permitan evaluar los resultados y aportar mejoras al sistema y a los proyectos en este ámbito. Asimismo, en muy pocas ocasiones se incluyen como partes interesadas a las organizaciones no gubernamentales (ONG) y de la sociedad civil. En la mayor parte de los documentos revisados, estas organizaciones aparecen como agentes receptores de financiación o donaciones, pero no se les reconoce otras participaciones reales en el ámbito de la RSC.

- **Proveedores y subcontratistas: escasa información sobre procesos de gestión que incluyan aspectos de RSC.**

La documentación analizada apenas aporta información en este ámbito y la que se incluye suele basarse en exigencias operativas. En muy pocos casos se han encontrado evidencias sobre políticas o procedimientos que permitan a las organizaciones establecer un diálogo constructivo con sus proveedores en el que se pongan de manifiesto limitaciones, necesidades y expectativas en temas de RSC. Las empresas que ofrecen datos sobre procesos de diálogo suelen relacionarlo con la calidad y el nivel de servicio.

Por lo que se refiere al alcance de las alianzas con dichos grupos de interés, en la mayoría de las ocasiones no se incluye valoraciones de la actuación ambiental, social o en derechos

humanos, limitándose a la exposición de intenciones. Los documentos del estudio en los que se aportan información y datos claros sobre sistemas de gestión de proveedores en los que se integran requisitos de RSC son puntuales.

La implantación generalizada de los aspectos de RSC mencionados 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 toda la cadena de valor.

- **Comparabilidad:**

Las empresas analizadas con sistemas de gestión de RSC implantados, no aportan, generalmente, en sus informes datos concretos y cuantificables que permitan evaluar el desempeño en RSC y posibilitar la mejora continua del proceso.

- **Verificaciones externas:**

En la documentación empleada en el presente estudio se cita en numerosas ocasiones la existencia de certificaciones en calidad y medioambiente según las normas ISO. Sin embargo, no se evidencia la existencia de verificaciones generalizadas sobre los sistemas de gestión de la RSC.

Por lo que se refiere a las actividades de verificación de las memorias con los requisitos establecidos en la Guía 2002 de GRI, este análisis se limita en la mayoría de los casos al estándar de información utilizado, no profundizando en la validez ni veracidad del contenido, ni en la adecuación del proceso de recolección y validación de la información incluida en el informe. Del estudio, observando las conclusiones de éste y según la metodología aplicada, se podría interpretar que algunas evidencias documentales aportadas en las memorias no contestaban a la información requerida por ciertos indicadores GRI así como a numerosos errores, incongruencias en los contenidos y el índice, en el que la empresa recoge la ubicación de la información GRI.

3.5 Conclusiones sobre Gobierno Corporativo

Puesto que el Gobierno Corporativo constituye una disciplina de RSC con unas características y grupos de interés específicos, y que en España es un área sujeta a legislación, se ha considerado relevante contemplar estos aspectos en un eje de análisis independiente.

Como se ha indicado a lo largo del estudio, la valoración de los aspectos de Buen Gobierno se ha realizado tomando como referencia las recomendaciones recogidas en el *Código Aldama*. Es necesario volver a señalar que en ningún caso estos resultados deben ser interpretados desde la perspectiva de cumplimiento de la legalidad vigente en este ámbito.

Asimismo cabe destacar las siguientes conclusiones:

- **Las puntuaciones obtenidas en este eje de análisis son sensiblemente superiores a los ejes de Contenido y de Sistemas de Gestión.**

- **Composición del Consejo:**

Se observa que en algunas empresas no se respetan las proporciones entre consejeros ejecutivos y externos ni entre consejero dominicales e independientes aconsejadas en las buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Estos incumplimientos afectan, respectivamente, a la supervisión en la administración de la compañía y al principio de representatividad de los accionistas en el Consejo.

- **Remuneraciones de los Administradores y la Dirección:**

Aunque es frecuente que en los informes analizados se dé información sobre las remuneraciones de los altos directivos y consejeros, en la documentación considerada no siempre se desglosan estas cantidades individualmente y por concepto de remuneración.

- **Medidas de “blindaje”:**

Es habitual que en los documentos analizados las empresas no faciliten información sobre la existencia de medidas de blindaje entre los miembros del Consejo y de la alta dirección de las empresas informantes.

- **Información sobre la existencia de las Comisiones de Estrategia e Inversión:**

En la mayor parte de los informes incluidos en el estudio se identifican las distintas comisiones existentes en el Consejo de Administración, como son las de “Nombramientos”, “Auditoria y Control” o la “Delegada”. No obstante, se ha observado que habitualmente no se cita la existencia de una comisión de “Estrategia e Inversión”, tal y como se aconseja en las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

- **Procesos de gestión de los riesgos:**

En la documentación de Gobierno Corporativo se indican las sistemáticas de control de riesgo utilizadas en la operativa empresarial. Sin embargo, la información suele enfocarse hacia los riesgos económicos, financieros, operativos o regulatorios, no incluyendo, en todos los casos, la gestión de riesgos sociales y medioambientales.